

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Balai POM di Sofifi

2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN	
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	9

4.1	Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	9
4.2	Tren Nilai SKM	10

BAB V

KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tri Wandiro, S.Farm., Apt.
NIP : 19820506 200712 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Sofifi
Unit Kerja : Balai POM di Sofifi

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.

Sofifi, 15 September 2023
Kepala Balai POM di Sofifi,



Tri Wandiro, S.Farm., Apt.

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 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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Sofifi 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 PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan 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 PANRB 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 Sofifi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
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 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai POM di Sofifi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMSofifi>. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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 Sofifi 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/YanblikBPOMSofifi> 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 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan Survei SKM 2023	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei s.d 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 Sofifi. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai PermenPAN dan RB

nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Sofifi tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	116	27
2	Izin Penerepan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	14	4
Jumlah		130	31

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	16	51.61
		Perempuan	15	48.39
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	29.03
		D1/D2/D3	2	6.45
		D4/S1	16	51.61
		S2/Profesi/S3	4	12.90
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	9	29.03
		Pegawai Swasta	10	32.26
		Wiraswasta	9	29.03
		Pelajar/Mahasiswa	2	6.45
		Lainnya	1	3.23
4.	Range Usia	≤ 25 Tahun	4	12.90
		26 – 30 Tahun	5	16.13
		31 – 35 Tahun	5	16.13
		36 – 40 Tahun	3	9.68
		≥ 40 Tahun	14	45.16

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

Pengolahan data SKM menggunakan (*microsoft excel/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	91.67	95.83	94.44	91.67	91.67	91.67	100	100	100	95.22
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	93.83	92.59	93.00	91.98	92.59	92.59	92.59	91.98	94.44	92.84

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	91.67	93.55	1.88
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.58	93.01	3.43
U3	Waktu Penyelesaian	91.44	93.19	1.75
U4	Biaya/Tarif	91.67	91.94	0.27
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.36	92.47	0.11
U6	Kompetensi Pelaksana	93.75	92.47	-1.28
U7	Perilaku Pelaksana	95.83	93.55	-2.28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.14	93.01	-2.13
U9	Sarana dan Prasarana	88.89	95.16	6.27
Nilai SKM Unit Layanan		92.26	93.15	0.89

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 dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

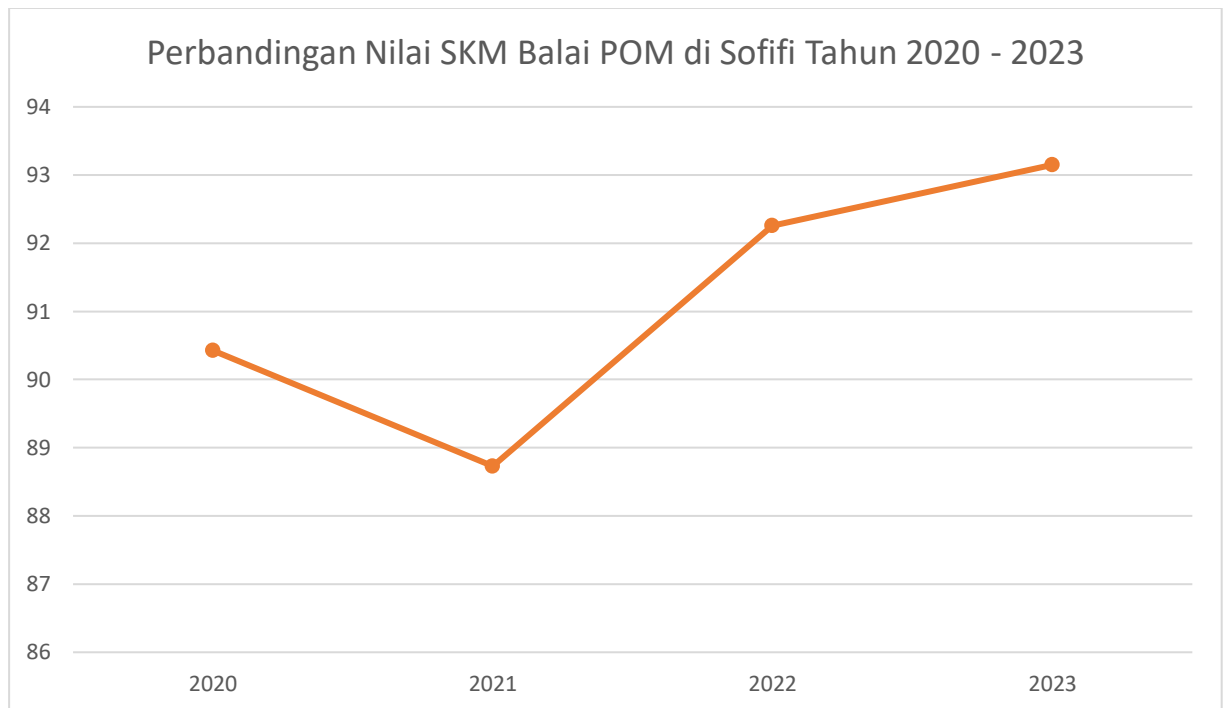
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 1 Agustus 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Kompetensi Pelaksana	Mengikutsertakan Petugas Pelaksana dalam Kegiatan Pelatihan dan Pembinaan Petugas Pelayanan Publik	Maksimal Akhir TW 3 Tahun 2023	Koordinator KIE Balai POM di Sofifi dan Pokja Pelayanan Publik
		Perilaku Pelaksana			
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			

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 kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan

publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Sofifi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Balai POM di Sofifi pada tahun 2023 dibandingkan pada tahun 2022 yaitu dari nilai 92,26 ke 93,15 atau sebesar 0,89.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sofifi pada tahun 2023 mencerminkan tingkat kualitas yang Amat Baik dengan nilai SKM yaitu sebesar 93,15 dibandingkan pada 2022 yaitu sebesar 92,26. BPOM di Sofifi telah membuat rencana aksi tindak lanjut yang langsung diimplementasikan pada tahun berjalan.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana; sistem, mekanisme dan prosedur; dan persyaratan.

Sofifi, 15 September 2023

Kepala Balai POM di Sofifi



Tri Wandiro, S.Farm., Apt

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada **Balai POM di Sofifi** 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

Nama
instansi/perusahaan
tempat
bekerja/beraktivitas

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang
diterima

Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan
penyelesaian

Hitungan dalam %

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

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 prosedur/alur 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 penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

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

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

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

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

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

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa 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 ketersediaan sarana prasarana 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 diinformasikan 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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

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

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

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

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

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

2. Hasil Pengolahan Data SKM Balai POM di Sofifi

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
2023	Balai POM di Sofifi	31	31	93.55	93.01	93.19	91.94	92.47	92.47	93.55	93.01	95.16	93.15

Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
34	Laki-laki	81245037227	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
31	Laki-laki	82117911459	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	
41	Laki-laki	85249111104	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
52	Perempuan	8114314483	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	
54	Laki-laki	81364858327	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
32	Laki-laki	81326848892	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	Semangat Berkarya
27	Laki-laki	85878267092	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	
26	Perempuan	85240660695	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	
36	Perempuan	82293153856	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	
56	Perempuan	81322074768	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bagus pelayanannya
20	Perempuan	82296758084	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
53	Laki-laki	81343997767	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Terima kasih atas informasinya
48	Perempuan	82292154174	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat cepat tindak lanjut lapangan dari Tim Balai POM Sofifi
32	Perempuan	82249992505	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	
41	Laki-laki	82269657399	S1	Wiraswasta	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
29	Laki-laki	81242468750	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk permohonan dengan sistem OSS mohon agar di update dengan sistem terbaru dari BPOM Pusat
71	Laki-laki	85342733016	S1	Wiraswasta	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	Bagus pelayanan primanya
29	Perempuan	8157760954	S1	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	
57	Laki-laki	85298111866	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	
30	Perempuan	85299531475	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Laki-laki	81344255724	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	Laki-laki	81240003488	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
45	Laki-laki	82144883299	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	TERIMA KASIH BPOM SOFIFI
42	Perempuan	8125257861	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	
43	Perempuan	82283232161	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	Semangat kerja sama dengan Balai POM di Sofifi

3. Dokumentasi lainnya terkait SKM
a. SK Tim Pelaksana SKM



KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
NOMOR : HK.02.02.32A.32A4.03.23.30 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan peraturan Kepala Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik yang ada di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi;
- b. bahwa standar pelayanan publik harus diperbaharui sesuai dengan perkembangan inovasi dan sejalan dengan karakteristik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Sofifi Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan Di Sofifi Tahun 2023
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi yang selanjutnya disebut

- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini; Standar Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi meliputi:
1. Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen.
 2. Penerbitan surat rekomendasi dalam rangka pendaftaran atau sertifikasi untuk sarana produksi pangan, distribusi pangan, produksi kosmetik, distribusi kosmetik, produksi obat tradisional, serta distribusi obat tradisional dan suplemen makanan.
 3. Penerbitan surat rekomendasi dalam rangka sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
 4. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor dan Surat Keterangan Impor.
 5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dilaksanakan dengan berbagai inovasi yang dikembangkan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi sebagaimana terlampir.
- Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. aparat pengawasan
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi Nomor Hk.02.02.32A.32A4.04.22.38 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sofifi

Pada Tanggal : 03 Maret 2023

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SOFIFI



TRI WANDIRO

LAMPIRAN 2
Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di
Sofifi
Nomor HK.02.02.32A.32A4.03.23.30 Tahun 2023
Tentang
Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Balai Pengawas
Obat Dan Makanan Di Sofifi

TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SOFIFI

- A. Kompetensi Petugas Pelayanan Publik
1. Petugas diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan:
 - a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau
 - b. Sarjana lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan dan/atau memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait masing-masing jenis layanan yang dimiliki Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; atau
 - c. D3 di bidang kesehatan; atau
 - d. D3 lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan dan/atau memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait masing-masing jenis layanan yang dimiliki Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; atau
 - e. SAA/SMF
 2. Memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Unit Layanan Pengaduan Konsumen BPOM
 3. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang jabatan
 4. Memiliki keterampilan berkomunikasi, manajerial, dan kerja sama tim
 5. Melaksanakan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan SOP
- B. Petugas Pelayanan Publik berdasarkan Jenis Layanan
1. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan
 - a. Sjafri Ahmad, S.Farm., Apt.
 - b. Fachriyah Assagaf, S.Farm., Apt.

- c. Sitti Aisyah, S.Si., Apt.
- d. Apt. Muhammad Ilham, S.Farm.
- e. Stevi Ayu Kurniawati, S.TP
- f. Masitta, A.Md. Farm.

2. Petugas Pelayanan Sertifikasi

- a. Yusnainy Mustafa, S.Farm., Apt. M.Mkes.
- b. Mufti I. Saleh, S.Farm., Apt.
- c. Sakinah, S.Farm., Apt.
- d. Tias Puspita Sari, S.Farm., Apt.
- e. Indralela Arief, SKM
- f. Hasymi Marsaoly, SKM

3. Petugas Pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga

- a. Adriyal Sutrinanda, S.Farm., Apt.
- b. Ardiansyah, S.Farm., Apt.
- c. Dwi Annisa A., S.Farm., Apt.
- d. Fadli Dzulhidayat Sultan, S.Farm., Apt.
- e. Apt. Tasya Claudia Malonda, S.Farm.
- f. Zulkarnaim, S.Si
- g. Wiwied Widyastuti Utami, S.TP
- h. Isfatun Chasanah, S.Si
- i. Jati Sekar Mayang, S.Si

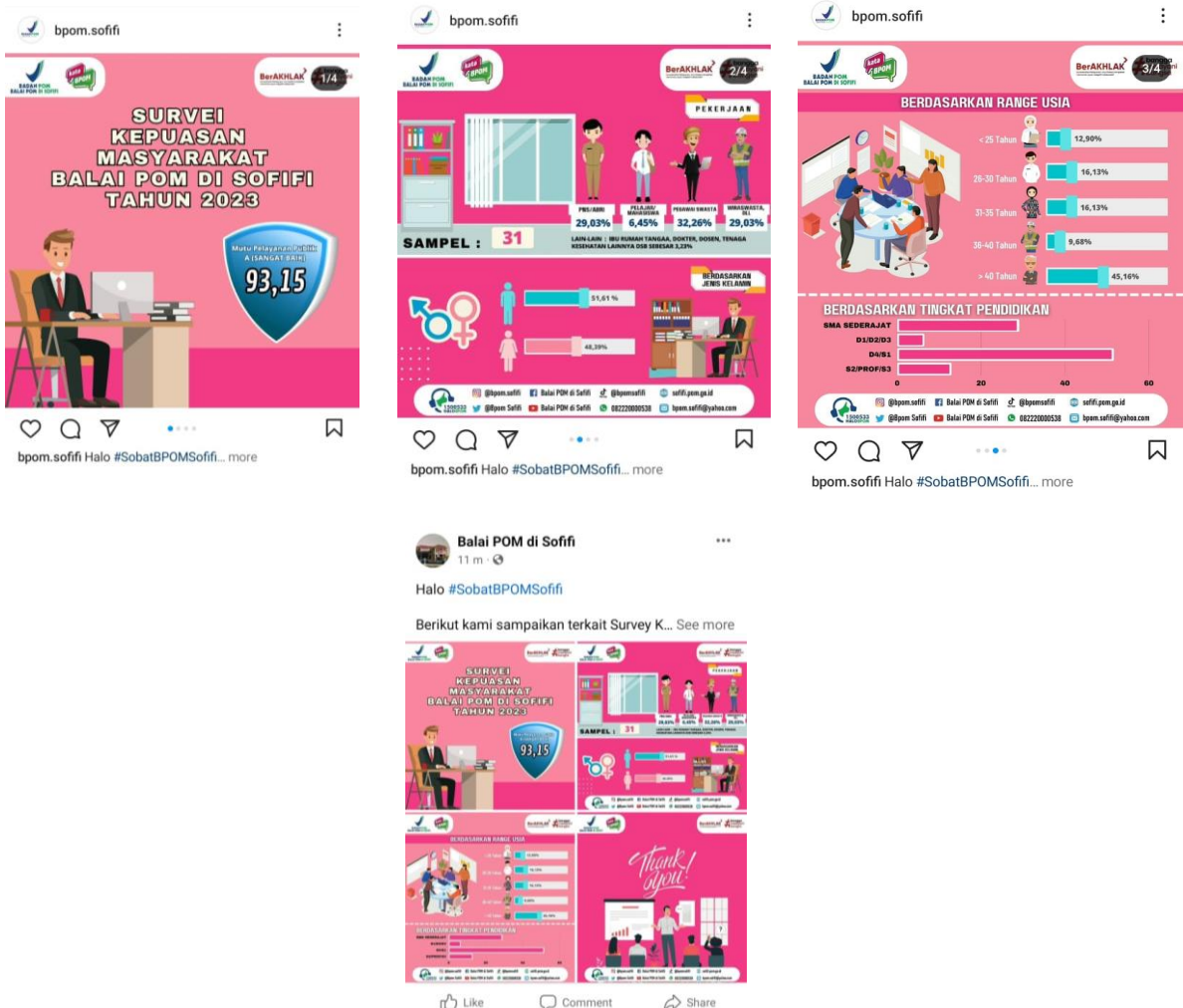
C. Ketentuan pelaksanaan pelayanan publik bagi petugas pelayanan

Petugas pelayanan publik harus selalu menjaga kesopanan, integritas, bersikap profesional dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik serta senantiasa berpedoman pada Kode Etik Petugas Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.

b. Publikasi Hasil SKM
Subsite Balai POM di Sofifi




Sosial Media



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Tindak Lanjut SKM



 **BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI**
Jl. Pemuda No. 40, Sofifi, Kec. Oba Utara, Tidore Kepulauan, Prov. Maluku Utara
Telp. 0822-20000538
Email: bpom_sofifi@pom.go.id Website: www.pom.go.id


**LAPORAN RAPAT TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN SERTA PERMOHONAN
IZIN CPPOB**

Rapat Pelaksanaan : Selasa, 1 Agustus 2023


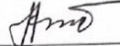

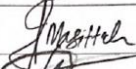




Notulensi :

1. Telah dilaksanakan survei dengan mengirimkan link survei yang telah ditentukan oleh pusat ke masyarakat penerima layanan informasi dan pengaduan. Kemudian, data dimasukkan ke database SimpelLPK. Untuk penerima layanan langsung diberikan form tercetak. Mohon untuk dicek juga terkait survei SPKP dan SPAK di SAPA APIP.
2. Kegiatan survei akan dilaksanakan tiap bulan dan dibuat laporan triwulan kemudian dipublikasikan.
3. Sesuai dengan arahan Kepala Balai POM di Sofifi agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
4. Melengkapi sarana dan prasarana ULPK untuk meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan terutama untuk kelompok rentan.
5. Mempercepat pelayanan dan bekerjasama dengan tim terkait untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dan memperbaiki unsur yang mengalami penurunan.
6. Memenuhi target yang telah ditetapkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
7. Sinergitas dengan tim pemeriksaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi.

d. Daftar Hadir

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI**
Jl. Pemuda No. 40. Sofifi, Kec. Oba Utara, Tidore Kepulauan, Prov. Maluku Utara
Telp. 0822-2000-0538
Email: bpom_sofifi@pom.go.id Website: www.pom.go.id

DAFTAR HADIR

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Sjafri Ahmad, S.Farm., Apt.	
2.	.Fachriyah Assagaf, S.Farm., Apt.	
3.	Sitti Aisyah, S.Si., Apt.	
4.	Masitta, Amd. Farm.	
5.	Muhammad Ilham, S.Farm., Apt.	
6.	Stevi Ayu Kurniawati, S.TP	
7.	Firman Syah, S.T	
8.	Juraida, S.Tr. Kep.	
9.	Ardiyanto S. Marsudi, S.Farm.	