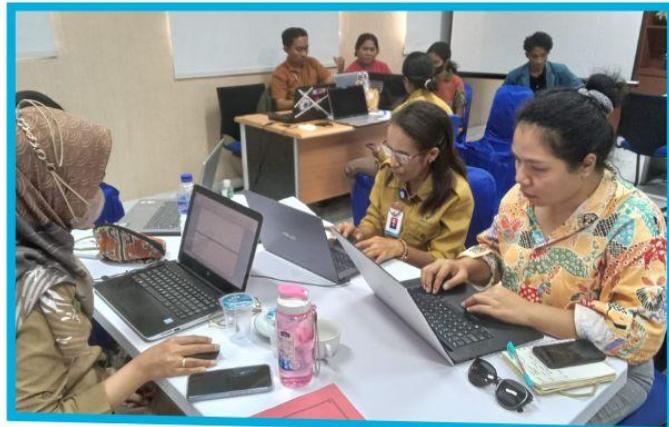
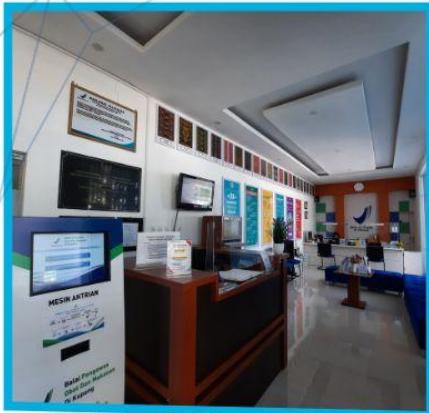


LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	7
4.2. Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	16

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tamran Ismail,S.Si., MP
NIP : 197306061994031002
Jabatan : Kepala Balai POM di Kupang
Unit Kerja : Balai POM di Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 13 September 2023

Kepala Balai POM di Kupang,



Tamran Ismail, S.Si., MP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik lebih tepat sasaran.

Menjalankan amanat Undang-undang Nomor. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan Pelayanan Publik diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merupakan rangkuman data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan mengelaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil SKM ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Kupang.

Adapun sasaran dilaksanakannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan Publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Diketahui kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif antar unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Untuk pelaksanaan SKM Tahun 2023 pada Balai POM di Kupang dibentuk tim pelaksana kegiatan SKM sebagaimana terlampir.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Kupang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKupang> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Kupang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai Permen PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Kupang tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	29	34
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	3	4
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	1	5
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	5	4
5	Pengujian Obat dan Makanan	162	37
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	298	63
Jumlah		498	147

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 147 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Percentase
1	Jenis Kelamin	Laki	62	42%
		Perempuan	85	58%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	53	36%
		DI/D2/D3	11	7%
		D4/S1	70	48%
		S2/Profesi/S3	13	9%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	36	24%
		Pegawai Swasta	11	7%
		Wiraswasta	25	17%
		Pegawai BUMND	2	1%
		Pelajar/Mahasiswa	46	31%
		Peneliti/dosen	2	1%
		Lainnya	25	17%
4	Usia	≤ 25 Tahun	46	31%
		26 – 30 Tahun	21	14%
		31 – 35 Tahun	18	12%
		36 – 40 Tahun	25	17%
		≥ 41 Tahun	37	24%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

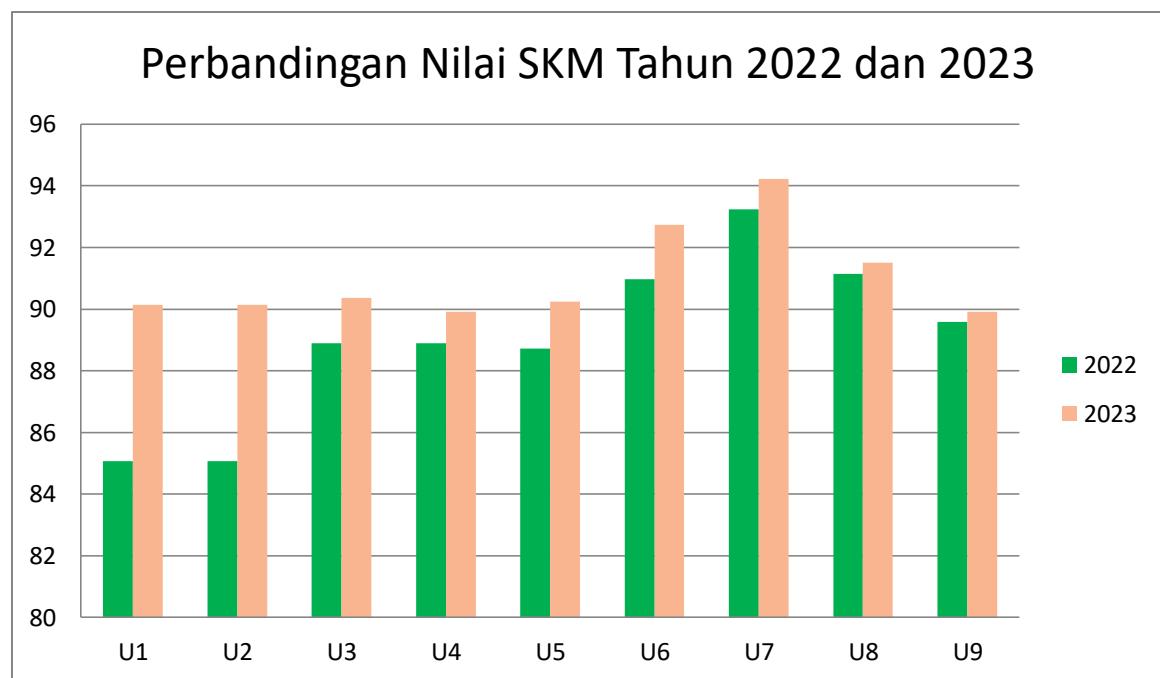
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	87,75	88,73	87,75	86,27	89,22	91,18	92,16	90,20	86,76	88,89
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	87,50	87,50	88,89	87,50	91,67	100,00	100,00	91,67	83,33	90,90
Sertifikat penuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	76,67	83,33	86,67	83,33	80,00	86,67	86,67	83,33	83,33	83,33
Sertifikat penuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	91,67	95,83	93,06	95,83	95,83	91,67	100,00	100,00	91,67	95,06
Pengujian Obat dan Makanan	90,99	90,99	91,14	91,89	92,34	94,59	95,05	92,34	90,54	92,21
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92,06	90,74	91,53	91,01	89,95	92,59	94,71	91,80	92,06	91,83

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,07	90,14	5,07
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,07	90,14	5,07
U3	Waktu Penyelesaian	88,89	90,36	1,47
U4	Biaya/Tarif	88,89	89,91	1,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,72	90,25	1,53
U6	Kompetensi Pelaksana	90,97	92,74	1,77
U7	Perilaku Pelaksana	93,23	94,22	0,99
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,15	91,50	0,35
U9	Sarana dan Prasarana	89,58	89,91	0,33
Nilai SKM Unit Layanan		89,06	91,02	1,96

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dan disusun rencana tindak lanjut dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 6 September 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)	Biaya / tarif (U4)	Pemberian layanan izin penerapan CPPOB tidak memungut biaya tetapi untuk mendapatkan NIE pelaku usaha khususnya UMKM masih merasa terbebani dengan biaya pengujian sampel dan registrasi produk yang mahal	Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang. Menginformasikan kepada pelaku usaha untuk menggunakan pemotongan harga 50% registrasi untuk UMKM	15 Oktober 2023	Esther Radja Huki, S.Si.
		Sarana dan prasarana (U9)	Layanan izin penerapan CPPOB menggunakan sistem yang membutuhkan jaringan internet yang stabil belum dapat terpenuhi secara optimal pada saat pendampingan di ruang layanan.	Melakukan evaluasi penyedia dan perbaikan jaringan internet yang dimiliki saat ini	15 Oktober 2023	
		Persyaratan (U1)	Informasi persyaratan yang tersedia saat ini ada di ruang layanan dan disampaikan oleh petugas pada saat pendampingan tetapi belum dipahami dengan baik oleh pelaku usaha	Meningkatkan publikasi persyaratan layanan izin penerapan CPPOB melalui media social, subsite dan brosur. Melaksanakan bimtek untuk meningkatkan pengetahuan pelaku usaha terkait proses sertifikasi CPPOB	15 Oktober 2023	
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (CDOB)	Sarana dan prasarana (U9)	Layanan sertifikasi CDOB menggunakan sistem yang membutuhkan jaringan internet yang stabil belum dapat terpenuhi secara optimal pada saat pendampingan di ruang layanan.	Melakukan evaluasi penyedia dan perbaikan jaringan internet yang dimiliki saat ini	15 Oktober 2023	Bidasari, S.Si., Apt.

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		Persyaratan (U1)	Pelaku usaha belum dapat memenuhi persyaratan administrasi / izin prinsip untuk mengakses layanan CDOB	Meningkatkan koordinasi dengan stakeholder terkait	15 Oktober 2023	
		Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	Tata cara pengajuan CDOB belum dipahami dengan baik oleh pelaku usaha	Meningkatkan sosialisasi melalui media elektronik / media sosial / media cetak / brosur	15 Oktober 2023	
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan (U1)	Pelaku usaha belum memenuhi persyaratan pada tahap pengajuan denah/layout ruang produksi kosmetik	Melakukan pendampingan secara berkala di setiap tahap pengajuan denah sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya	15 Oktober 2023	Esther Radja Huki, S.Si.
		Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Pelaku usaha belum dapat direkomendasikan untuk memperoleh persetujuan denah sebagai produk layanan sertifikat pemenuhan aspek CPKB golongan B yang dilakukan Balai POM di Kupang	Melakukan Pendampingan secara berkala di setiap tahap	15 Oktober 2023	
		Biaya / tarif (U4)	Pelaku usaha/UMKM menganggap biaya pengujian mahal	Menjalin kerjasama dengan stakeholder untuk pembiayaan pengujian sampel kosmetika	15 Oktober 2023	
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan (U1)	Pelaku usaha belum memahami persyaratan secara baik	Melakukan pendampingan secara berkala di setiap tahap	15 Oktober 2023	Esther Radja Huki, S.Si.
		Waktu Penyelesaian (U3)	Pelaku usaha / UMKM membutuhkan waktu dalam menyelesaikan tindakan perbaikan	Melakukan pendampingan secara berkala di setiap tahap	15 Oktober 2023	
		Biaya / tarif (U4)	Pelaku usaha/UMKM menganggap biaya pengujian mahal	Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang.	15 Oktober 2023	
5	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan (U1)	Kurangnya sosialisasi terkait Standar Pelayanan khususnya	Meningkatkan sosialisasi persyaratan dan system, mekanisme dan	15 Oktober 2023	Angelina Katarina Boi Kabelen, S.Farm., Apt

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan melalui media Balai POM Kupang.	prosedur layanan pengujian obat dan makanan melalui : 1. Media sosial BPOM Kupang secara berkala 2. Webinar yang diselenggarakan oleh BPOM Kupang		dan Lily Christiani, S.Si
		Sarana dan Prasarana (U9)	Permintaan pengujian tidak dapat terpenuhi karena ketidak tersediaan alat, bahan dan metode (Kemampuan uji Laboratorium BPOM di Kupang)	Melakukan sosialisasi kemampuan uji laboratorium Balai POM di Kupang.	15 Oktober 2023	
			Jaringan internet yang kurang stabil untuk penerbitan billing	Melakukan evaluasi penyedia jasa internet dan meningkatkan jaringan internet yang ada saat ini	15 Oktober 2023	
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	Pelanggan tidak memahami hasil pelayanan yang diterima dari layanan pengaduan dan informasi	1. Petugas layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan tentang layanan yang akan diterima. 2. Publikasi standar pelayanan layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan secara berkala	15 Oktober 2023	Cahyo Fajar Prihantono, ST
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	Pelanggan kurang paham dengan prosedur layanan			
		Biaya/Tarif (U4)	Pelanggan tidak diberitahu tentang biaya layanan pengaduan / informasi sehingga salah paham dengan layanan pengujian yang berbayar			

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Terus tingkatkan pelayanan yang baik	BPOM berkomitmen memberikan pelayanan yang baik terkait CPPOB	15 Oktober 2023
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Sistem digitalisasi semakin ditingkatkan sehingga mempermudah pelayanan	Sistem sudah aplikatif sehingga tetap dilakukan	15 Oktober 2023

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		terhadap masyarakat khususnya para praktisi farmasi di lingkungan distribusi Obat.	pendampingan sesuai kebutuhan penerima layanan dan memberi pelayanan terbaik terkait CDOB	
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Terus tingkatkan pelayanan yang baik	BPOM berkomitmen memberikan pelayanan yang baik terakit CPKB	15 Oktober 2023
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Tetap melakukan pendampingan bagi setiap sarana produksi OT	Tetap melakukan pendampingan secara berkala	15 Oktober 2023
5	Pengujian Obat dan Makanan	Daftar peraturan yang digunakan dalam penentuan harga pengujian sampel pihak ketiga	Mencantumkan / menyampaikan peraturan PP 32 tahun 2017 tentang PNBP yang belaku di lingkungan BPOM pada media informasi atau formulir yang diisi oleh pelanggan	15 Oktober 2023
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	BPOM bisa berperan lebih aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara memilih produk yang aman dan berkualitas, serta mengenai resiko penggunaan produk yang tidak terdaftar atau ilegal.	Meningkatkan KIE tentang cek KLIK dan FAQ bagi masyarakat luas di media sosial	15 Oktober 2023
		Bahasa di website BPOM terkait pelayanan dan perizinan boleh lebih disederhanakan	Menyusun dan mengupdate informasi layanan di subsite kupang.pom.go.id dengan bahasa yang lebih mudah dipahami masyarakat	15 Oktober 2023
		Lebih sering bersosialisasi tentang tugas dan fungsi Balai POM kepada masyarakat terutama UMKM kecil agar prosedur pelaksanaan usaha sesuai aturan dan standar yang berlaku	Meningkatkan sosialisasi aturan dan standar untuk pelaku usaha	15 Oktober 2023

4.2. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat serta kinerja dari Penyelenggara Pelayanan Publik. Tren tingkat kepuasan penerima

layanan Balai POM di Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik pada Balai POM di Kupang dari tahun 2020 hingga 2023.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Kupang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,02.
2. Nilai SKM Balai POM di Kupang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif, sarana dan prasarana, dan persyaratan, sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Kupang, 13 September 2023
Kepala Balai POM di Kupang



Tamran Ismail, S.Si. MP
NIP. 197306061994031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Link survei <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKupang>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kupang
Tahun 2023

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kupang
Tahun 2023

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
 Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik
 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B
 Pengujian Obat dan Makaran
 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makaran
 Seminkar pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap

Kembali Selanjutnya

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kupang**
Tahun 2023

- 1 RESPONDEN**
Identitas
2 PELAYANAN
Jenis Layanan
3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan
4 KUESIONER
B. Persepsi dan Kepuasan
5 SARAN & MASAKAN
Saran

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedural pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu pengerjaan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kerepatan petugas atau aplikasi sistem dalam peliputan ?

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kajadian informasi tentang biaya pelayanan ?

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian prediksi/jatah layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketepatan surat prasaranah pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang dilinierisasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, informasi pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

[Kembali](#)

[Teruskan](#)

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2023	Balai POM di Kupang	147	147	90.14	90.14	90.36	89.91	90.25	92.74	94.22	91.50	89.91	91.02	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-

Total rows: 1 to 1 of 1

Copyright © 2023. All Rights Reserved . Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang

Back Download

Tahun: 2023

Unit Kerja: Balai POM di Kupang

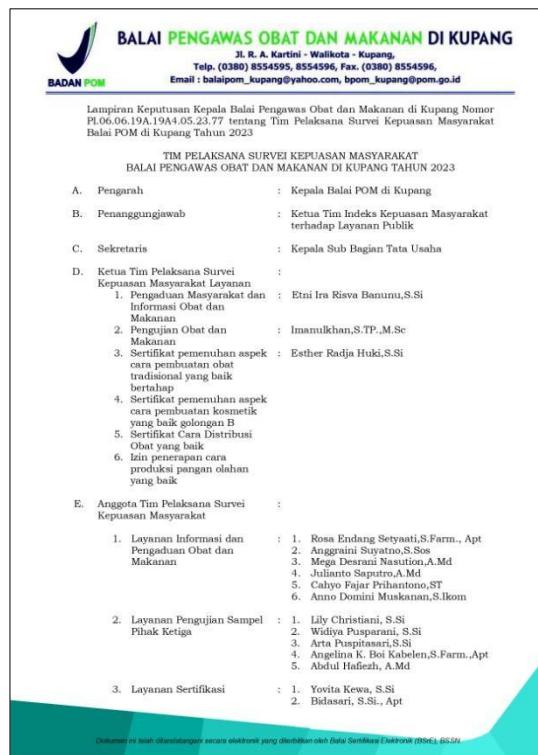
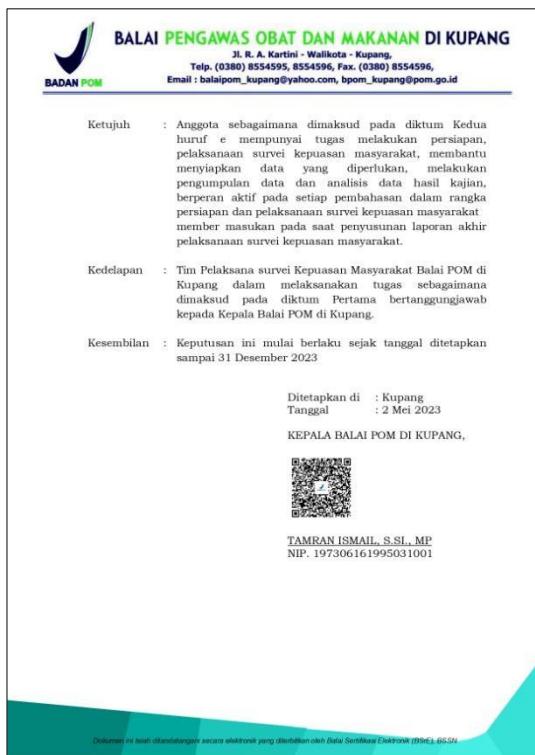
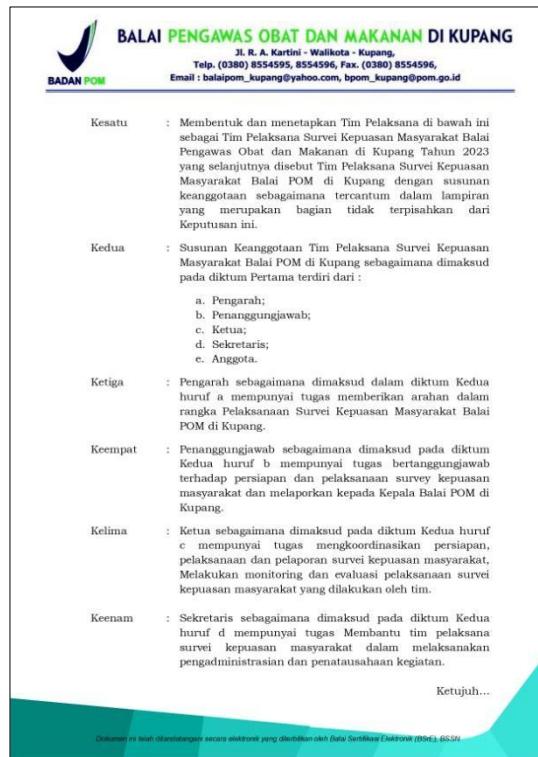
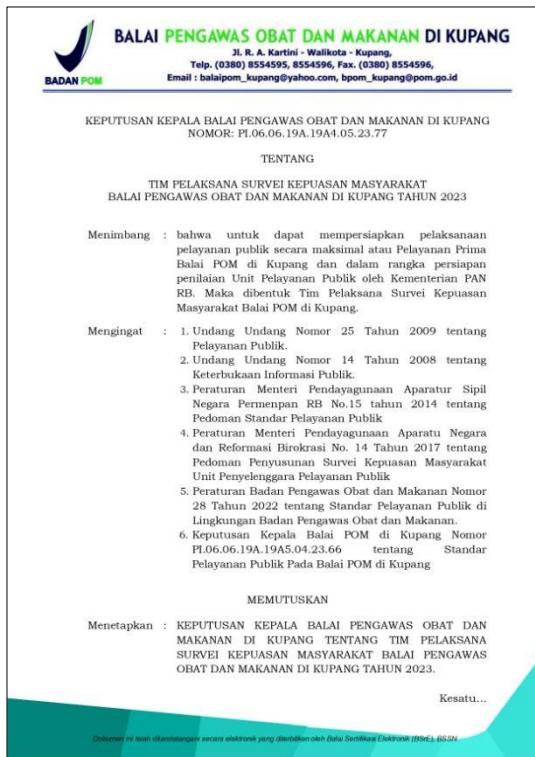
Layanan

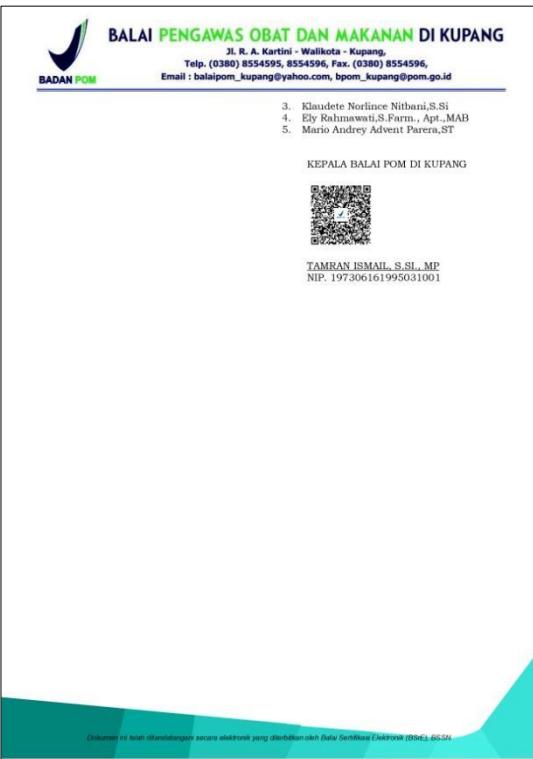
No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	34	34	87.75	88.73	87.75	86.27	89.22	91.18	92.16	90.20	86.76	88.89
2		Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	4	4	87.50	87.50	88.89	87.50	91.67	100.00	100.00	91.67	83.33	90.90
3		Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	5	5	76.67	83.33	86.67	83.33	80.00	86.67	86.67	83.33	83.33	83.33
4		Pengujian Obat dan Makanan	37	37	90.99	90.99	91.14	91.89	92.34	94.59	95.05	92.34	90.54	92.21
5		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	63	63	92.06	90.74	91.53	91.01	89.95	92.59	94.71	91.80	92.06	91.83
6		Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	4	4	91.67	95.83	93.06	95.83	95.83	91.67	100.00	100.00	91.67	95.06

Copyright © 2023. All Rights Reserved . Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

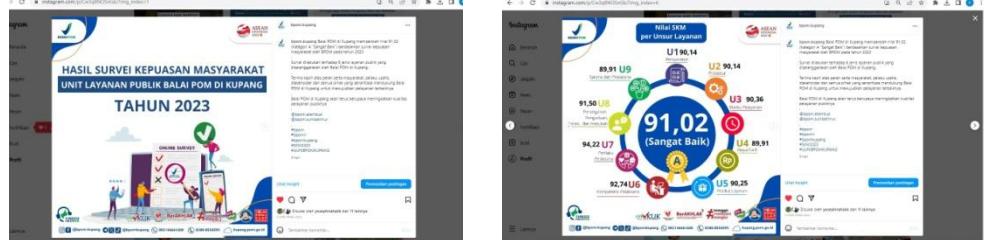
a. SK Tim Pelaksana SKM





b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi SKM melalui media social Balai POM di Kupang



Instagram dan FB



Twiter



Subsite kupang.pom.go.id



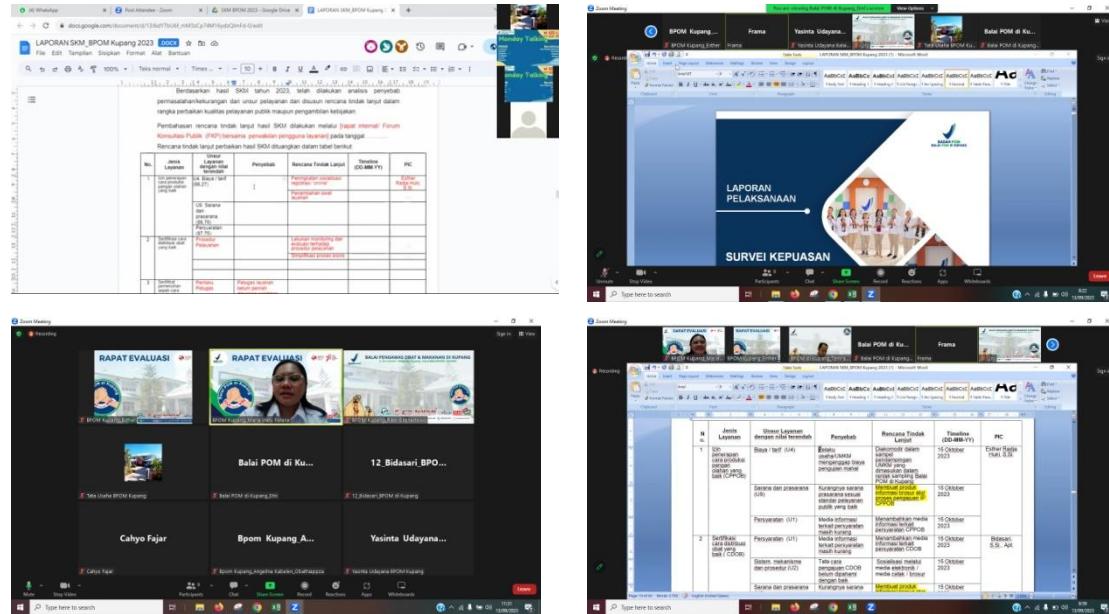
PPID BPOM Mobile



Ruang layanan

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Rapat pembahasan rencana tindak lanjut dilaksanakan melalui zoom meeting pada tanggal 6 September 2023



**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Pom Di Kupang**

Agenda : Rapat Evaluasi

Lokasi : Zoom

Waktu : Rabu, 6 September 2023 07:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Aji Wiratama	199703232020121002	Penata Laksana Barang Terampil	Balai Pom Di Kupang	Pria	Luring / WFO	
2	Esther Radja Huki	197503261995012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Dinas	
3	Etni Ira Risva Banunu	197511131995012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
4	Frama El Lefiyyana Pollo	197502052000032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
5	I Wayan Aristana	198801122012121001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Pria	Luring / WFO	
6	Klaudete Norlince Nitbani	197109152000032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	
7	Kresna Eka Ferri	199802242022031001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Kupang	Pria	Dinas	
8	Kristiani Paskalista Pati	197803262002122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
9	Lily Christiani	197612171997032001	Analis Keuangan	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
10	Maria Meliana Waty Parera, S.Si.,Apt.,M.Pharm	198001202003122001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Dinas	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
11	Meryca Setia Busta	199607252019032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
12	Ni Ketut Wuriandari,S.Farm.,Apt	198305182010122003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	
13	Rosa Endang Setiyaati	198108222008122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
14	Triana Maulidyah	199508102022032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	
15	Wayan Ryan Badrisrama Widhiarta	199605252019031003	Perencana Ahli Pertama	Balai Pom Di Kupang	Pria	Luring / WFO	
16	Yoseph Nahak Klau	196811091995031001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Kupang	Pria	Daring / WFH	
17	Yovita Kewa	197905071999032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Balai POM di Kupang

Tamran Ismail, S.Si, MP

**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Pom Di Kupang**

Agenda : Rapat Finalisasi Laporan SKM

Lokasi : Zoom

Waktu : Rabu, 13 September 2023 07:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Angelina Katarina Boi Kabelen	198801272015022002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	
2	Arta Puspita Sari	199002072015022005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	
3	Cahyo Fajar Prihantono	199610032022031002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Kupang	Pria	Luring / WFO	
4	Esther Radja Huki	197503261995012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
5	Etni Ira Risva Banunu	197511131995012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Luring / WFO	
6	Frama El Lefiyana Pollo	197502052000032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	
7	I Wayan Aristana	198801122012121001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Pria	Luring / WFO	
8	Maria Meliana Waty Parera, S.Si.,Apt.,M.Pharm	198001202003122001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Dinas	
9	Rizki Okprastowo	198810242014021005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Kupang	Pria	Luring / WFO	
10	Siska Rian Pratiwi	199105162019032004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Kupang	Wanita	Daring / WFH	



BADAN POM BALAI POM DI KUPANG



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

