

Nomor : HM.01.13B.08.24.72 Tarakan, 23 Agustus 2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Balai POM di Tarakan Tahun 2024

Yth. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
Di Jakarta

Sehubungan dengan pelaksanaan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024 sebagaimana Surat Sekretaris Utama Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 tanggal 22 Maret 2024, bersama ini kami sampaikan Laporan SKM UPP yang memuat hasil SKM dan rencana aksi tindak lanjut SKM Balai POM di Tarakan terlampir.

Demikian kami sampaikan atas kerjasama dan perkenannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai POM di Tarakan,



Herianto Baan, S.Si., Apt

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan
Badan Pengawas Obat dan Makanan
TAHUN 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
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.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V.....	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	24

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Herianto Baan, S.Si, Apt
NIP : 19791015 200604 1 004
Jabatan : Kepala Balai POM di Tarakan
Unit Kerja : Balai POM di Tarakan

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.

Tarakan, 30 Desember 2024

Kepala Balai POM di Tarakan



The image shows a circular official stamp of the Balai POM di Tarakan (Tarakan Food and Drug Administration). The stamp contains the text 'KEMENTERIAN KESEHATAN RI' at the top, 'BALAI POM DI TARAKAN' at the bottom, and 'PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN' around the perimeter. A blue ink signature is written across the stamp. To the left of the stamp is a yellow and red 10,000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with the serial number 'BAD66AKX837389722'.

Herianto Baan, S.Si, 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 Tarakan 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 Tarakan.

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. Diketahuinya 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 2024 pada Balai POM di Tarakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Tarakan 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/YanblikBPOMTarakan> 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 bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

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 Tarakan. 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 Tarakan tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	2
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18	18
Jumlah		22	22

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	5	22,73%
		Perempuan	17	77,27%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	10	45,45%
		D1/D2/D3	1	4,55%
		D4/S1	7	31,82%
		S2/Profesi/S3	4	18,18%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	13,64%
		Pegawai Swasta	5	22,73%
		Wiraswasta	6	27,27%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	7	31,82%
		≤ SMA/Sederajat	1	4,55%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	4,55%
		26 – 30 Tahun	7	31,82%
		31 – 35 Tahun	4	18,18%
		36 – 40 Tahun	1	4,55%
		≥ 41 Tahun	9	40,91%

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

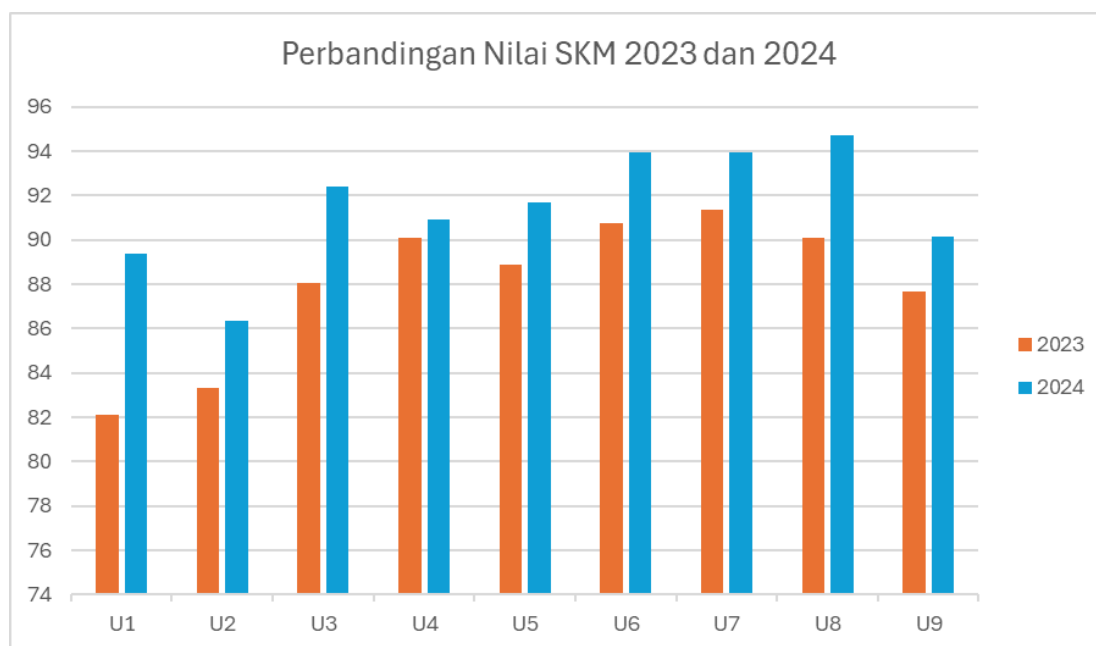
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83,33	66,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,44
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91,67	75,00	94,44	91,67	91,67	83,33	83,33	91,67	100,00	89,20
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	88,89	87,96	91,36	89,81	90,74	94,44	94,44	94,44	87,96	91,12

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,10	89,39	7,29
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,33	86,36	3,03
U3	Waktu Penyelesaian	88,07	92,42	4,35
U4	Biaya/Tarif	90,12	90,91	0,79
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	91,67	2,78
U6	Kompetensi Pelaksana	90,74	93,94	3,2
U7	Perilaku Pelaksana	91,36	93,94	2,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,12	94,70	4,58
U9	Sarana dan Prasarana	87,65	90,15	2,5
Nilai SKM Unit Layanan		88,47	91,50	3,03

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 86,36. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 89,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 90,15.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 94,70, dan Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 93,94.

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

- a) “Mohon di respon dengan cepat jika ada pertanyaan yg belum bisa kita pahami.”
- b) “Kalau bisa untuk peredaran obat dan makanan yang tidak ada izin langsung di tindak tegas, biar tidak beredar sembarangan di lapangan dan masyarakat.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Petugas layanan yang dihubungi dalam rangka pendampingan UMKM juga melaksanakan tugas lain bidang pemeriksaan sehingga tidak dapat merespon dengan segera dikarenakan keterbatasan SDM. Beberapa petugas layanan juga belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.
- 2) Balai POM di Tarakan sudah melaksanakan pengawasan Obat dan Makanan yang beredar secara intens serta melakukan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada masyarakat terkait Obat dan Makanan aman, namun masih banyak ditemui Obat dan Makanan tanpa izin edar dikarenakan Provinsi Kalimantan Utara merupakan daerah perbatasan dengan Malaysia sehingga memudahkan pemasukan produk ilegal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil

analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Evaluasi Internal Triwulan II dengan pembahasan Capaian Kinerja dan Anggaran dan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 2024 pada tanggal 09 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

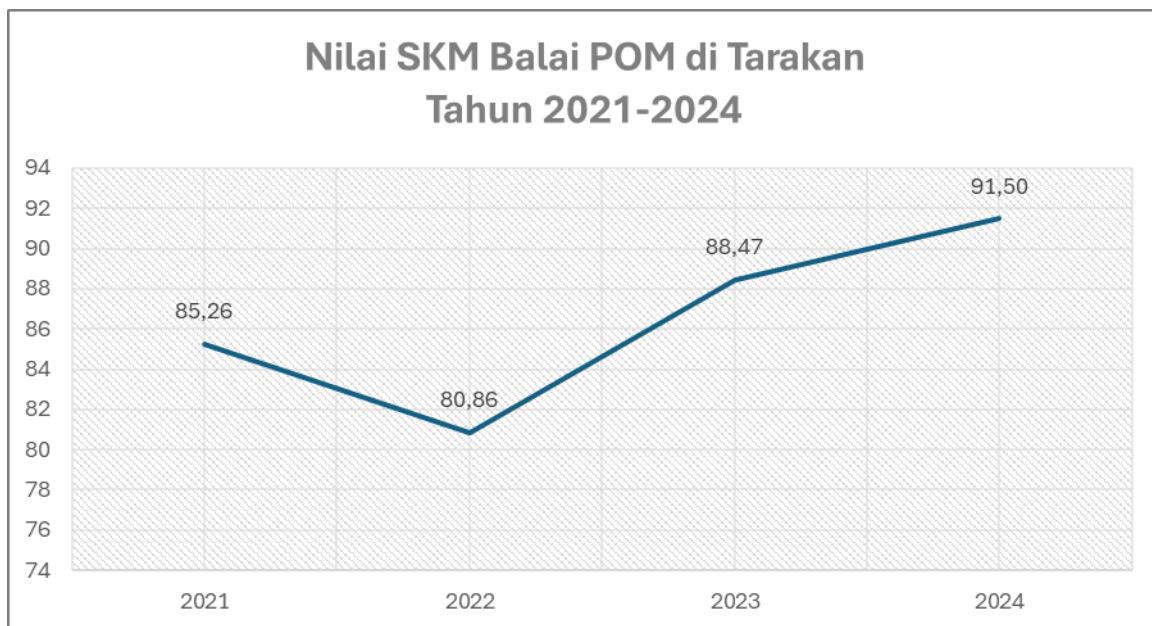
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Untuk seluruh jenis layanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum tersosialisasi secara luas bahwa setiap prosedur pelayanan memiliki timeline dan dapat dilakukan secara online sehingga prosesnya mudah dan cepat sepanjang persyaratan dapat dipenuhi.	Peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan	10 November 2024	Pokja 6 Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan
		Persyaratan	Kostumer belum memahami bahwa persyaratan sertifikasi dan registrasi suatu produk merupakan hal dasar yang harus dipenuhi agar produk yang dihasilkan aman, bermutu, dan berkualitas.	Lakukan publikasi secara masif terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan di Balai POM di Tarakan	10 November 2024	Pokja 6 Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan
		Sarana dan Prasarana	Petugas layanan belum <i>standby</i> di <i>frontline</i> sehingga kostumer menunggu terlebih dahulu untuk dipanggilkan petugas layanan	Mengadakan petugas <i>frontline</i> yang <i>standby</i> di ULPK Balai POM di Tarakan	1 Agustus 2024	Tata Usaha

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.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	"Mohon di respon dengan cepat jika ada pertanyaan yg belum bisa kita pahami."	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada petugas layanan yang belum mendapat pelatihan.	10 Desember 2024
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	"Kalau bisa untuk peredaran obat dan makanan yang tidak ada izin langsung di tindak tegas, biar tidak beredar sembarangan di lapangan dan masyarakat."	Melaksanakan KIE Berantas Obat dan Makanan Ilegal kepada masyarakat	8 Agustus 2024

4.3 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 Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, ada penurunan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 di Balai POM di Tarakan, dengan nilai SKM 85,26 menurun menjadi 80,86 dan meningkat menjadi 88,47 lalu mencapai 91,50. Capaian nilai SKM tahun 2023 sebesar 91,50 sudah melebihi target nilai SKM Balai POM di Tarakan Tahun 2024 yaitu sebesar 89.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,50. Nilai SKM Balai POM di Tarakan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana.

Tarakan, 22 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Tarakan



Herianto Baan, S.Si., Apt
NIP 19791015 200604 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tarakan
Tahun 2024

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

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Gambar 1. Kuesioner halaman pertama

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tarakan
Tahun 2024

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

Presentase tahapan penyelesaian

< Kembali

Selanjutnya >

Gambar 2. Kuesioner halaman kedua

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tarakan
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

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

[← Kembali](#)

Gambar 3. Kuesioner halaman ketiga

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tarakan
Tahun 2024

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

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

6. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik penyalahgunaan/penyeras/biro

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

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Gambar 4. Kuesioner halaman keempat

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tarakan
Tahun 2024

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

95/2

Masukan kode keamanan di atas...

[← Kembali](#)

[Simpan](#)

Gambar 5. Kuesioner halaman kelima

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024																				
Unit Kerja		: Balai POM di Tarakan																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	12/06/2024 09:14	YEMI BUHADI	36	Laki-laki	82255145898	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. LAKSA NUSANTARA FARMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dan sifatnya selain melaksanakan tugas inspeksi juga disertai bimbingan, pengarahan dan edukasi. Sehingga sangat membantu kami dalam pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan.
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	28/06/2024 09:15	Juliana	30	Perempuan	81352600384	s SMA/Sederajat	Lainnya	Bedda Istong Ijir	100	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPPOB)	27/06/2024 17:55	Fitriyani	35	Perempuan	81253222632	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	UD. Annisa	100	6	4	5	6	6	5	5	4	4	5	6	Mohon di respon dengan cepat jika ada pertanyaan yg belum bisa kita pahami.
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPPOB)	30/06/2024 13:01	Vera Lestari	26	Perempuan	85155437684	S1	Lainnya	UMKM Maju Bersama	100	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/04/2024 09:59	Putri Novita Sari	29	Perempuan	81316707033	s SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	100	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/04/2024 07:40	Qorriatus S	27	Perempuan	81280286521	D1/D2/D3	Pegawai swasta	GI	80	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	Kalau bisa untuk peredaran obat dan makanan yang tidak ada izin langsung di tindak tegas, biar tidak beredar sembarangan di lapangan dan masyarakat.
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 13:47	Luikman	50	Perempuan	82295491001	s SMA/Sederajat	Lainnya	ALPIAN JAYA	100	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Pelayanan baik, sangat memudahkan pelaku usaha mendapatkan informasi
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 10:08	Laily	33	Perempuan	82254591663	S2/Profesi/S3	Lainnya	Dinas Kesehatan Bulungan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sukses buat Bpom Kedepannya
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 08:09	Andi Jumriani	43	Perempuan	81217382478	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	6	4	5	6	5	5	5	Sangat baik dalam melayani
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 09:07	Muhammad Irfan	41	Laki-laki	0	S1	PNS/TNI/Polri	SMP Negeri 10	100	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11/06/2024 16:17	Suci Ferawati	30	Perempuan	82217976575	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	API Apotek Suci Farma	100	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	Semangat terus dalam melayani????
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 08:12	Neny	35	Perempuan	8125011366	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	Good Job????
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 10:04	Enma Ratna Furi	43	Perempuan	85247064273	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Koperasi, UMK dan Perdagangan	100	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	Pelayanan yg sangat memuaskan dan sangat inovatif
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 09:31	Endang Susanti	48	Perempuan	81221234329	s SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Semoga pelayanan bpm dpt membantu UMKM menjadi lebih baik dan sukses.
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 13:00	Vun singvui	46	Perempuan	60168261933	S1	Wiraswasta	Sri Mas Foods Sabah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 10:54	Ester	48	Perempuan	82242738888	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	Warungibu ester	100	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	Terimakasih bantuannya
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:55	Muhadir	52	Laki-laki	8125899564	s SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Tarakan Plaza	100	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	Tetap pertahankan
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:59	Sapardin	52	Laki-laki	82153679556	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Koperasi, UMK, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Nunukan	100	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	Pelayanan yang sudah baik ini perlu ditingkatkan lagi
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:48	Rabia Hayati	34	Perempuan	89521618448	s SMA/Sederajat	Lainnya	tkn pantai amal	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 21:46	ati normela sari	22	Perempuan	82154152411	s SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	universitas borneo tarakan	98	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/06/2024 05:57	Mita Fajriaturrehman	27	Perempuan	83822999143	S1	Pegawai swasta	Klinik ibu dan anak	100	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan... sangat baik dalam memberikan pelayanan
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/07/2024 10:05	Afrianyah	27	Laki-laki	83144862519	S1	Pegawai swasta	Rumah BUMN Telkom	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan akses yg diberikan sangat mudah

Gambar 6. Rekap data responden

PERHITUNGAN NILAI SKM

Unsur	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Kuesioner	22										
Jumlah Nilai Perunsur	118	114	122	121	123	120	121	124	124	125	119
NRR Per Unsur	5,36	5,18	5,55	5,50	5,59	5,45	5,50	5,64	5,64	5,68	5,41
NRR tertimbang	0,60	0,58	0,62			0,61	0,61	0,63	0,63	0,63	0,60
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,49										
Nilai IKM	91,50										

Gambar 7. Perhitungan Nilai SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Ekspor Data

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter

Carl

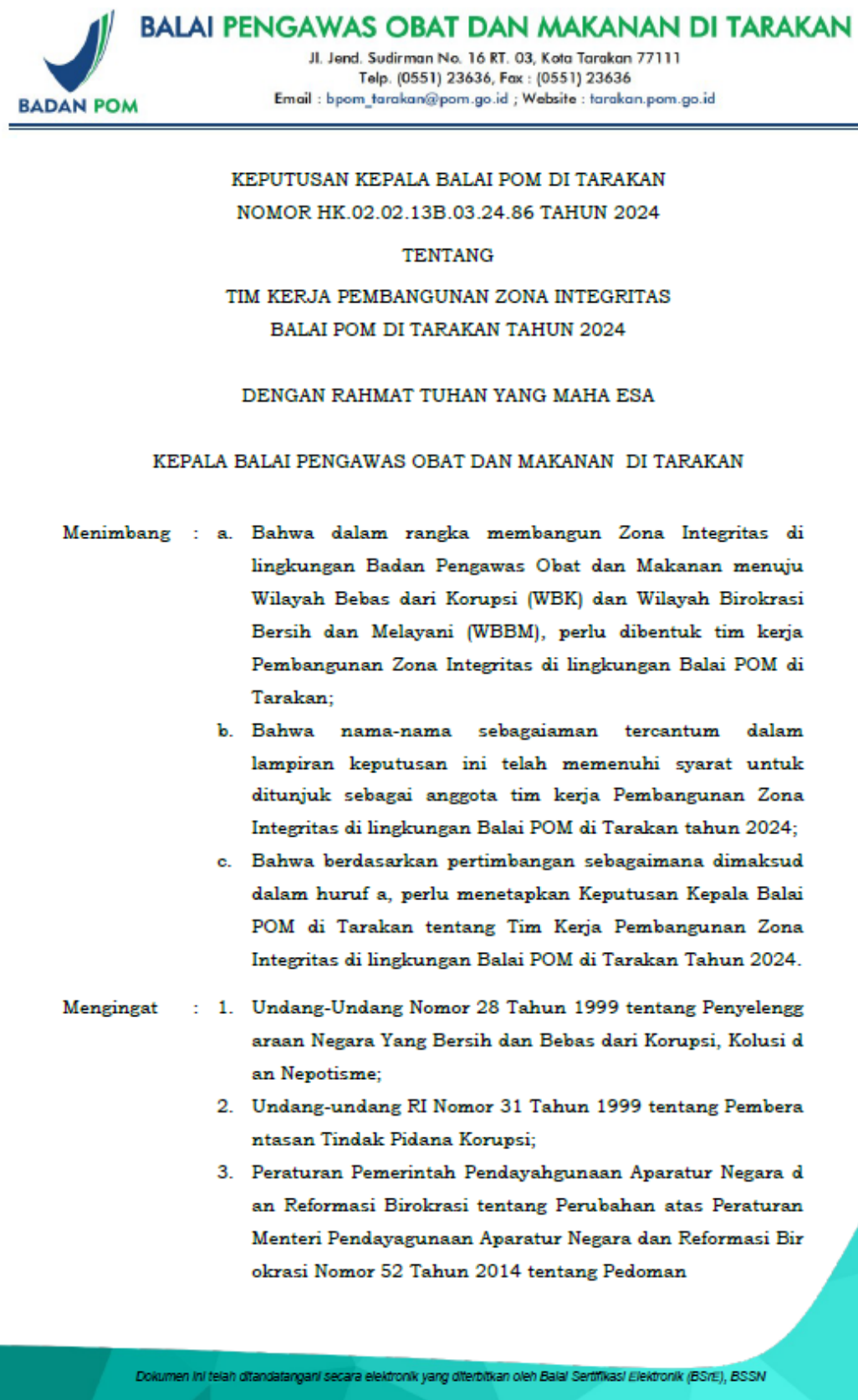
21

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Balai POM di Tarakan	22	28	89.39	86.36	92.42	90.91	91.67	93.94	93.94	94.70	90.15	91.50		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	-

Total rows : 1 to 1 of 1

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



Gambar 9. SK Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Balai POM di Tarakan halaman pertama

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI TARAKAN
NOMOR HK.02.02.13B.03.24.86 TENTANG TIM
KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DI
LINGKUNGAN BALAI POM DI TARAKAN TAHUN 2024

A. Tim Pembangunan Zona Integritas

Penanggung Jawab : Kepala Balai POM di Tarakan

Sekretaris : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Manajemen Perubahan

1. M Ahmad Abdul Gofur, S.H. (Koordinator)
2. Muhammad Kahris, A.Md.
3. Dessy Kurniasari, S.Si.
4. Rafiah Tul Ummah, S.T.P.

Penataan Tata Laksana

1. Rina Sabrina Mashel, S.Si., Apt. (Koordinator)
2. Ika Mei Narti, S.T.P.
3. Andi Diana Hasanuddin, S.H.
4. Bagus Wicaksono, S.T.

Penataan Sistem Manajemen SDM

1. Sarah Ulyza Rosanthi M., S.Farm., Apt.
2. Richa Novitasari, A.Md.
3. Rachma Fadillah, A.Md.

Penguatan Akuntabilitas Kinerja

1. Muhammad Nur Ilmi Salam, S.E. (Koordinator)
2. Reren Faiza Sasqya Ananda, S.Farm., Apt.
3. Irma Melisa Simarmata, S.H.

Penguatan Pengawasan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Gambar 10. SK Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Balai POM di Tarakan halaman kelima

1. Dodik Hartanto, S.H. (Koordinator)
2. Rizky Yunika Putri, S.T.P.
3. Andi Tenri Aryanti, S.Farm., Apt.
4. Bagus Istifan, S.Pt.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

1. Revi Fahlevi, S.Farm., Apt.
2. Senna Zefanya Parbato, S.Farm., Apt.
3. Pramesti Dwi Rhu'mana, S.Si., Apt.
4. Nor Jannah, S.K.M.
5. Yulia Andina, S.Farm., Apt.

B Tim Penilai Internal

- Ketua : Wenny Theresia Sinaga, S.Farm., Apt.
- Anggota : 1. Nuramila, S.Si., Apt.
2. Naufal Ilham Hadi Wijaya, S.Si.

KEPALA BALAI POM DI TARAkan,



HERIANTO BAAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Gambar 11. SK Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Balai POM di Tarakan halaman keenam

b. Publikasi Hasil SKM



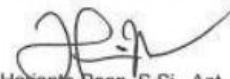
Gambar 12. Publikasi Hasil SKM Tahun 2024

- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Daftar Hadir
Rapat Evaluasi Internal Triwulan II
Selasa, 09 Juli 2024

No	Nama	Jabatan	P/L	Instansi	Tanda Tangan
1	Herianto Baan, S.Si., Apt	Kepala Balai POM di Tarakan	L	Balai POM di Tarakan	1
2	Sarah Ulyza R.M, S.Farm., Apt	Kasubbag. TU	P	Balai POM di Tarakan	2
3	Muhammad Nur Ilmi Salam, S.,E.	Perencana Ahli Pertama	L	Balai POM di Tarakan	3
4	Rachma Fadillah. A., A.md	Pranata APBN Terampil	P	Balai POM di Tarakan	4
5	Wenny Theresia S., S.Farm., Apt	PFM Ahli Muda	P	Balai POM di Tarakan	5
6	Rina Sabrina Mashef, S.Si., Apt	PFM Ahli Muda	P	Balai POM di Tarakan	6
7	Revi Fahlevi, S.Farm., Apt	PFM Ahli Pertama	L	Balai POM di Tarakan	7
8	Nor Janah, S.K.M	PFM Ahli Pertama	P	Balai POM di Tarakan	8
9	Andi Diana Hasanuddin, S.H	PFM Ahli Pertama	P	Balai POM di Tarakan	9
10	Reren Faiza S.A., S.Farm., Apt	PFM Ahli Pertama	P	Balai POM di Tarakan	10
11	Pramesti Dwi Rhu'Mana, S.Si	PFM Ahli Pertama	P	Balai POM di Tarakan	11
12	Dessy Kurniasari, S.Si	PFM Ahli Pertama	P	Balai POM di Tarakan	12
13	Ika Mei Narti, S.Si	PFM Ahli Pertama	P	Balai POM di Tarakan	13

Kepala Balai POM di Tarakan


Herianto Baan, S.Si., Apt

Gambar 13. Publikasi Hasil SKM Tahun 2024

Dokumentasi Rapat Evaluasi Internal
Triwulan II Tahun 2024
Selasa, 09 Juli 2024



Gambar 14. Dokumentasi Rapat Evaluasi Internal

NOTULENSI RAPAT EVALUASI INTERNAL TRIWULANII

09 JULI 2024

Hari/tanggal : Selasa, 09 Juli 2024
Waktu : 10.00 WITA - Selesai
Tempat : Balai POM di Tarakan
Pimpinan Rapat : Herianto Baan, S.Si., Apt.
Notulen : Muhammad Nur Ilmi Salam, SE
Peserta : Seluruh Pegawai Balai POM di Tarakan
Hasil Rapat :

1. Rapat evaluasi dipimpin oleh Kepala Balai POM di Tarakan dan dihadiri oleh Kepala Sub. Bagian Tata Usaha dan Ketua Tim masing-masing Tim Kerja atau yang mewakili. Rapat membahas terkait capaian kinerja dan anggaran triwulan II Tahun 2024.
2. Adapun arahan dari pimpinan sebagai berikut:
 - Melakukan percepatan realisasi anggaran, untuk Rincian Output yang penyerapannya masih rendah agar segera direalisasikan dengan melakukan percepatan pengadaan barang yang belum sempat terealisasi di triwulan II dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan Negara yang efektif, efisien, dan transparansi penggunaan APBN;
 - Dalam menyusun Rencana Penarikan Dana (RPD) agar melakukan perencanaan penarikan dana dengan akurat agar tidak terjadi deviasi halaman III DIPA jauh dari batas toleransi deviasi sebesar 5% dari perencanaan anggaran;
 - Dalam merealisasikan anggaran agar tidak lebih besar daripada realisasi capaian kinerja untuk menghindari penggunaan anggaran yang tidak efisien;
 - Agar segera melakukan kegiatan KIE di wilayah perbatasan (Sebatik) di Bulan Agustus agar masyarakat di wilayah tersebut terpapar edukasi Obat dan Makanan aman dan bermutu;

- Agar melakukan percepatan penginputan data SIPT Pengujian sehingga dapat menambah nilai indeks pemanfaatan data dan informasi di triwulan selanjutnya;
- Untuk tetap melakukan koordinasi dengan Lab. Regional Balai Besar POM di Banjarmasin agar supaya sampel fortifikasi yang telah dilakukan sampling dapat segera dikeluarkan hasil uji di Bulan Juli 2024;
- Terus melakukan komunikasi dengan pelaku usaha serta memberikan pembinaan agar pelaku usaha konsisten dalam mengirimkan tindak lanjut perbaikan atas hasil inspeksi sarana kepada petugas baik secara daring maupun luring;
- Agar segera melakukan kegiatan - kegiatan terkait PJAS aman, Desa Pangan Aman, dan Pasar Aman dari Bahan Berbahaya sesuai dengan timeline tahapan kegiatan yang telah ditetapkan agar dapat mengejar keteringgalan target capaian di triwulan II untuk indikator kinerja PJAS Aman dan Pasar Aman;
- Dalam waktu dekat akan dilakukan koordinasi dengan Pemerintah Kota Tarakan dalam rangka pencarian gedung/bangunan untuk dilakukan sewa dalam rangka optimalisasi pengujian Lab. Balai POM di Tarakan dikarenakan Gedung/ Bangunan yang eksisting sudah tidak memadai untuk pengoperasian Laboratorium Balai POM di Tarakan;
- Agar terus melakukan koordinasi dan komunikasi dengan PPNS Balai Besar POM di Samarinda terkait dengan kesediaannya dalam membantu perkara tim penindakan Balai POM di Tarakan untuk sampai di tahap II dikarenakan realisasi terhadap target belum ada karena keterbatasan PPNS di Balai POM di Tarakan yang mana hanya ada 1 orang PPNS yaitu Kepala Balai POM di Tarakan.

3. Realisasi anggaran sampai dengan 30 Juni 2024 adalah sebesar 42,70 persen.

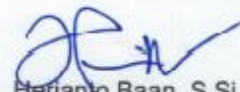
No.	Jenis Belanja	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa (Rp)	%Persentase
1	Belanja Pegawai	4,047,137,000	1,887,467,536	2,159,669,464	46.64%
2	Belanja Barang	8,269,563,000	3,682,560,895	4,587,002,105	44.53%
3	Belanja Modal	1,588,903,000	368,123,515	1,220,779,485	23.16%
Total		13,905,603,000	5,938,151,946	7,967,451,054	42.70%

4. Pembahasan mengenai hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024. Nilai SKM Tahun 2024 terpantau sudah melebihi target Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Balai POM di Tarakan sebesar 98. Namun ada beberapa unsur layanan yang memiliki nilai terendah yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, serta Sarana dan Prasarana. Ada pula beberapa saran dan masukan dari responden yang harus di tindak lanjuti. Terkait hal tersebut, arahan dari pimpinan adalah sebagai berikut:

- Dikarenakan belum tersosialisasi secara luas bahwa setiap prosedur pelayanan memiliki timeline dan dapat dilakukan secara online maka perlu dilakukan peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan.
- Kostumer belum memahami bahwa persyaratan sertifikasi dan registrasi suatu produk merupakan hal dasar yang harus dipenuhi sehingga perlu mempublikasikan secara masif terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan di Balai POM di Tarakan.
- Sarana dan prasarana ULPK harus ditingkatkan dengan mengadakan petugas frontline yang standby di Mall Pelayanan Publik dan ULPK Kantor Balai POM di Tarakan.
- Untuk petugas layanan yang belum diberikan pelatihan agar diberikan pelatihan terkait service excellent.
- Masih maraknya peredaran obat dan makanan ilegal sehingga perlu dilakukan kegiatan KIE di wilayah perbatasan (Sebatik) di bulan Agustus agar masyarakat di wilayah tersebut terpapar edukasi Obat dan Makanan aman dan bermutu;

Tarakan, 9 Juli 2024

Kepala Balai POM di Tarakan,



Herianto Baan, S.Si., Apt

Gambar 15. Dokumentasi Rapat Evaluasi Internal

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



Balai POM di Tarakan
Badan Pengawas Obat dan Makanan
2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai POM di Tarakan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar

proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Tarakan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	82,74	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,93	Baik
3	Waktu Penyelesaian	88,49	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	90,48	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,29	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,07	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,67	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,48	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	88,10	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM



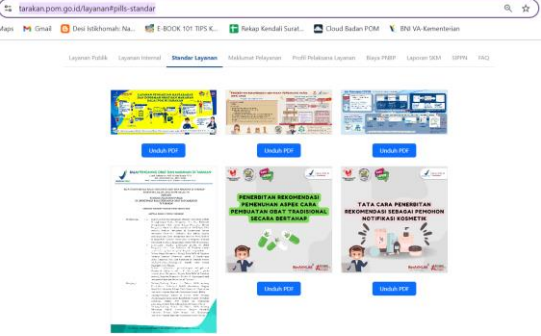
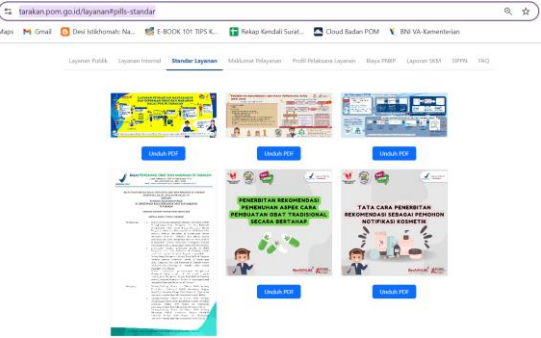
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 (Persyaratan)	1.1 Publikasi melalui media sosial atau lainnya terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan.				√	Pokja 6 Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan
2	Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	2.1 Publikasi melalui media sosial dan atau lainnya terkait standar pelayanan public Balai POM di Tarakan yang terbaru.				√	Pokja 6 Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan
3	Unsur 3 (Sarana dan Prasarana)	3.1 Pemenuhan/ pengadaan brosur/leaflet ULPK dan sarana prasarana penunjang diruang pelayanan publik.				√	Kel. Substansi Infokom


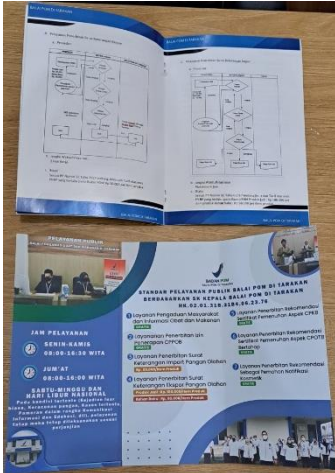
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak Lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Publikasi melalui media sosial atau lainnya terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan.	Sudah	Dilakukan publikasi terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan melalui media sosial dan subsite Balai POM di Tarakan	 <p>https://www.instagram.com/p/C0gBe0Dp4rW/?img_index=1</p>  <p>https://www.instagram.com/p/C1YGDsNS7Y/?img_index=1</p>	-

				<div data-bbox="826 208 1369 548">  <p>Izin Penerapan CPOB Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 22 Tahun 2021</p> <p>Mengajukan PB-UMKU Ijin Penerapan CPOB melalui OSS (https://oss.go.id)</p> <p>Registrasi Akun E-Sertifikasi</p> <p>Melengkapi Profile Sarana</p> <p>Mengajukan Izin Penerapan CPOB https://e-sertifikasi.pom.go.id/</p> </div> <div data-bbox="826 566 1369 600"> <p>https://www.instagram.com/p/C0gBhGtpYYr/</p> </div> <div data-bbox="826 618 1369 958">  <p>SIMPLIFIKASI ALUR PENGAJUAN SURAT KETERANGAN EKSPOR PANGAN</p> <p>1. Penyelesaian PIRBT 2. Penyelesaian PIRBT 3. Penyelesaian PIRBT 4. Penyelesaian PIRBT 5. Penyelesaian PIRBT 6. Penyelesaian PIRBT 7. Penyelesaian PIRBT 8. Penyelesaian PIRBT 9. Penyelesaian PIRBT 10. Penyelesaian PIRBT</p> </div> <div data-bbox="826 976 1369 1055"> <p>https://www.instagram.com/p/C1YVtYvJzV-/?img_index=1</p> </div> <div data-bbox="826 1072 1369 1406">  <p>https://tarakan.pom.go.id/layanan#pills-standar</p> </div>	
2	2.1 Publikasi melalui media sosial dan atau lainnya terkait standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan yang terbaru.	Sudah	Dilakukan publikasi standar pelayanan publik melalui subsite Balai POM di Tarakan	<div data-bbox="826 1541 1369 1877">  <p>https://tarakan.pom.go.id/layanan#pills-standar</p> </div>	-

3	3.1 Pemenuhan/ pengadaan brosur/leaflet ULPK dan sarana prasarana penunjang diruang pelayanan publik.	Sudah	Dilakukan pencetakan brosur/ leaflet tentang Profil Balai POM di Tarakan yang berisi standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan	 	-
---	---	-------	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Balai POM di Tarakan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tarakan, 30 Desember 2024
Kepala UPP

Herianto Baan, S.Si, Apt
NIP. 19791015 200604 1 004

Nomor : B-OT.03.04.22.07.24.137 Jakarta, 05 Juli 2024
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM
Tahun 2024

Yth. **Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)**
di Lingkup BPOM (daftar terlampir)

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024 sebagaimana Surat Sekretaris Utama Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 tanggal 22 Maret 2024 (**Lampiran 2**), bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mempertimbangkan kejadian tidak diinginkan berupa gangguan akses tautan kuesioner SKM, serta untuk memberikan kesempatan pemenuhan target jumlah responden survei, periode pelaksanaan SKM BPOM tahun 2024 **diperpanjang hingga tanggal 12 Juli 2024**. Pada akhir periode perpanjangan survei, seluruh UPP **diharapkan dapat memenuhi target jumlah responden per jenis layanan** (target jumlah responden per jenis layanan dapat dilihat pada aplikasi Sapa APIP).
2. Masing-masing UPP wajib melakukan evaluasi atas validitas data survei secara mandiri. Apabila berdasarkan hasil evaluasi didapati hasil survei yang tidak valid, maka hasil evaluasi tersebut dituangkan sesuai **Lampiran 4 Surat Sestama** dan **disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi cq. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik paling lambat tanggal 19 Juli 2024**. Selanjutnya, Biro Hukum dan Organisasi akan melakukan *cleansing data* sehingga hasil invalid tersebut dikecualikan dari perhitungan oleh aplikasi.
3. Kriteria *cleansing data* dibatasi untuk: (1) data *input* berulang dengan responden yang sama, (2) responden bukan merupakan pelanggan UPP, dan (3) data responden tidak jelas atau tidak lengkap.
4. Jika sampai dengan akhir periode pelaksanaan survei dan berdasarkan hasil evaluasi validitas data responden, jumlah responden:
 - a. melebihi target minimal, maka penghitungan hasil survei hanya menggunakan jumlah responden sesuai target.
 - b. kurang dari target minimal (karena jumlah penerima layanan pada periode tersebut kurang), maka penghitungan hasil survei menggunakan keseluruhan jumlah

responden yang masuk, dan selanjutnya UPP agar menyampaikan justifikasi tidak terpenuhinya target jumlah responden survei pada laporan SKM UPP.

5. Selanjutnya, masing-masing UPP agar menyusun laporan SKM UPP yang memuat hasil SKM dan rencana aksi tindak lanjut SKM masing-masing UPP. **Laporan disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi paling lambat pada 23 Agustus 2024** dengan format sebagaimana **Lampiran 3**.
6. Sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan SKM dan untuk menjamin validitas data SKM, **Kepala UPP agar membuat dan menandatangani Surat Pernyataan sebagaimana Lampiran 4**. Surat Pernyataan tersebut selanjutnya akan menjadi bagian dari laporan SKM UPP.

Untuk informasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi narahubung Aditya Nugraha (0896 5539 4599).

Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian. Atas kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Plh. Kepala Biro Hukum dan Organisasi,



Deasywaty, S.Si, M.Si.

Tembusan:

1. Sekretaris Utama (sebagai laporan)
2. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya

Lampiran 1

SURAT DINAS KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

Nomor : B-OT.03.04.22.07.24.137

Tanggal : 05 Juli 2024

Yth.

1. Direktur Registrasi Obat
2. Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
3. Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
4. Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
5. Direktur Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
6. Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
7. Direktur Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
8. Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
9. Direktur Pengawasan Kosmetik
10. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
11. Direktur Registrasi Pangan Olahan
12. Direktur Standardisasi Pangan Olahan
13. Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan
14. Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
15. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
16. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
17. Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
18. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan
19. Kepala Balai Pengujian Produk Biologi
20. Kepala Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan
21. Kepala Balai Kalibrasi
22. Para Kepala Balai Besar POM
23. Para Kepala Balai POM
24. Para Kepala Loka POM

Lampiran 2

SURAT DINAS KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

Nomor : B-OT.03.04.22.07.24.137

Tanggal : 05 Juli 2024

Nomor : B-OT.03.04.2.22.03.24.244 Jakarta, 22 Maret 2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024

Yth. **Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)**
di Lingkup BPOM (daftar terlampir)

Sebagai salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap UPP wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Berkenaan dengan hal tersebut, berikut disampaikan beberapa hal terkait pelaksanaan SKM tahun 2024 di lingkup BPOM:

1. Pelaksanaan survei

SKM BPOM tahun 2024 yang meliputi pelaksanaan survei, pengukuran, dan pelaporannya dikoordinasikan oleh Sekretariat Utama cq. Biro Hukum dan Organisasi; dengan *timeline* sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu II Juli 2024*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III Juli s.d. Minggu I Agustus 2024

*dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP, termasuk proses cleansing data

2. Ruang lingkup dan target responden survei

- Survei dilakukan terhadap seluruh jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing UPP dengan mengacu pada daftar jenis layanan publik BPOM sesuai Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan BPOM.

- b. Target responden survei untuk setiap jenis layanan berdasar pada jumlah populasi penerima layanan di tahun 2023 yang selanjutnya dihitung dengan formula Krejcie & Morgan sehingga didapat target minimal jumlah responden yang harus dipenuhi sesuai *timeline* pelaksanaan survei.
- c. Jika pada periode pelaksanaan survei, jumlah responden:
 - 1) melebihi target minimal, maka penghitungan hasil survei hanya menggunakan jumlah responden sesuai target. Namun, untuk jenis layanan dengan target jumlah responden kurang dari sepuluh (termasuk jenis layanan dengan target 0), maka perhitungan hasil survei menggunakan keseluruhan jumlah responden yang masuk.
 - 2) kurang dari target minimal (karena jumlah penerima layanan pada periode tersebut kurang), maka penghitungan hasil survei menggunakan keseluruhan jumlah responden yang masuk.
- d. Data sebagaimana poin 2 a dan b di atas, didapatkan melalui serangkaian *desk* yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Organisasi dengan seluruh UPP. Daftar jenis layanan beserta jumlah target minimal responden survei sebagaimana tabel pada **Lampiran 2**.

3. Kuesioner survei

- a. Kuesioner SKM memuat 11 (sebelas) pertanyaan yang mewakili 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Kuesioner SKM **telah diintegrasikan** dengan kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). **Pengisian kuesioner untuk ketiga survei (SKM, SPKP, dan SPAK) dilakukan melalui tautan survei yang sama**, sehingga setiap isian kuesioner pada periode pelaksanaan SKM akan menghasilkan nilai untuk masing-masing survei tersebut.

4. Mekanisme pelaksanaan dan tautan survei

Survei dilaksanakan secara *online* menggunakan *iframe* kuesioner yang ditempelkan pada aplikasi Sapa APIP. Setiap UPP mendapatkan tautan survei yang selanjutnya dapat diakses oleh responden untuk mengisi kuesioner. Untuk UPP Pusat yang memberikan layanan secara *online*, tautan survei tersebut dapat diintegrasikan dengan aplikasi layanan publik yang digunakan. Daftar tautan survei untuk masing-masing UPP sebagaimana **Lampiran 2**.

5. Pengukuran dan pengolahan hasil survei

Aplikasi Sapa APIP secara langsung mengolah hasil pengisian kuesioner oleh responden sehingga hasil survei dapat dipantau secara *real time*.

6. Pemantauan dan evaluasi hasil survei

- a. UPP dapat melakukan pemantauan pengisian kuesioner oleh responden melalui aplikasi Sapa APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>) modul SKM, yang dapat diakses

menggunakan akun Sapa APIP level 2 masing-masing UPP. Panduan penggunaan aplikasi Sapa APIP modul SKM sebagaimana **Lampiran 3**.

- b. UPP wajib melakukan evaluasi atas validitas data survei secara mandiri. Apabila berdasarkan hasil evaluasi, terdapat hasil survei yang tidak valid, maka hasil evaluasi dituangkan sesuai **Lampiran 4** dan disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi cq. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik. Selanjutnya, Biro Hukum dan Organisasi akan melakukan *cleansing data* sehingga hasil invalid tersebut dikecualikan dari perhitungan oleh aplikasi. **Kriteria *cleansing data*** dibatasi untuk: (1) data *input* berulang dengan responden yang sama, (2) responden bukan merupakan pelanggan UPP, dan (3) data responden tidak jelas atau tidak lengkap.

7. Pelaporan survei

Laporan SKM BPOM Tahun 2024 akan disampaikan ke Kementerian PANRB sesuai *timeline* dan format laporan yang ditentukan Kementerian PANRB. Laporan SKM BPOM mencakup hasil SKM BPOM secara keseluruhan, serta hasil di masing-masing UPP. Laporan juga memuat rencana aksi tindak lanjut SKM di masing-masing UPP. Untuk itu, Laporan SKM UPP disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi paling lambat pada **09 Agustus 2024**. Informasi lebih lanjut terkait pelaporan SKM UPP akan disampaikan kemudian.

Untuk informasi dan koordinasi terkait pelaksanaan survei dapat menghubungi narahubung Aditya Nugraha (089655394599).

Demikian disampaikan, untuk dapat dilaksanakan dengan baik. Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Utama,



Dra. Rita Mahyona, Apt., M.Si.

Tembusan Yth.

1. Kepala BPOM (sebagai laporan)
2. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya

Lampiran 1

SURAT DINAS SEKRETARIS UTAMA

Nomor : B-OT.03.04.2.22.03.24.244

Tanggal : 22 Maret 2024

Yth.

1. Direktur Registrasi Obat
2. Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
3. Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
4. Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
5. Direktur Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
6. Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
7. Direktur Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
8. Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
9. Direktur Pengawasan Kosmetik
10. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
11. Direktur Registrasi Pangan Olahan
12. Direktur Standardisasi Pangan Olahan
13. Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan
14. Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
15. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
16. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
17. Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
18. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan
19. Kepala Balai Pengujian Produk Biologi
20. Kepala Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan
21. Kepala Balai Kalibrasi
22. Para Kepala Balai Besar POM
23. Para Kepala Balai POM
24. Para Kepala Loka POM

Lampiran 2a

SURAT DINAS SEKRETARIS UTAMA

Nomor: B-OT.03.04.2.22.03.24.244

Tanggal: 22 Maret 2024

Jenis Layanan, Target Responden dan Tautan SKM 2024

UPP Pusat

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Aplikasi	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei (panjang)	Tautan Survei
a	b	c	d	e	f (e/4)	g	h	i
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	standarobat.pom.go.id	217	55	48	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=a812fc12803a61866afd367707998e6d676121fd	https://bit.ly/skmstdonppza
2	Direktorat Registrasi Obat	Izin edar obat	new-aero.pom.go.id	184	46	41	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=197e7897422e148a1203a1be1c0017eaf7b0ffa0	https://bit.ly/skmzinedarobat
		Penilaian obat pengembangan baru	Via Email: Opb.ditregobat@pom.go.id	2	1	1	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=ac469fedc0f77aabe7ea5d51125d93392d8c22ad	https://bit.ly/skmobatpengembanganbaru
		Persetujuan pelaksanaan uji klinik obat	siap-uk.pom.go.id	8	2	2	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=3965a33b9a516e54f5311e9a15f233b76a642db3	https://bit.ly/skmujiklinikobat
		Persetujuan pelaksanaan uji bioekivalensi	new-aero.pom.go.id	24	6	6	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=4070cb470e3129407de54d9cd3be80588020e7e8	https://bit.ly/skmujibioekivalensi
		Penilaian uji bioekivalensi	new-aero.pom.go.id	96	24	23	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=791b7c2fa283bfd9d53b7ce78bfac42d8118d735	https://bit.ly/skmpenilaianujibioekivalensi
		Surat keterangan ekspor obat/certificate of pharmaceutical product (CPP)	e-cpp.pom.go.id	34	9	9	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=80f1bb8158521796e5e1418c7565b8646a8b1232	https://bit.ly/skmskeobat
		Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> obat	e-bpom.pom.go.id	68	17	16	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=1f333e0b97d36f84d9b96513b30567ec2f5fd98f	https://bit.ly/skmsasobat
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik	e-sertifikasi.pom.go.id	40	10	10	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=2ae3e59e0c312a3efca7e202585188146c812501	https://bit.ly/skmcpob
		Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	e-sertifikasi.pom.go.id	26	7	7	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=5d5213e0a385388774d465cb395ba718ffb5af35	https://bit.ly/skmcpobatimpor
		Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat	e-sertifikasi.pom.go.id	22	6	6	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan?token=284d73676a0c4c075376796318991ade9f326533	https://bit.ly/skmproduksiobatnonobat

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Aplikasi	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei (panjang)	Tautan Survei
a	b	c	d	e	f (e/4)	g	h	i
		Surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik	e-bpom.pom.go.id	7	2	2	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=7c2362f186aeb5863db20dfc19d6ca9690c98692	https://bit.ly/skmsuratketeranganancpob
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	sertifikasicdob.pom.go.id	98	25	24	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=fa2e46e02c2e8b036a8831ebe6feaa804f1864ee	https://bit.ly/skmcodob
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Persetujuan iklan obat	siapik.pom.go.id	46	12	12	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=c6d14734c932ab707979609eb44182b91fc4a8d5	https://bit.ly/skmiklanobat2023
		Surat keterangan impor obat dan bahan obat	e-bpom.pom.go.id	202	51	45	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=6f806c36b6efa5a5874642aa1b125f954063c36b	https://bit.ly/skmskiobat
		Analisis hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi	e-napza.pom.go.id	57	15	14	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=d47f1208206d6ff29e06c1208d0c9375fba916	https://bit.ly/skmahpnpp
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetika, dan obat bahan alam Indonesia	https://standar-otskk.pom.go.id/	72	18	17	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=d3164de05bdad8fa86f230d8e95b36ae2bab017f	https://bit.ly/skmkeamananmutumanfaatotskk
		Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika	https://standar-otskk.pom.go.id/	871	218	139	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=82b1b8b56ed3ffdcbe12b6d0b93c4480467c949b	https://bit.ly/skmkonsultasinspkkotsk
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	siap-uk.pom.go.id	19	10	10	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=e5ffaa474fd7a7b7ff7c38ae2cb8045ddf376bc0	https://bit.ly/skmujiklinikpraklinikotskk
		Izin edar obat tradisional	asrot.pom.go.id/asrot	502	251	152	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=68807c059bc8a6dd3934062361cf9703a2fb5d18	https://bit.ly/skmizinedarobattradisional
		Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	asrot.pom.go.id/asrot	286	143	104	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=a3a6114877a23546b41cc1c1a3f3f28406339124	https://bit.ly/skmizinedaroksk
		Izin edar kosmetika	notifikos.pom.go.id	1669	835	263	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=bbcc0e54f6b9d39e937623d431cc9088424da9ae	https://bit.ly/skmizinedarkosmetik
		Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	sireka.pom.go.id	78	39	35	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=0bf0c026795070402f8a8794782de3e8c89dc9ff	https://bit.ly/skmpersetujuaniklanotsk
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	e-sertifikasi.pom.go.id	48	12	12	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=7cf047cd8ac1f4535351f388595b7f519fb53b93	https://bit.ly/skmcpotb
		Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama obat kuasi / kosmetika dan / pangan olahan	Hak akses oss.go.id	8	2	2	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan/an?token=347d8e57978a6211e3a836566a50fedad6049941	https://bit.ly/skmfasprodujiotbersamakosdanpo

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Aplikasi	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei (panjang)	Tautan Survei
a	b	c	d	e	f (e/4)	g	h	i
		Rekomendasi importir obat tradisional dan suplemen kesehatan	Hak akses oss.go.id	36	9	9	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=7221dc32a99616cb525d1afe3848f94dbc2ee143	https://bit.ly/skmrekomimportrotsk
		Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	Hak akses oss.go.id	2	1	1	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=8f98af2310e788d439f25450cd8b7a651fb7c420	https://bit.ly/skmprodkdifasilitaspangan
		Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	e-bpom.go.id	58	15	14	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=09e6720dafbde7f8ba2461acdaf5a74491074c3	https://bit.ly/skmskeotksk
		Penerbitan Surat Keterangan Impor	e-bpom.go.id	425	107	84	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=5f400d08151c62f0ca93133f67f60c64b9b86b52	https://bit.ly/skmskiotskdanbahanotks
		Penerbitan Izin <i>Special Access Scheme</i>	e-bpom.go.id	80	20	19	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=e560cf54bd26f8933c059847247ccd7b7ea2632c	https://bit.ly/skmsasotksk
		Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	-	0	0	0	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=e4ba66e5f70cb8c33d86048aee5afbea101ab492	https://bit.ly/skmrekomimportprodhabanberbahavotks
		Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	-	2	1	1	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=8168ad979517ae72768283223efa5c8286862c03	https://bit.ly/skmpersetujuanimporbahanberbahavotks
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	e-sertifikasi.pom.go.id	506	127	96	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=0cc25828b34dac9bc3448e24259e2817cf2e4357	https://bit.ly/skmcpcb
		Surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetika bersama dengan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT)	oss.go.id	10	3	3	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=e5d5900c418f4117d0ab1ad8ba6d7f690462d269	https://bit.ly/skmfasprodkosbersamapkr
		Surat keterangan ekspor kosmetika	e-bpom.pom.go.id	46	12	12	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=36d9d744f6bc0f5cb8a760ce1829df7733e0ece1	https://bit.ly/skmskekosmetik
		Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	e-bpom.pom.go.id	589	148	107	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=1ee6b4f2c1a24e7b4dba49271d177d4ed5eefa8c	https://bit.ly/skmskikosmetikbahankosmetik
		Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetika	e-bpom.pom.go.id	19	5	5	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=c81cb4113d5765e1acb5033ef06990f980de89dc	https://bit.ly/skmsaskosmetik
		Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk kosmetika	-	8	2	2	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=ca059d185f9c17302ab827864c7cfefdd74dc628	https://bit.ly/skmpimporbahanberbahavakos
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik	-	190	48	43	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=d110e2dbef29dc07b565472b491717ec1f04b50	https://bit.ly/skmkonsuldampingpemuhanstandarotksk

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Aplikasi	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei (panjang)	Tautan Survei
a	b	c	d	e	f (e/4)	g	h	i
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Pengkajian keamanan pangan produk rekayasa genetik (PRG)	E-Standar Pangan e-standarpangan.pom.go.id	3	1	1	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=50196ba75c028789076467f0189f8071a8b06c5c	https://bit.ly/skmpengkajiankeamananprg
		Pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat dan label pangan olahan	e-standarpangan.pom.go.id	94	24	23	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=688bfd1931845847a60ee853c9ad2aec6d32980c	https://bit.ly/skmkajimantugimanlabel
		Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pangan olahan	KUSAPA standarpangan.pom.go.id	1160	290	165	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=24cfcfb5dbb4c6e1ce9d908e95ddf99f5c176a7	https://bit.ly/skmkormatanduriapanganolahan
		Permohonan persetujuan uji klinik pangan olahan	siap-uk.pom.go.id	1	1	1	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=f2039680b9ce1706e66a8a71b6c3a29d1efcc839	https://bit.ly/skmpersetujuanujiklinikpanganolahan
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Sertifikat pemenuhan komitmen pangan olahan (Risiko Menengah Rendah)	ereg-rba.pom.go.id	2255	564	229	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=f43a306d13e92d05e626a7691b0e7cceb9aec09	https://bit.ly/SertifikatPemenuhanKomitmenPanganOlahan
		Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib Standar Nasional Indonesia (SNI) (Risiko Menengah Tinggi)	ereg-rba.pom.go.id	706	177	121	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=1d0c2634a64ff3a213618acdd4a3a9bde839ccd0	https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan
		Izin edar pangan olahan (Risiko Tinggi)	ereg-rba.pom.go.id	2400	600	234	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=7bb4d3f402665112c89e6f8edf68e051d7580abf	https://bit.ly/skmzinedarpanganolahan
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	e-sertifikasi.pom.go.id	67	17	16	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=a8352b24e4d092b1e1fbb64eed6ec2289bc371e7	https://bit.ly/skmcppob
		Penerapan program manajemen risiko (PMR) keamanan pangan di industri pangan	pmr.pom.go.id	73	19	18	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=13bd22c2e30d025901b13602615afcf8c701635a	https://bit.ly/skmpmrindustriipangan
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Pemenuhan komitmen sistem manajemen keamanan pangan olahan di sarana peredaran	e-sertifikasi.pom.go.id	5	2	2	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=2781db246730093ae9bf42cfd0b51aced633e8f9	https://bit.ly/skmskomsismakepanganolahan
		Pemenuhan standar sistem manajemen keamanan pangan olahan di sarana peredaran	e-sertifikasi.pom.go.id	407	102	81	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=f87a48f52219e5afea49ee08e577ecaec02e04e0	https://bit.ly/skmdarsismakepanganolahan
		Surat keterangan ekspor pangan olahan	e-bpom.pom.go.id	225	57	50	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=686ded40e7d25143d90fb7cceeef8cd8a3a3fe30	https://bit.ly/skmskepanganolahan
		Sertifikat iradiasi	-	0	0	0	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=d7212aceb14f4ca3643d578df30018f856ee72a6	https://bit.ly/skmsertifiradiasiwasdarpangan
		Surat keterangan impor pangan olahan dan bahan pangan	e-bpom.pom.go.id	1137	285	164	https://sapaapi.pom.go.id/skm/layan?token=2d9061565ed6343e5045e91dc76b077c8fe9344e	https://bit.ly/skmskipanganolahanbahapanangan

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Aplikasi	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei (panjang)	Tautan Survei
a	b	c	d	e	f (e/4)	g	h	i
		Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> pangan olahan	e-bpom.pom.go.id	96	24	23	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=ab230b2bf055e6101b5ba1bdafe24e17b4d703c	https://bit.ly/skmsaspanganolahan
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan	1. sppirt.pom.go.id 2. istanaumkm.pom.go.id	330	83	68	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=4ad4d29668328d8ee9d807f5d08ca401661ea25a	https://bit.ly/skmkonsulmaspluspanganolahan
16	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Penyediaan baku pembanding kimia	infalabs.pom.go.id	257	65	56	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=ae8403b2ab39c41f9fd153f6708c2e91e0140453	https://bit.ly/skmbakupembanding
		Penyediaan baku mikroba	infalabs.pom.go.id	36	9	9	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=054e039ef5cc47704dcb8d69e36c1bec524c7aaa	https://bit.ly/skmbakumikroba
		Uji profisiensi	infalabs.pom.go.id	30	8	8	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=73d2ad2830584f5d845a40b34da95bf58d15487d	https://bit.ly/skmujiiprosiensi
		Pelatihan teknis laboratorium	offline	59	15	14	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=bf5766b59cf6bac279db305be88a1a979a817be0	https://bit.ly/skmpelatihanteknislab
17	Biro Hukum dan Organisasi	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	-	12257	3065	341	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9	https://bit.ly/skmpminfoobatmakanan
18	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Layanan perpustakaan	offline dan perpustakaan.pom.go.id	1070	268	158	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=afee594763bbcdcaeb205d9c0b541d3b16895635	https://bit.ly/skmlayananperpustakaan
		Sertifikasi kompetensi		2836	709	249	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=fb1b92c3838ce97193cb353657ad7359e13d00c3	https://bit.ly/skmlayanansertifikasikompensi
		Penilaian kompetensi dan pemberian umpan balik		4487	1122	286	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=0184c1672054f4efb0bca7769e9b3e5ce1adf19a	https://bit.ly/skmlayananpenilaiankompensi
		Penyelenggaraan pengembangan kompetensi		1236	309	171	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=cefb595f7a60bbe85b6c2cb15764d66777b05f83	https://bit.ly/skmpengembangankompensi
		Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker		81	21	20	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=f4ef433681c9e9c43ceb3928581feaedf79faaa2	https://bit.ly/skmpaktekerjaprosiapioteker
		Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan		448	112	87	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=0091ad685e59e0a0626ab657a0b0c837ea4a3aa5	https://bit.ly/skmpaktekerjalapangan
		Penerbitan status akreditasi program teknis dan fungsional pengawas obat dan makanan		2	1	1	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=9564a9e4ac748bd38a47b8a17ae06768929a497c	https://bit.ly/skmpenerbitanakreditasi

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Aplikasi	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei (panjang)	Tautan Survei
a	b	c	d	e	f (e/4)	g	h	i
21	Balai Pengujian Produk Biologi	Penyediaan hewan uji	infalabs.pom.go.id	29	8	8	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=3cbccf5fea919afffc6710750f6b1c750d63c66	https://bit.ly/skmpenyediaanhewanuji
		Pengujian Obat dan Makanan	offline	38	10	10	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=e6ed9fd3b441fb5ac510966054e4488f4fe5951	https://bit.ly/skmpengujianprodbio
		Pelulusan bets/lot vaksin	offline	14	4	4	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=b5ce1232c483ecf005ac22285e7ad1b4dd30855c	https://bit.ly/skmpelolosanbetsvaksin
		Uji profisiensi	infalabs.pom.go.id	30	8	8	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=d6f95c266211a3b219b8533315435e5643c2dd6e	https://bit.ly/skm_ujiprofisiensi
		Pelatihan teknis laboratorium	offline	0	0	0	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=59d3b4eb364c07f1192ee4cef059d1d7020a20509	https://bit.ly/pelatihanteknislab
20	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	Pengujian Obat dan Makanan	offline	41	11	11	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=8207650541efc40781013207606fb29a08ce4898	https://bit.ly/skmpengujianobatdanmakanan
21	Balai Kalibrasi	Kalibrasi	infalabs.pom.go.id	41	11	11	https://sapaapip.pom.go.id/skm/layan-an?token=db65c28fde835380137819330b14602d99e7d43e	https://bit.ly/skm_ujikalibrasi

Jenis Layanan, Target Responden dan Tautan SKM 2024
Balai Besar POM

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandaAceh
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	8	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	34	9	9	
		Pengujian Obat dan Makanan	35	9	9	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	8	8	
2	Balai Besar POM di Medan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	52	13	13	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMedan
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	19	5	5	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	18	5	5	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	15	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	4	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	13	4	4	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	68	17	16	
		Pengujian Obat dan Makanan	36	9	9	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	148	37	34	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
3	Balai Besar POM di Padang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPadang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	16	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	44	11	11	
		Pengujian Obat dan Makanan	58	15	14	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	257	65	56	
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	1	1	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPekanbaru
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	7	2	2	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	18	5	5	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	49	13	13	
		Pengujian Obat dan Makanan	61	16	15	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	183	46	41	
5	Balai Besar POM di Palembang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	25	7	7	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalembang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	35	9	9	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	23	6	6	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	6	2	2	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	63	16	15	
		Pengujian Obat dan Makanan	216	54	47	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25	7	7	
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	2	1	1	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	7	2	2	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	9	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	4	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	5	2	2	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	120	30	28	
		Pengujian Obat dan Makanan	493	124	94	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	239	60	52	
7	Balai Besar POM di Serang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSerang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	8	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	24	6	6	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	14	4	4	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13	4	4	
		Pengujian Obat dan Makanan	42	11	11	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6	2	2	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
8	Balai Besar POM di Jakarta	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJakarta
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	59	15	14	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	10	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	13	4	4	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	252	63	54	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	202	51	45	
		Pengujian Obat dan Makanan	15	4	4	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1152	288	165	
9	Balai Besar POM di Bandung	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandung
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	11	3	3	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	61	16	15	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	12	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	24	6	6	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	52	13	13	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	215	54	47	
		Pengujian Obat dan Makanan	37	10	10	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	744	186	126	
10	Balai Besar POM di Semarang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	114	29	27	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	31	8	8	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28	7	7	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	20	5	5	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	7	2	2	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	9	3	3	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	186	47	42	
		Pengujian Obat dan Makanan	25	7	7	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	605	152	109	
11	Balai Besar POM di Yogyakarta	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMYogyakarta
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	11	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	30	8	8	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	9	3	3	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	7	2	2	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	35	9	9	
		Pengujian Obat dan Makanan	37	10	10	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	835	209	136	
12	Balai Besar POM di Surabaya	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	350	88	72	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSurabaya
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	63	16	15	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	55	14	14	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	30	8	8	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	37	10	10	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	49	13	13	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	506	127	96	
		Pengujian Obat dan Makanan	5	2	2	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	2374	594	234	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
13	Balai Besar POM di Pontianak	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	8	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22	6	6	
		Pengujian Obat dan Makanan	30	8	8	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	280	70	59	
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	15	4	4	
		Pengujian Obat dan Makanan	51	13	13	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	164	41	37	
15	Balai Besar POM di Banjarmasin	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBanjarmasin
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22	6	6	
		Pengujian Obat dan Makanan	145	37	34	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	121	31	29	
16	Balai Besar POM di Samarinda	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	10	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19	5	5	
		Pengujian Obat dan Makanan	110	28	26	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	230	58	51	
17	Balai Besar POM di Denpasar	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	8	2	2	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMDenpasar
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	4	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	18	5	5	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	13	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	21	6	6	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	5	2	2	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	136	34	31	
		Pengujian Obat dan Makanan	50	13	13	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	488	122	93	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
18	Balai Besar POM di Mataram	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	4	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	45	12	12	
		Pengujian Obat dan Makanan	118	30	28	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	119	30	28	
19	Balai Besar POM di Makassar	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	4	1	1	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	4	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	21	6	6	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	14	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	16	4	4	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	5	2	2	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	87	22	21	
		Pengujian Obat dan Makanan	33	9	9	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	488	122	93	
20	Balai Besar POM di Manado	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	1	1	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMManado
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	9	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	g
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	44	11	11	
		Pengujian Obat dan Makanan	271	68	58	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	220	55	48	
21	Balai Besar POM di Jayapura	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	13	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	122	31	29	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31	8	8	

Jenis Layanan, Target Responden dan Tautan SKM 2024
Balai POM

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
1	Balai POM di Payakumbuh	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMPayakumbuh
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	311	78	65	
2	Balai POM di Batam	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	62	16	15	https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	7	2	2	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	12	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21	6	6	
		Pengujian Obat dan Makanan	49	13	13	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	406	102	81	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
3	Balai POM di Jambi	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMJambi
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20	5	5	
		Pengujian Obat dan Makanan	35	9	9	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	216	54	47	
4	Balai POM di Bengkulu	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMBengkulu
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25	7	7	
		Pengujian Obat dan Makanan	79	20	19	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	211	53	47	
5	Balai POM di Pangkalpinang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMPangkalpinang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	18	5	5	
		Pengujian Obat dan Makanan	24	6	6	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	180	45	40	
6	Balai POM di Tangerang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMTangerang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	10	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	12	3	3	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	34	9	9	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	81	21	20	
		Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1014	254	153	
7	Balai POM di Bogor	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMBogor
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	9	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	15	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	14	4	4	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	28	7	7	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	204	51	45	
		Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	789	198	131	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
8	Balai POM di Tasikmalaya	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMTasikmalaya
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	26	7	7	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	225	57	50	
9	Balai POM di Surakarta	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMSurakarta
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	13	4	4	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	18	5	5	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	11	3	3	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	63	16	15	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	432	108	84	
10	Balai POM di Kediri	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMKediri
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	38	10	10	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	274	69	59	
11	Balai POM di Jember	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMJember
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	11	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	37	10	10	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	325	82	68	
12	Balai POM di Tarakan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMTarakan
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	75	19	18	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
13	Balai POM di Kupang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMKupang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	10	3	3	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20	5	5	
		Pengujian Obat dan Makanan	93	24	23	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	258	65	56	
14	Balai POM di Palu	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMPalu
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	4	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	15	4	4	
		Pengujian Obat dan Makanan	41	11	11	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	212	53	47	
15	Balai POM di Palopo	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikBPOMPalopo
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	16	4	4	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	58	15	14	
16	Balai POM di Mamuju	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13	4	4	
		Pengujian Obat dan Makanan	11	3	3	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	179	45	40	
17	Balai POM di Kendari	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMKendari
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	9	3	3	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	27	7	7	
		Pengujian Obat dan Makanan	87	22	21	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	225	57	50	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
18	Balai POM di Gorontalo	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMGorontalo
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	26	7	7	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	69	18	17	
19	Balai POM di Sofifi	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMSofifi
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24	6	6	
20	Balai POM di Ambon	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMAmbon
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	e (d/4)	f	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	36	9	9	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97	25	24	
21	Balai POM di Manokwari	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikBPOMManokwari
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	77	20	19	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	44	11	11	

Jenis Layanan, Target Responden dan Tautan SKM 2024
Loka POM

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
1	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehTengah
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17	5	5	
2	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehSelatan
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30	8	8	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
3	Loka POM di Kab. Toba	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaToba
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	44	11	11	
4	Loka POM di Kota Tanjungbalai	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungbalai
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	33	9	9	
5	Loka POM di Kab. Dharmasraya	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaDharmasraya
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	40	10	10	
6	Loka POM di Kota Dumai	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaDumai
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	53	14	14	
7	Loka POM di Kab. Indragiri Hulu	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaInHu
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	8	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	8	8	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
8	Loka POM di Kota Tanjungpinang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungPinang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	43	11	11	
9	Loka POM di Kab. Bungo	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://bit.ly/YanblikLokaBungo
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	1	1	1	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95	24	23	
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaRejangLebong
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26	7	7	
11	Loka POM di Kota Lubuklinggau	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaLubukLinggau
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	40	10	10	
12	Loka POM di Kab. Belitung	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	35	9	9	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaTulangBawang
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	76	19	18	
14	Loka POM di Kab. Banyumas	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBanyumas
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	5	2	2	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	72	18	17	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	509	128	96	
15	Loka POM di Kab. Sanggau	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28	7	7	
16	Loka POM di Kab. Sambas	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikLokaSambas
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	N/A	0	0	
		Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	0	0	0	
17	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaKotawaringinBarat
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	49	13	13	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
18	Loka POM di Kab. Tabalong	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikLokaTabalong
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	8	8	
19	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaTanahBumbu
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	8	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	140	35	32	
20	Loka POM di Kota Balikpapan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBalikpapan
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98	25	24	
21	Loka POM di Kab. Buleleng	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	18	5	5	
		Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	63	16	15	
22	Loka POM di Kab. Bima	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBima
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	44	11	11	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
23	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaManggaraiBarat
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	8	8	
24	Loka POM di Kab. Ende	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaEnde
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	19	5	5	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	107	27	25	
25	Loka POM di Kab. Belu	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikLokaBelu
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	N/A	0	0	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23	6	6	
26	Loka POM di Kab. Sumba Timur	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1	1	1	
27	Loka POM di Kab. Banggai	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBanggai
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1	1	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	34	9	9	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
28	Loka POM di Kota Baubau	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaBaubau
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	3	3	
		Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	134	34	31	
29	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaSangihe
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17	5	5	
30	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16	4	4	
31	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaTanimbar
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	4	1	1	
32	Loka POM di Kab. Sorong	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaSorong
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1	1	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	39	10	10	

No	UPT	Jenis Layanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal	Tautan Survei
a	b	c	d	f (e/4)	g	h
33	Loka POM di Kab. Mimika	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaMimika
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	N/A	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	N/A	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	N/A	0	0	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	8	8	
34	Loka POM di Kab. Merauke	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0	0	https://tinyurl.com/YanblikLokaMerauke
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6	2	2	
		Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0	0	
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27	7	7	

Lampiran 3

SURAT DINAS SEKRETARIS UTAMA

Nomor : B-OT.03.04.2.22.03.24.244

Tanggal : 22 Maret 2024

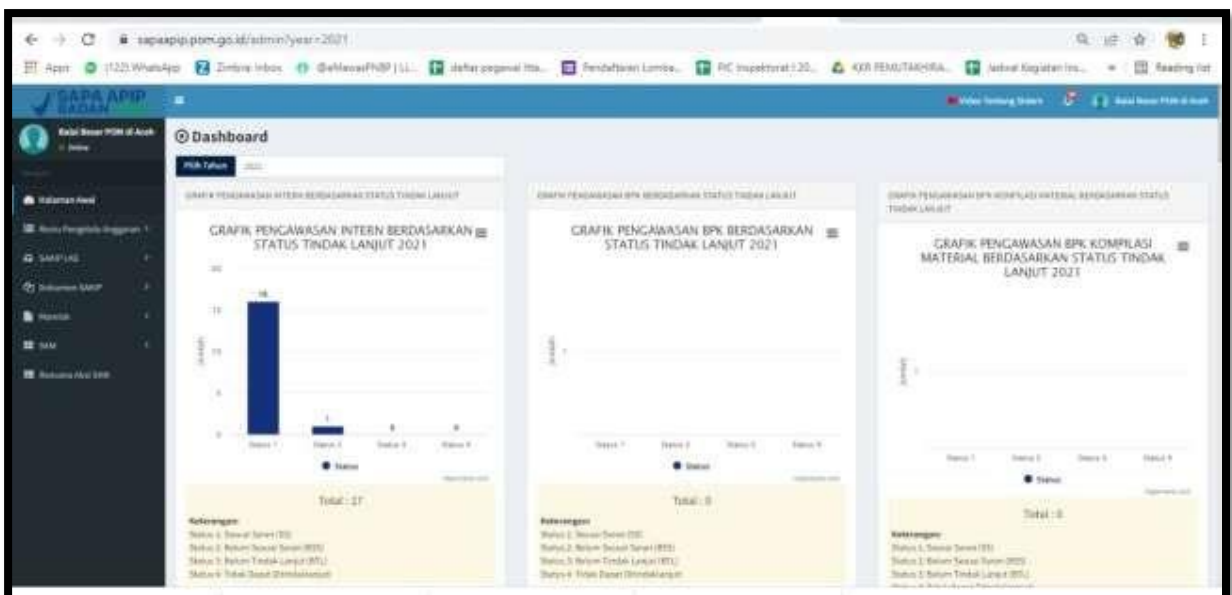
Panduan Aplikasi Sistem Aplikasi Pengawasan Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (SAPA APIP) Modul SKM

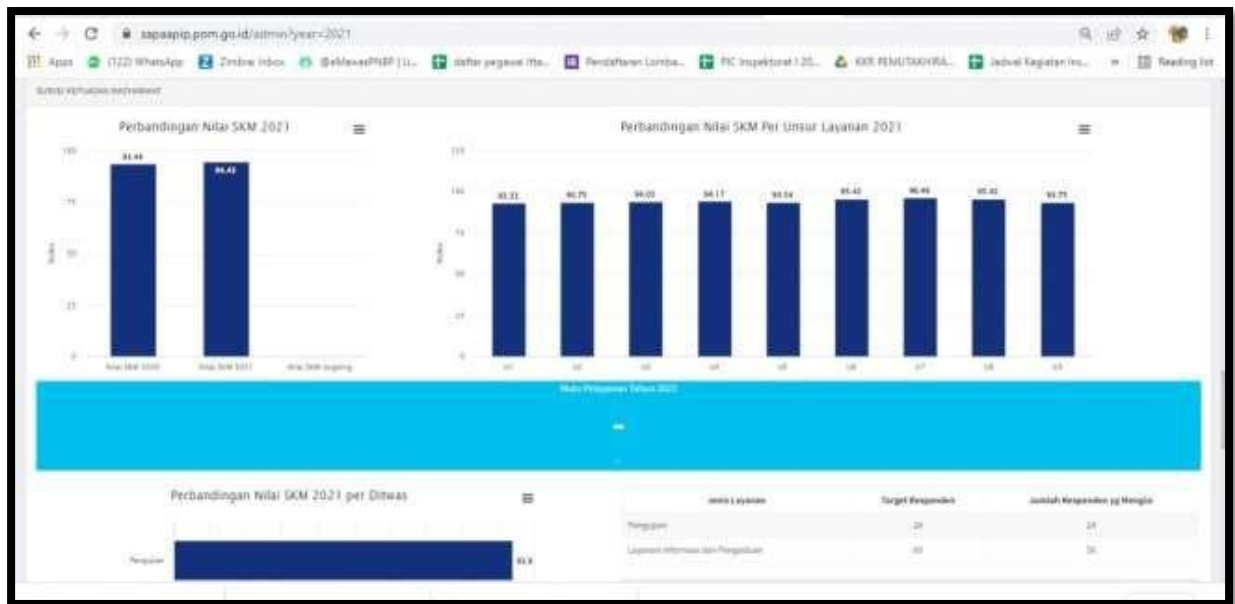


1. Login ke Aplikasi SAPA APIP melalui alamat <http://SAPA APIP.pom.go.id/>, menggunakan akun SAPA APIP **level 2**.

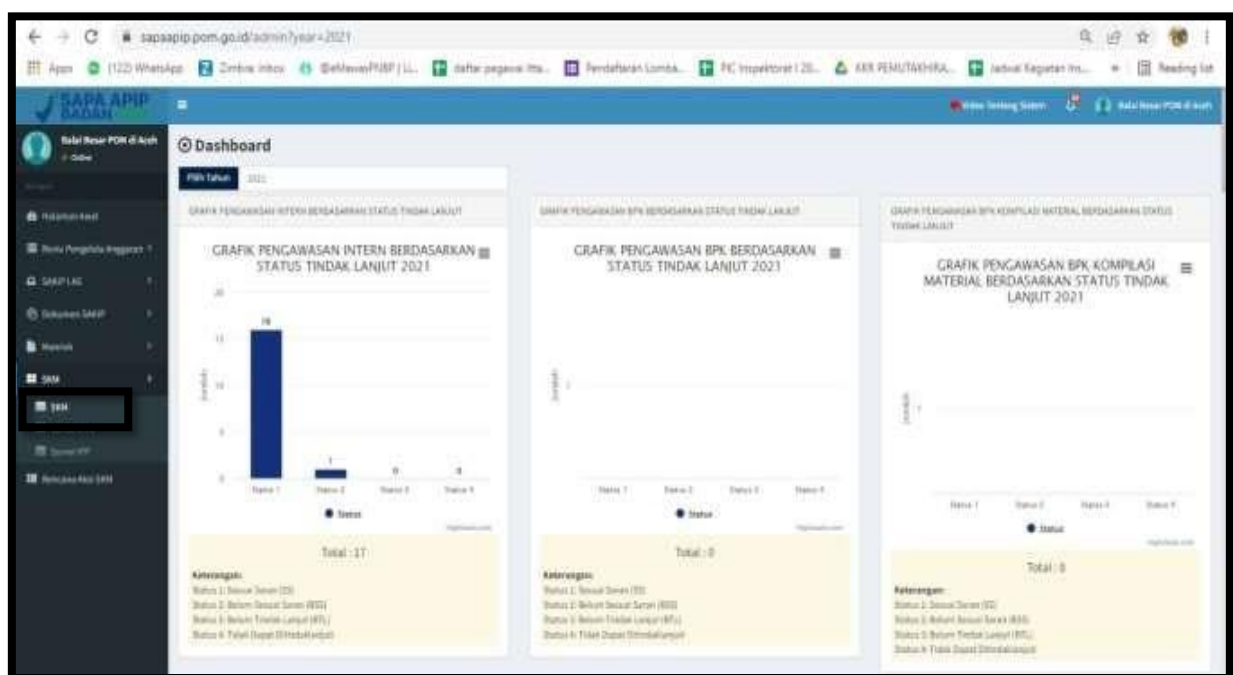


2. Progres SKM dapat dilihat pada *dashboard* di halaman awal SAPA APIP, kemudian *scroll* ke bagian bawah

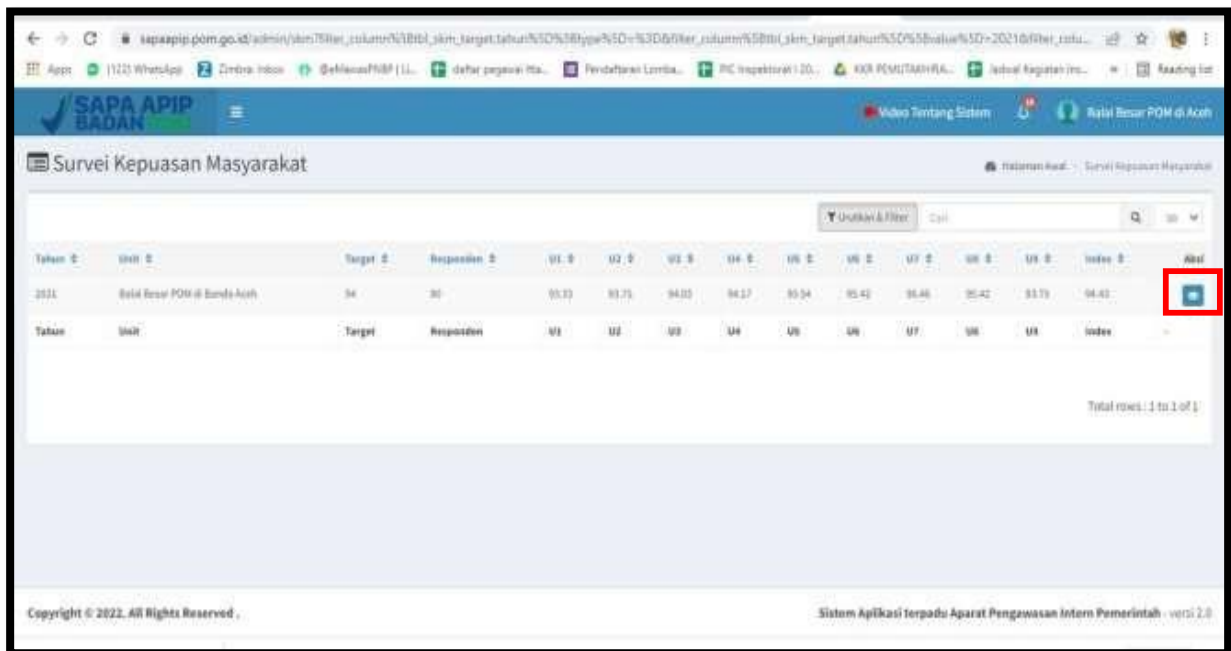




- Untuk melihat rincian hasil survei pada unit pelayanan publik, klik menu SKM di bagian kiri halaman *dashboard*.




4. Untuk melihat lebih rinci hasil SKM per jenis layanan, klik tombol *View Data* berikut
Tampilan setelah klik tombol *View Data*



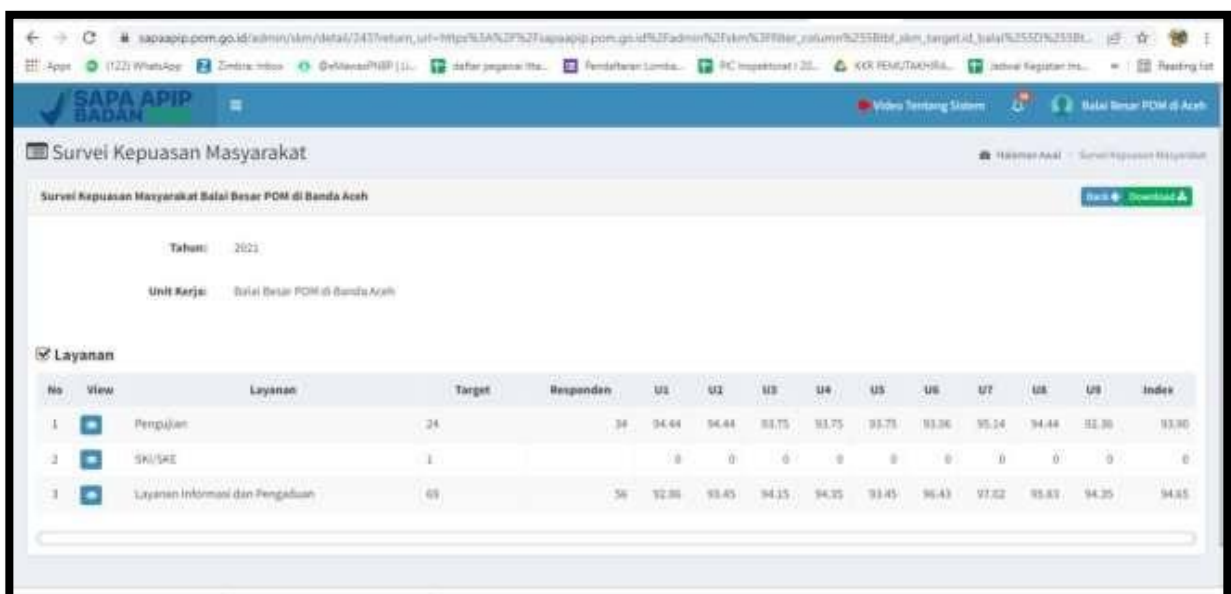
Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun: 2021
Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Index	Aksi
2021	Balai Besar POM di Banda Aceh	34	30	93.33	93.75	94.00	94.17	95.34	95.45	96.46	95.42	93.75	94.43		

Total rows: 1 to 1 of 1




Copyright © 2022. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0



Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun: 2021
Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengujian	24	34	94.44	94.44	93.75	93.75	93.75	93.36	95.24	94.44	92.30	93.90
2		SKL/SKE	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Layanan Informasi dan Pengaluan	49	50	92.86	93.43	94.15	94.35	93.45	96.43	97.62	95.83	94.35	94.65

5. Untuk melihat rincian data responden yang telah mengisi kuesioner klik menu *Download* di pojok kanan atas pada halaman berikut

The screenshot shows the SAPA APIP BADAN web application interface. The page title is 'Survei Kepuasan Masyarakat'. Below the title, there is a section for 'Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Banda Aceh'. The page includes filters for 'Tahun: 2023' and 'Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh'. A table titled 'Layanan' displays survey data for three services: 'Pengujian', 'SKI/SRE', and 'Layanan Informasi dan Pengaduan'. The 'Download' button is highlighted with a red box.

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengujian	24	34	94.44	94.44	93.75	93.75	93.75	93.36	95.14	94.44	92.30	93.30
2		SKI/SRE	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Layanan Informasi dan Pengaduan	69	56	92.86	93.45	94.15	94.35	93.45	96.43	97.82	95.83	94.35	94.85

6. Untuk melihat lebih rinci dan mendownload data responden per layanan, klik tombol *View Data* seperti tampilan berikut
- a. Tampilan setelah klik menu *View*

The screenshot shows the SAPA APIP BADAN web application interface after clicking the 'View' button. The 'View' button is highlighted with a red box. The table data remains the same as in the previous screenshot.

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengujian	24	34	94.44	94.44	93.75	93.75	93.75	93.36	95.14	94.44	92.30	93.30
2		SKI/SRE	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Layanan Informasi dan Pengaduan	69	56	92.86	93.45	94.15	94.35	93.45	96.43	97.82	95.83	94.35	94.85

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Banda Aceh

Tahun: 2020

Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh

Layanan: Pengujian

Target: 24/24

Responden: 24

Survei

Showing 1 to 3 of 3 entries

No	Periode	Tgl	Nama	Uraian	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2020-03-11 09:00:34	2020-03-11	Heriati H. Jariel	40	Laki-laki	01/02/01	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2020-03-14 08:00:41	2020-03-14	Indah Salsabilla	40	Laki-laki	01/02/02	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2020-03-12 09:02:44	2020-03-12	Ferry Firdaus	20	Laki-laki	4	PRO/TNU/PUK SMA/Sederajat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- b. Untuk melihat saran dan masukan dari responden *scroll* ke bagian bawah dan geser ke kanan *scroll bar* berikut

4	2020-03-04 15:42:58	2020-03-04	Agustina Fajri	27	Laki-laki	01/02/01	PNS/TNU/PUK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	2020-03-03 15:50:03	2020-03-03	dr. Irvan	36	Laki-laki	01/02/01	Wirausaha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	2020-03-03 09:01:04	2020-03-03	Richard Arison	29	Laki-laki	01/02/01	PNS/TNU/PUK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	2020-03-04 09:00:19	2020-03-04	Marni	45	Laki-laki	01/02/01	PNS/TNU/PUK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	2020-03-13 09:32:06	2020-03-13	Dandi Reza Wardani	26	Laki-laki	01/02/01	PNS/TNU/PUK SMA/Sederajat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	2020-03-04 09:39:45	2020-03-04	Satrio	30	Laki-laki	01/02/01	Pelajar/mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Showing 1 to 10 of 47 entries

Previous 1 2 3 4 5 Next

Tahun: 2020

Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh

Layanan: Layanan Informasi dan Pengukuran

Target: 12 / 36

Responden: 36

Survei

Showing 1 to 3 of 3 entries

Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran	Status
01/02/01	Pelajar /mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Terimakasih atas pengertiannya yang diberikan oleh tim bpsom aceh	✓
01/02/01	Pelajar /mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	BSPOH ACEH TERIMA KASIH PELAYANAN BANGSA KEMAHARAJAN	✓
01/02/01	Pelajar /mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Semoga makin berkembang lagi pelayanannya, terima kasih	✓

Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP

Unit Kerja: ...

No.	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	Hasil Evaluasi
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x
Contoh																							
4	Pengujian Obat dan Makanan	14/05/2024 10:21	Sari	28	Perempuan	08123456789	S1	Swasta	PT. A	100	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	-	Berulang
6	Pengujian Obat dan Makanan	14/05/2024 10:25	Sari	29	Perempuan	08123456789	S2	Swasta	PT. A	100	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	-	Berulang
7	Pengujian Obat dan Makanan	14/05/2024 10:30	Sari	30	Perempuan	08123456789	S3	Swasta	PT. A	100	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	-	Berulang
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 10:30	Yunus	29	Laki-laki	081234567890	S1	Dosen	Univ C	100	6	5	5	5	5	5	3	4	5	5	6	-	Salah memilih jenis layanan
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/05/2024 12:45	D	xx	Laki-laki	0	SMU	xxx	xxx	100	3	2	4	3	4	3	2	5	4	3	2	-	Identitas tidak jelas

Direktur/Kepala Biro/Kepala ...

ttd

Nama

Keterangan:

- Kolom a s.d. w sesuai isian pada aplikasi Sapa APIP, termasuk nomor urut (tidak diubah/diganti).
- Apabila berdasarkan hasil evaluasi UPP, seluruh data survei adalah valid, maka pada matriks ditulis NIHIL.

Lampiran 3

SURAT DINAS KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

Nomor : B-OT.03.04.22.07.24.137

Tanggal : 05 Juli 2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

COVER

<<Unit Pelayanan Publik ...>>
<<KEMENTERIAN/LEMBAGA ...>>
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
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	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	12
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

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 <<Nama Unit Pelayanan Publik>> 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 <<Nama Unit Pelayanan Publik>> .

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. Diketahuinya 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 2024 pada <<Nama Unit Pelayanan Publik>> dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner [manual/ aplikasi SapaAPIP/ bit.ly] yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 <<Nama Unit Pelayanan Publik>> 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/offline [di lokasi unit pelayanan/ melalui aplikasi/ melalui tautan bit.ly] pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Contoh penulisan narasi:

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly/SKMKMEI2021 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 [bulan/triwulan/semester/tahun] dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan <<Nama Unit Pelayanan Publik>>. 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 <<Nama Unit Pelayanan Publik>> tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	11	11

2	Pelayanan Surat Keterangan Impor	44	40
3	Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	9	9
Jumlah		64	60

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	30	50%
		Perempuan	30	50%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	20	33%
		D4/S1	40	67%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	20	33%
		Wiraswasta	40	67%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	20	33%
		31 – 35 Tahun	40	67%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	0	0%

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

Pengolahan data SKM menggunakan [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
Permohonan AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP	86,36	84,85	85,35	86,36	87,88	86,36	87,88	84,85	84,85	86,08
Pelayanan SKI	90,42	90,42	90,69	94,17	91,67	89,58	91,25	91,25	89,58	91,00
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	92,59	92,59	87,65	96,30	90,74	92,59	96,30	90,74	87,04	91,84

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,27	92,98	8,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,08	93,07	8,99

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	85,09	93,15	8,06
U4	Biaya/Tarif	83,71	93,40	9,69
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,45	92,93	7,48
U6	Kompetensi Pelaksana	85,63	93,16	7,53
U7	Perilaku Pelaksana	90,75	96,86	6,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,13	92,32	8,19
U9	Sarana dan Prasarana	84,60	92,56	7,96
Nilai SKM Unit Layanan		85,30	93,38	8,08

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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

- a) "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- b) "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- c) "Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- d) "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 2) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui [rapat internal/ Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan] pada tanggal

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	Registrasi Obat Baru	Waktu Penyelesaian		Peningkatan sosialisasi registrasi “online”		Koordinator
				Penambahan loket layanan		...
		Prosedur Pelayanan		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		...
				Simplifikasi proses bisnis		...
		Perilaku Petugas	Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		...
2	Registrasi Obat Generik					
dst						

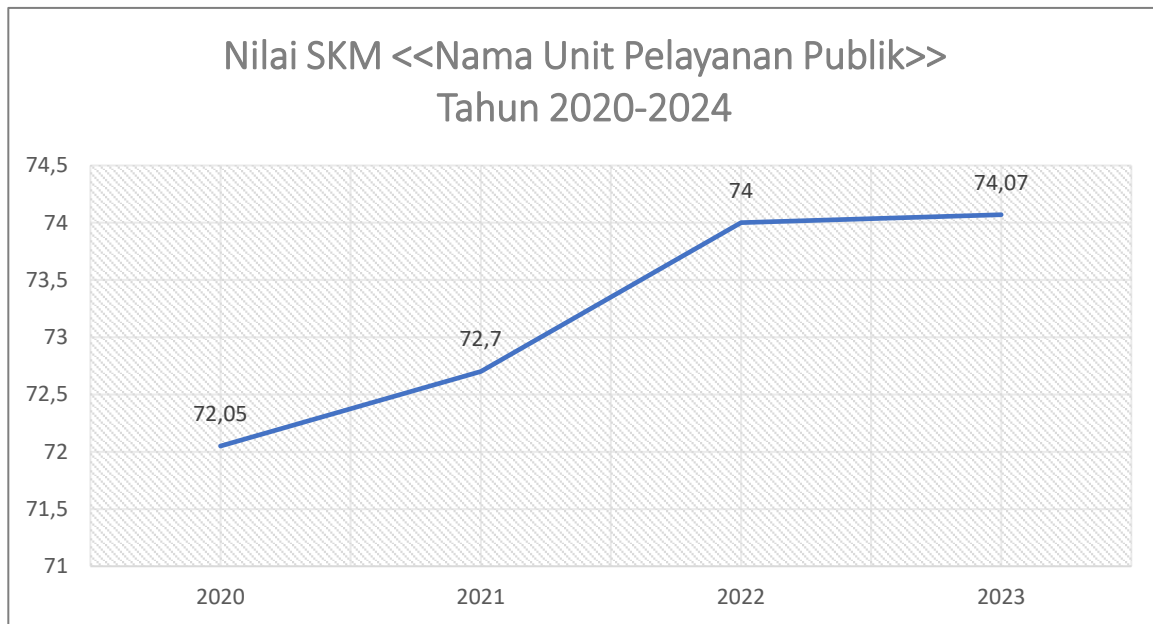
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, [tidak ada/diperoleh] beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1				
2				

4.3 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 <<Nama Unit Pelayanan Publik>> dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada <<Nama Unit Pelayanan Publik>> .

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di <<Nama Unit Pelayanan Publik>>, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 74,07. Nilai SKM <<Nama Unit Pelayanan Publik>> menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk pelayanan, Biaya/tarif serta pengaduan.

Jakarta, Agustus 2024
<<Jabatan Pimpinan Unit Pelayanan Publik>>

(Nama Pimpinan Unit Pelayanan)
NIP.....

LAMPIRAN

1. Kuesioner

[Masukkan kuesioner SKM]

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA													
No. Rekaman		:	FR/BBTKLPP/8.6.1, Rev. 0										
Jenis Layanan		:	Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji										
Jumlah Populasi		:	11	← Masukkan Nilai Populasi (jumlah Penerima Layanan)									
Jumlah Target Responden		:	11	Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017, SKM									
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444
SKM Unit pelayanan							**)		85.10				

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- a. SK Tim Pelaksana SKM

[Screenshot SK]

- b. Publikasi Hasil SKM

[Screenshot publikasi hasil SKM]

- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

[foto, daftar hadir]

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2023]

(Logo Instansi)

[Nama Unit Penyelenggara Pelayanan]

[Nama Instansi Pemerintah]

[2023]

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/Tarif		
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 (Nama Kegiatan)					
		1.2 (Nama Kegiatan)					
		1.3 (Nama Kegiatan)					

2	Unsur 2	2.1 (Nama Kegiatan)					
		2.2 (Nama Kegiatan)					
		2.3 (Nama Kegiatan)					
3	Unsur 3	3.1 (Nama Kegiatan)					
		3.2 (Nama Kegiatan)					
		3.3 (Nama Kegiatan)					

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 (Nama Kegiatan)				
	1.2 (Nama Kegiatan)				
	1.3 (Nama Kegiatan)				
2	2.1 (Nama Kegiatan)				
	2.2 (Nama Kegiatan)				
	2.3 (Nama Kegiatan)				
3	3.1 (Nama Kegiatan)				

	3.2 (Nama Kegiatan)				
	3.3 (Nama Kegiatan)				

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
 - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
 - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
 -dst
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					

Jakarta, 15 Desember 2024

Kepala UPP

Nama

NIP

Lampiran 4

SURAT DINAS KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

Nomor : B-OT.03.04.22.07.24.137

Tanggal : 05 Juli 2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit Kerja :

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.

[Tempat, Tanggal]

[Direktur/Kepala ... (Unit Kerja)],

[Tanda Tangan Basah] dan [Stempel]

[Nama Lengkap]