

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 ucapan 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



1500533



[tarakan.pom.go.id](http://tarakan.pom.go.id)



[bpom\\_tarakan/](https://www.instagram.com/bpom_tarakan/)



[balainompom.tarakan/](https://www.facebook.com/balainompom.tarakan/)



[balai pom di tarakan](https://www.youtube.com/@balai_pom_di_tarakan)

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



## 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.....	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



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 disebarluaskan 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
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>22</b>

### **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

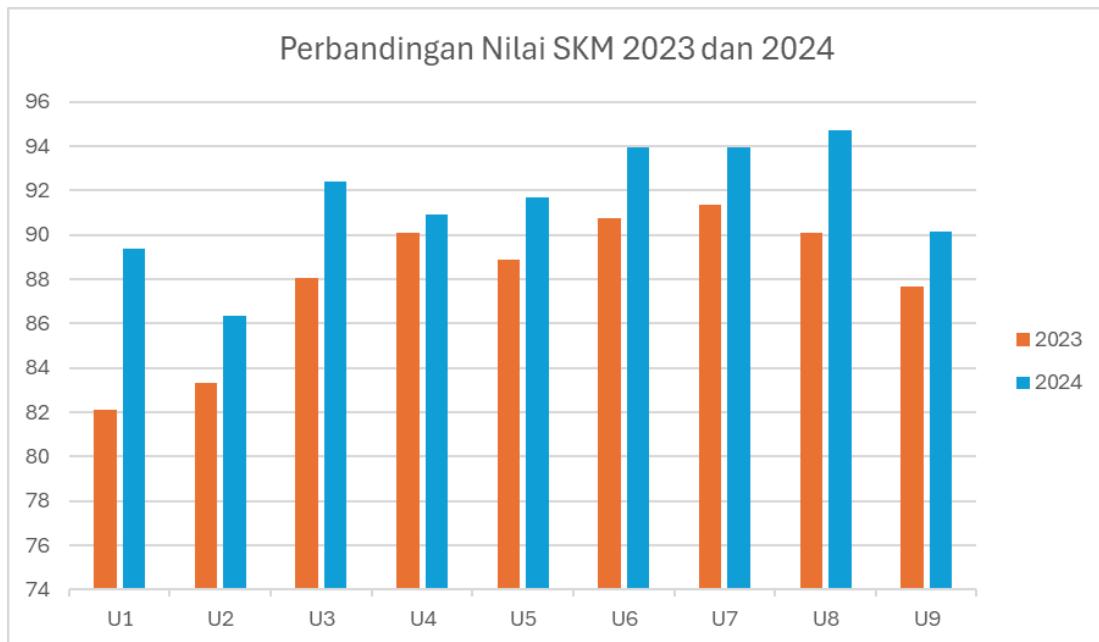
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83,33	66,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	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
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>88,47</b>	<b>91,50</b>	<b>3,03</b>

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:

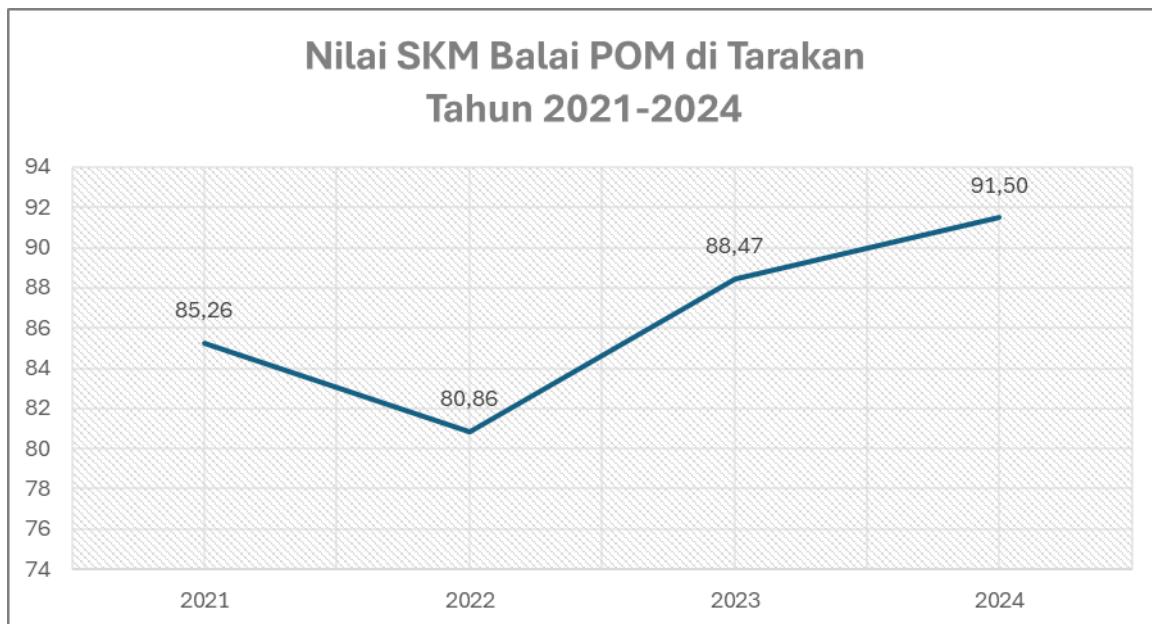
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Untuk seluruh jenis layanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum tersosialisasi secara luas bahwa setiap prosedur pelayanan memiliki timeline dan dapat dilakukan 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  Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir  <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama  Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

**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  Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian  Hitungan dalam %

**< 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 keourangan

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 ilar (pungli)

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

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik perantara/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

[Kembali](#) [Simpan](#)

Gambar 5. Kuesioner halaman kelima

## 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun Unit Kerja	Layanan	2024															Saran			
		Balai POM di Tarakan		Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handpone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat kerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		1	2	3	4	5	6	7	8	9
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	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dan sifatnya selain melaksanakan tugasnya, dia juga diperlakukan dengan penghormatan dan edukasi. 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	c SMA/Sederajat	Lainnya	Beda lotong/jhr	100	5	4	6	6	6	6	6	6	6	Mohon di respon dengan cepat jika ada pertanyaan yg belum bisa kita pahami.
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPOB)	27/06/2024 17:55	Fitriyani	35	Perempuan	81253222832	c SMA/Sederajat	Wiraswasta	UD. Annisa	100	6	4	5	6	6	5	5	4	4	-
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPOB)	30/06/2024 13:01	Vera Lestari	26	Perempuan	81515437884	S1	Lainnya	UNIKM Mau Bersama	100	5	5	6	6	5	6	5	6	6	-
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/04/2024 09:59	Putri Novita Sari	29	Perempuan	81316707033	c SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	100	4	4	6	6	6	6	6	6	6	-
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/04/2024 07:40	Qoriatul S	27	Perempuan	81280286521	D1/D2/D3	Pegawai swasta	GI	80	6	6	6	6	5	6	5	5	5	Kalau bisa untuk peredaran obat dan makanan yang tidak ada izin langsung di tindak tegas, bair tidak beredar sembarangan di lapangan dan masyarakat.
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 13:47	Lukman	50	Perempuan	82295491001	c SMA/Sederajat	Lainnya	ALPIAN JAYA	100	6	5	6	5	5	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	Laely	33	Perempuan	82254591663	S2/Profesi/S3	Lainnya	Dinas Kesehatan Bulungan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sukses buat Bpom Kedapannya
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 08:09	Andi jumriani	43	Perempuan	81217382479	c SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	6	4	5	6	5	Sangat baik dalam melayani
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 09:07	Muhammad irfan	41	Laki-laki	031	PNS/TNI/Polri	SMP Negeri 10	100	6	5	5	6	5	5	6	6	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	5	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	6	5	6	6	6	5	Good Job????
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 10:04	Emma Ratna Furi	43	Perempuan	85247064273	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Koperasi, UMK, Perdagangan	100	5	6	6	5	6	5	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	c SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sebagaimana pelayanan bpom dpt membantu umkm mnjadi lebih baik dan sukses..
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 13:00	Vun singgul	46	Perempuan	60168081933	S1	Wiraswasta	Gri Mas Foods Sabah	100	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	c SMA/Sederajat	Wiraswasta	Warung ibu ester	100	5	6	5	5	6	5	5	5	6	Terimakasih bantunya
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:55	Muhamdir	52	Laki-laki	81258989564	c SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Tarakan Plaza	100	4	4	4	5	4	4	5	4	5	-
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:59	Saparuddin	52	Laki-laki	82153679556	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Koperasi, UMK, Perdagangan dan Perdagangan Kab. Nunukan	100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	Pelayanan yang sudah baik ini perlu ditularkan lagi
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:49	Rabia hayati	34	Perempuan	89521618448	c SMA/Sederajat	Lainnya	On pantai amal	100	5	5	5	6	5	5	6	6	5	-
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 21:46	siti nor malia sari	22	Perempuan	82154152411	c SMA/Sederajat	Pelajar / mahasiswa	universitas borneo tarakan	98	4	5	5	5	4	5	5	6	5	-
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/06/2024 05:57	Mita Fajriaturrrahmah	27	Perempuan	8382999143	S1	Pegawai swasta	Klinik Ibu dan anak	100	6	5	6	5	6	6	6	6	6	Lanjutkan... sangat baik dalam memberikan pelayanan
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/07/2024 10:05	Ahiansyah	27	Laki-laki	83144862519	S1	Pegawai swasta	Rumah BUMN Telkom	100	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	
<b>Jumlah Kuesioner</b>										22
<b>Jumlah Nilai Perunsur</b>										119
<b>NRR Per Unsur</b>										5,36
<b>NRR tertimbang</b>										0,60
<b>Jumlah NRR IKM tertimbang</b>										5,49
<b>Nilai IKM</b>										91,50

Gambar 7. Perhitungan Nilai SKM

Survei Kepuasan Masyarakat		Ekspor Data	Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat
Unsur	Target	Responden	Urutkan & Filter Cari Zl
Tahun	Unit	Target	Responden

Gambar 8. Hasil SKM Balai POM di Tarakan pada Aplikasi SAPA APIP Tahun 2024

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



#### KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI TARAKAN NOMOR HK.02.02.13B.03.24.86 TAHUN 2024

#### TENTANG

#### TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS BALAI POM DI TARAKAN TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TARAKAN

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka membangun Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu dibentuk tim kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai POM di Tarakan;

b. Bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini telah memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai anggota tim kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai POM di Tarakan tahun 2024;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai POM di Tarakan tentang Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai POM di Tarakan Tahun 2024.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

2. Undang-undang RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

3. Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSe), BSN

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 Rosanthy 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 (BSnE), 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.

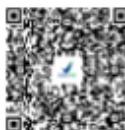
**B Tim Penilai Internal**

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 (BSnE), BSSN

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

b. Publikasi Hasil SKM



**Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024**

**91,50**  
Kriteria Mutu Sangat Baik

BALAI POM DI TARAKAN

Hasil SKM ini menunjukkan komitmen Balai POM di Tarakan dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

#BPOMRI  
#BPOMdiTarakan  
#HALOBPOM1500533  
#SahabatBPOM

13 menit

3 suka 13 menit yang lalu

Masuk untuk menyukai atau mengomentari.



**Nilai SKM per unsur dan unit layanan**

Persyaratan	<b>89,39</b>
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>86,36</b>
Waktu Penyelesaian	<b>92,42</b>
Biaya/Tarif	<b>90,91</b>
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<b>91,67</b>
Kompetensi Pelaksana	<b>93,94</b>
Perilaku Pelaksana	<b>93,94</b>
Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>94,70</b>
Sarana Prasarana	<b>90,15</b>

**Nilai SKM per jenis layanan**

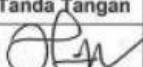
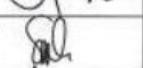
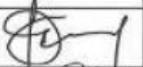
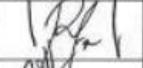
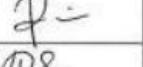
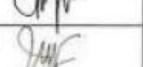
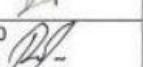
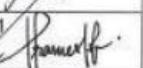
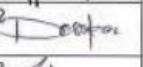
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	<b>100,00</b>
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	<b>94,44</b>
Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	<b>91,84</b>
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	<b>91,12</b>

\*Responden  
**22 Orang**  
Pelaksanaan Survey 1 April s.d 19 Juli 2024

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 Mashel, 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 realisasasi 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 ketertinggalan 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.

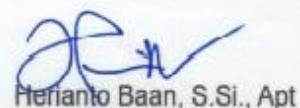
3. Realisasi anggaran sampai dengan 30 Juni 2024 adalah sebesar 42,70 persen.

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**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
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

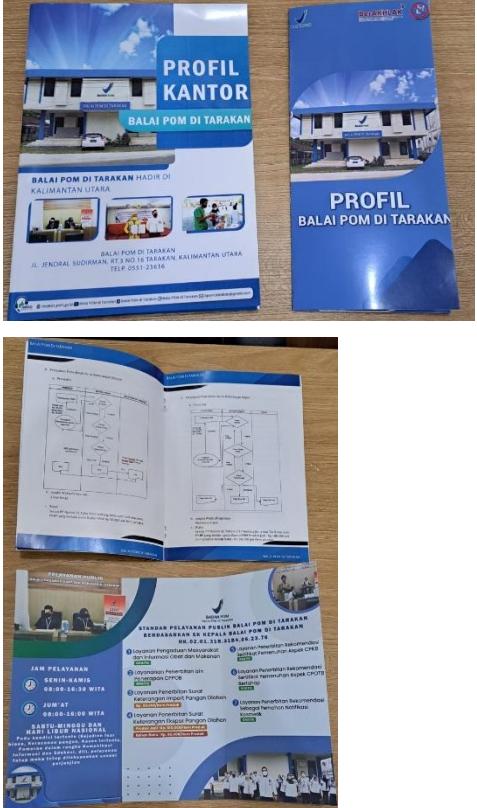
### BAB III

#### 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>Instagram</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/C0gBe0Dp4rW/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/C0gBe0Dp4rW/?img_index=1</a></p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/C1YGDsNS7Y/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/C1YGDsNS7Y/?img_index=1</a></p>	-

				 <p><a href="https://www.instagram.com/p/C0gBhGtpYYr/">https://www.instagram.com/p/C0gBhGtpYYr/</a></p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/C1YVtYvJzV/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/C1YVtYvJzV/?img_index=1</a></p> <p><a href="https://tarakan.pom.go.id/layanan#pills-standar">https://tarakan.pom.go.id/layanan#pills-standar</a></p>	
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	 <p><a href="https://tarakan.pom.go.id/layanan#pills-standar">https://tarakan.pom.go.id/layanan#pills-standar</a></p>	

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

## **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



**BADAN POM**

# **BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia

Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139

Email : [halobpom@pom.go.id](mailto:halobpom@pom.go.id) ; Website : [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

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



# BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia

Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139

Email : [halobpom@pom.go.id](mailto:halobpom@pom.go.id) ; Website : [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

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

a. 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 berdasarkan 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 (SPA). **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 Eksport 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	<a href="http://standarobat.pom.go.id">standarobat.pom.go.id</a>	217	55	48	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a81fc12803a61866afdf367707998e6d676121fd">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a81fc12803a61866afdf367707998e6d676121fd</a>	<a href="https://bit.ly/skmstdonppza">https://bit.ly/skmstdonppza</a>
2	Direktorat Registrasi Obat	Izin edar obat	<a href="http://new-aero.pom.go.id">new-aero.pom.go.id</a>	184	46	41	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=197e7897422e148a1203a1be1c0017eaf7b0ffa0">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=197e7897422e148a1203a1be1c0017eaf7b0ffa0</a>	<a href="https://bit.ly/skmizinedarobat">https://bit.ly/skmizinedarobat</a>
		Penilaian obat pengembangan baru	Via Email: Opb.ditregobat@pom.go.id	2	1	1	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ac469fedc0f77aabe7ea5d51125d93392d8c22ad">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ac469fedc0f77aabe7ea5d51125d93392d8c22ad</a>	<a href="https://bit.ly/skmobatpengembanganbaru">https://bit.ly/skmobatpengembanganbaru</a>
		Persetujuan pelaksanaan uji klinik obat	<a href="http://siap-uk.pom.go.id">siap-uk.pom.go.id</a>	8	2	2	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=3965a33b9a516e54f5311e9a15f233b76a642db3">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=3965a33b9a516e54f5311e9a15f233b76a642db3</a>	<a href="https://bit.ly/skmujiklinikobat">https://bit.ly/skmujiklinikobat</a>
		Persetujuan pelaksanaan uji bioekivalensi	<a href="http://new-aero.pom.go.id">new-aero.pom.go.id</a>	24	6	6	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=4070cb470e3129407de54d9cd3be80588020e7e8">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=4070cb470e3129407de54d9cd3be80588020e7e8</a>	<a href="https://bit.ly/skmujibioekivalensi">https://bit.ly/skmujibioekivalensi</a>
		Penilaian uji bioekivalensi	<a href="http://new-aero.pom.go.id">new-aero.pom.go.id</a>	96	24	23	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=791b7c2fa283bf9d53b7ce78bfac42d8118d735">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=791b7c2fa283bf9d53b7ce78bfac42d8118d735</a>	<a href="https://bit.ly/skmpenilaianujibioekivalensi">https://bit.ly/skmpenilaianujibioekivalensi</a>
		Surat keterangan ekspor obat/certificate of pharmaceutical product (CPP)	<a href="http://e-cpp.pom.go.id">e-cpp.pom.go.id</a>	34	9	9	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=801bb8158521796e5e1418c7565b8646a8b1232">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=801bb8158521796e5e1418c7565b8646a8b1232</a>	<a href="https://bit.ly/skmskeobat">https://bit.ly/skmskeobat</a>
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik	<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	40	10	10	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2ae3e59e0c312a3efca7e202585188f46c812501">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2ae3e59e0c312a3efca7e202585188f46c812501</a>	<a href="https://bit.ly/skmcpob">https://bit.ly/skmcpob</a>
		Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	26	7	7	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=5d5213e0a385388774d465cb395ba718ff5af35">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=5d5213e0a385388774d465cb395ba718ff5af35</a>	<a href="https://bit.ly/skmcpobobatimporn">https://bit.ly/skmcpobobatimporn</a>
		Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat	<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	22	6	6	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=284d73676a0c4c075376796318991ade9f326533">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=284d73676a0c4c075376796318991ade9f326533</a>	<a href="https://bit.ly/skmproduksiolatnonobat">https://bit.ly/skmproduksiolatnonobat</a>

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	<a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a>	7	2	2	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=7c2362f186aeb5863db20dfc19d6ca9690c98692">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=7c2362f186aeb5863db20dfc19d6ca9690c98692</a>	<a href="https://bit.ly/skmsuratketerangancpob">https://bit.ly/skmsuratketerangancpob</a>
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	<a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">sertifikasicdob.pom.go.id</a>	98	25	24	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=fa2e46e02c2e8b036a8831ebe6fea04f1864ee">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=fa2e46e02c2e8b036a8831ebe6fea04f1864ee</a>	<a href="https://bit.ly/skmcdob">https://bit.ly/skmcdob</a>
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Persetujuan iklan obat	<a href="http://siapik.pom.go.id">siapik.pom.go.id</a>	46	12	12	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=c6d14734c932ab707979609eb44182b91fc4a8d5">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=c6d14734c932ab707979609eb44182b91fc4a8d5</a>	<a href="https://bit.ly/skmiklanobat2023">https://bit.ly/skmiklanobat2023</a>
		Surat keterangan impor obat dan bahan obat	<a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a>	202	51	45	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f8b06c36b6fa5a5874642aa1b25f954063c36b">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f8b06c36b6fa5a5874642aa1b25f954063c36b</a>	<a href="https://bit.ly/skmskiobat">https://bit.ly/skmskiobat</a>
		Analisis hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi	<a href="http://e-napza.pom.go.id">e-napza.pom.go.id</a>	57	15	14	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d47f1208206d6ff29e06c1208d0c9375fbc916">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d47f1208206d6ff29e06c1208d0c9375fbc916</a>	<a href="https://bit.ly/skmahpnpp">https://bit.ly/skmahpnpp</a>
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	<a href="http://https://standar-otskk.pom.go.id/">https://standar-otskk.pom.go.id/</a>	72	18	17	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d3164de05bdad8fa86f230d8e95b36ae2bab017f">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d3164de05bdad8fa86f230d8e95b36ae2bab017f</a>	<a href="https://bit.ly/skmkeamananmutumanfaatotskk">https://bit.ly/skmkeamananmutumanfaatotskk</a>
		Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika	<a href="http://https://standar-otskk.pom.go.id/">https://standar-otskk.pom.go.id/</a>	871	218	139	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=82b1b8b56ed3ffdcbe12b6d0b93c4480467c949b">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=82b1b8b56ed3ffdcbe12b6d0b93c4480467c949b</a>	<a href="https://bit.ly/skmkonsultasinspkkotskk">https://bit.ly/skmkonsultasinspkkotskk</a>
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	<a href="http://siap-uk.pom.go.id">siap-uk.pom.go.id</a>	19	10	10	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e5ffaa474fd7a7b7ff7c38ae2cb8045ddf376bc0">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e5ffaa474fd7a7b7ff7c38ae2cb8045ddf376bc0</a>	<a href="https://bit.ly/skmujiklinikpraklinikotskk">https://bit.ly/skmujiklinikpraklinikotskk</a>
		Izin edar obat tradisional	<a href="http://asrot.pom.go.id/asrot">asrot.pom.go.id/asrot</a>	502	251	152	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=68807c059bc8a6dd3934062361cf9703a2fb5d18">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=68807c059bc8a6dd3934062361cf9703a2fb5d18</a>	<a href="https://bit.ly/skmizinedarobtradisional">https://bit.ly/skmizinedarobtradisional</a>
		Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	<a href="http://asrot.pom.go.id/asrot">asrot.pom.go.id/asrot</a>	286	143	104	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a3a6114877a23546b41cc1c1a3f3f28406339124">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a3a6114877a23546b41cc1c1a3f3f28406339124</a>	<a href="https://bit.ly/skmizinedaroksk">https://bit.ly/skmizinedaroksk</a>
		Izin edar kosmetika	<a href="http://notifikos.pom.go.id">notifikos.pom.go.id</a>	1669	835	263	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=bbcc0e54f6b9d39e937623d431cc9088424da9ae">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=bbcc0e54f6b9d39e937623d431cc9088424da9ae</a>	<a href="https://bit.ly/skmizinedarkosmetik">https://bit.ly/skmizinedarkosmetik</a>
		Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	<a href="http://sireka.pom.go.id">sireka.pom.go.id</a>	78	39	35	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0bf0c026795070402f8a8794782de3e8c89dc9ff">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0bf0c026795070402f8a8794782de3e8c89dc9ff</a>	<a href="https://bit.ly/skmpersetujuaniklanotskk">https://bit.ly/skmpersetujuaniklanotskk</a>
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	48	12	12	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=7cf047cd8ac1f4535351f388595b7f519fb53b93">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=7cf047cd8ac1f4535351f388595b7f519fb53b93</a>	<a href="https://bit.ly/skmcpotb">https://bit.ly/skmcpotb</a>
		Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama obat kuasi / kosmetika dan / pangan olahan	<a href="http://Hak akses oss.go.id">Hak akses oss.go.id</a>	8	2	2	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=347d8e57978a6211e3a836566a50fedad6049941">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=347d8e57978a6211e3a836566a50fedad6049941</a>	<a href="https://bit.ly/skmfasproduksiotbersamakosdano">https://bit.ly/skmfasproduksiotbersamakosdano</a>

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
8		Rekomendasi importir obat tradisional dan suplemen kesehatan	Hak akses <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>	36	9	9	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=7221dc32a99616cb525d1afe3848f94dbc2ee143">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=7221dc32a99616cb525d1afe3848f94dbc2ee143</a>	<a href="https://bit.ly/skmrekomimporotsk">https://bit.ly/skmrekomimporotsk</a>
		Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	Hak akses <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>	2	1	1	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=8f98af2310e788d439f25450cd8b7a651b7c420">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=8f98af2310e788d439f25450cd8b7a651b7c420</a>	<a href="https://bit.ly/skmprodskdifasilitaspangan">https://bit.ly/skmprodskdifasilitaspangan</a>
		Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	<a href="http://e-bpom.go.id">e-bpom.go.id</a>	58	15	14	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=09e6720dafbded7f8ba2461acdaf5a74491074c3">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=09e6720dafbded7f8ba2461acdaf5a74491074c3</a>	<a href="https://bit.ly/skmskeotsk">https://bit.ly/skmskeotsk</a>
		Penerbitan Surat Keterangan Impor	<a href="http://e-bpom.go.id">e-bpom.go.id</a>	425	107	84	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=5f400d08151c62f0ca93133f67f60c64b9b86b52">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=5f400d08151c62f0ca93133f67f60c64b9b86b52</a>	<a href="https://bit.ly/skmskiotskdanbanhantsk">https://bit.ly/skmskiotskdanbanhantsk</a>
		Penerbitan Izin Special Access Scheme	<a href="http://e-bpom.go.id">e-bpom.go.id</a>	80	20	19	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e560cf54bd26f8933c059847247ccdf7ea2632c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e560cf54bd26f8933c059847247ccdf7ea2632c</a>	<a href="https://bit.ly/skmsasotsk">https://bit.ly/skmsasotsk</a>
		Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan		0	0	0	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e4ba66e5f70cb8c33d86048aee5afbe101ab492">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e4ba66e5f70cb8c33d86048aee5afbe101ab492</a>	<a href="https://bit.ly/skmrekomimporprodbahaberbahayotsk">https://bit.ly/skmrekomimporprodbahaberbahayotsk</a>
		Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	-		2	1	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e168ad97951ae72768283223efa5c8286862c03">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e168ad97951ae72768283223efa5c8286862c03</a>	<a href="https://bit.ly/skmpersetujuanimporthandberbahayaotsk">https://bit.ly/skmpersetujuanimporthandberbahayaotsk</a>
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	506	127	96	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0cc25828b34dac9bc3448e24259e2817cf2e4357">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0cc25828b34dac9bc3448e24259e2817cf2e4357</a>	<a href="https://bit.ly/skmcpkb">https://bit.ly/skmcpkb</a>
		Surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetika bersama dengan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT)	<a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>	10	3	3	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e5d5900c418f4117d0ab1ad8ba6d7f690462d269">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e5d5900c418f4117d0ab1ad8ba6d7f690462d269</a>	<a href="https://bit.ly/skmpasprodkosbersamapkr">https://bit.ly/skmpasprodkosbersamapkr</a>
		Surat keterangan ekspor kosmetika	<a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a>	46	12	12	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=36d9d744f6bc05cb8a760ce1829df7733e0ece1">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=36d9d744f6bc05cb8a760ce1829df7733e0ece1</a>	<a href="https://bit.ly/skmskekosmetik">https://bit.ly/skmskekosmetik</a>
		Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	<a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a>	589	148	107	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=1ee6b4f2c1a24e7b4dab49271d177d4ed5eefaa8c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=1ee6b4f2c1a24e7b4dab49271d177d4ed5eefaa8c</a>	<a href="https://bit.ly/skmskikosmetikbahankosmetik">https://bit.ly/skmskikosmetikbahankosmetik</a>
		Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetika	<a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a>	19	5	5	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=c81cb4113d5765e1acb5033ef06990f980de89dc">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=c81cb4113d5765e1acb5033ef06990f980de89dc</a>	<a href="https://bit.ly/skmsaskosmetik">https://bit.ly/skmsaskosmetik</a>
		Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk kosmetika	-		8	2	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ca059d185f9c17302ab827864c7cfefdd74dc628">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ca059d185f9c17302ab827864c7cfefdd74dc628</a>	<a href="https://bit.ly/skmpimporthandberbahayaotsk">https://bit.ly/skmpimporthandberbahayaotsk</a>
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	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d110e2dbefd29dc07b565472b491717ec1f04b50">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d110e2dbefd29dc07b565472b491717ec1f04b50</a>	<a href="https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotsk">https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotsk</a>

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Applikasi	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)	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=50196ba75c028789076467f0189f8071a8b06c5c">E-Standar Pangan e-standarpangan.pom.go.id</a>	3	1	1	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=50196ba75c028789076467f0189f8071a8b06c5c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=50196ba75c028789076467f0189f8071a8b06c5c</a>	<a href="https://bit.ly/skmpengkajiankeamananprg">https://bit.ly/skmpengkajiankeamananprg</a>
		Pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat dan label pangan olahan	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=688bfd1931845847a60ee853c9ad2ae6cd32980c">e-standarpangan.pom.go.id</a>	94	24	23	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=688bfd1931845847a60ee853c9ad2ae6cd32980c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=688bfd1931845847a60ee853c9ad2ae6cd32980c</a>	<a href="https://bit.ly/skmkajimantugimanlabel">https://bit.ly/skmkajimantugimanlabel</a>
		Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pangan olahan	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=24fcfb5dbb4c6e1ce9d908e95ddf99f5c176a7">KUSAPA standarpangan.pom.go.id</a>	1160	290	165	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=24fcfb5dbb4c6e1ce9d908e95ddf99f5c176a7">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=24fcfb5dbb4c6e1ce9d908e95ddf99f5c176a7</a>	<a href="https://bit.ly/skmkormatanduriapanganolahan">https://bit.ly/skmkormatanduriapanganolahan</a>
		Permohonan persetujuan uji klinik pangan olahan	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2039680b9ce1706e66a8a71b6c3a29d1efcc839">siap.uk.pom.go.id</a>	1	1	1	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2039680b9ce1706e66a8a71b6c3a29d1efcc839">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2039680b9ce1706e66a8a71b6c3a29d1efcc839</a>	<a href="https://bit.ly/skmpersetujuanujiklinikpanolanahan">https://bit.ly/skmpersetujuanujiklinikpanolanahan</a>
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Sertifikat pemenuhan komitmen pangan olahan (Risiko Menengah Rendah)	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f43a306d13e92d05e626a7691b0e7ccbd9aec09">ereg-rba.pom.go.id</a>	2255	564	229	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f43a306d13e92d05e626a7691b0e7ccbd9aec09">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f43a306d13e92d05e626a7691b0e7ccbd9aec09</a>	<a href="https://bit.ly/SertifikatPemenuhanKomitmenPanganOlahan">https://bit.ly/SertifikatPemenuhanKomitmenPanganOlahan</a>
		Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib Standar Nasional Indonesia (SNI) (Risiko Menengah Tinggi)	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=1d0c2634a64f3a213618acdd4a3a9bde839cc0">ereg-rba.pom.go.id</a>	706	177	121	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=1d0c2634a64f3a213618acdd4a3a9bde839cc0">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=1d0c2634a64f3a213618acdd4a3a9bde839cc0</a>	<a href="https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan">https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan</a>
		Izin edar pangan olahan (Risiko Tinggi)	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=bb4d3f402665112c89e6f8edf68e051d7580abf">ereg-rba.pom.go.id</a>	2400	600	234	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=bb4d3f402665112c89e6f8edf68e051d7580abf">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=bb4d3f402665112c89e6f8edf68e051d7580abf</a>	<a href="https://bit.ly/skmzinedarpanganolahan">https://bit.ly/skmzinedarpanganolahan</a>
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a8352b24e4d092b1e1fb64edd6ec2289bc371e7">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	67	17	16	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a8352b24e4d092b1e1fb64edd6ec2289bc371e7">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=a8352b24e4d092b1e1fb64edd6ec2289bc371e7</a>	<a href="https://bit.ly/skmcppob">https://bit.ly/skmcppob</a>
		Penerapan program manajemen risiko (PMR) keamanan pangan di industri pangan	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=13bd22c2e30d025901b13602615acf8c701635a">pmr.pom.go.id</a>	73	19	18	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=13bd22c2e30d025901b13602615acf8c701635a">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=13bd22c2e30d025901b13602615acf8c701635a</a>	<a href="https://bit.ly/skmpmrindustripangan">https://bit.ly/skmpmrindustripangan</a>
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Pemenuhan komitmen sistem manajemen keamanan pangan olahan di sarana peredaran	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2781db246730093ae9bf42cf0b51aced633e8f9">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	5	2	2	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2781db246730093ae9bf42cf0b51aced633e8f9">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2781db246730093ae9bf42cf0b51aced633e8f9</a>	<a href="https://bit.ly/skmkomsismakepanganolahan">https://bit.ly/skmkomsismakepanganolahan</a>
		Pemenuhan standar sistem manajemen keamanan pangan olahan di sarana peredaran	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f87a48f52219e5afea49ee08e577ecaec02e04e0">e-sertifikasi.pom.go.id</a>	407	102	81	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f87a48f52219e5afea49ee08e577ecaec02e04e0">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f87a48f52219e5afea49ee08e577ecaec02e04e0</a>	<a href="https://bit.ly/skmarsismakepanganolahan">https://bit.ly/skmarsismakepanganolahan</a>
		Surat keterangan ekspor pangan olahan	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=686ded40e7d25143d90fb7cceef8cd8a3a3fe30">e-bpom.pom.go.id</a>	225	57	50	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=686ded40e7d25143d90fb7cceef8cd8a3a3fe30">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=686ded40e7d25143d90fb7cceef8cd8a3a3fe30</a>	<a href="https://bit.ly/skmskepanganolahan">https://bit.ly/skmskepanganolahan</a>
		Sertifikat iradiasi	-	0	0	0	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d7212aceb14f4ca3643d578df30018f856ee72a6">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d7212aceb14f4ca3643d578df30018f856ee72a6</a>	<a href="https://bit.ly/skmsertifiradiasiwasdarpo">https://bit.ly/skmsertifiradiasiwasdarpo</a>
		Surat keterangan impor pangan olahan dan bahan pangan	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2d9061565ed6343e5045e91dc76b07c8fe9344e">e-bpom.pom.go.id</a>	1137	285	164	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2d9061565ed6343e5045e91dc76b07c8fe9344e">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=2d9061565ed6343e5045e91dc76b07c8fe9344e</a>	<a href="https://bit.ly/skmskipanganolahabanpangan">https://bit.ly/skmskipanganolahabanpangan</a>

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	<a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a>	96	24	23	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ab230b2b055e6101b5ba1bdafde24e17b4d703c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ab230b2b055e6101b5ba1bdafde24e17b4d703c</a>	<a href="https://bit.ly/skmsaspanganolahan">https://bit.ly/skmsaspanganolahan</a>
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan	<a href="http://1.sppirt.pom.go.id">1.sppirt.pom.go.id</a> <a href="http://2.istanaumkm.pom.go.id">2.istanaumkm.pom.go.id</a>	330	83	68	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=4ad4d29668328d8ee9d8075d08ca401661ea25a">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=4ad4d29668328d8ee9d8075d08ca401661ea25a</a>	<a href="https://bit.ly/skmkonsulmaspluspanganolahan">https://bit.ly/skmkonsulmaspluspanganolahan</a>
16	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Penyediaan baku pembanding kimia	<a href="http://inflalabs.pom.go.id">inflalabs.pom.go.id</a>	257	65	56	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ae8403b2ab39c41f9fd153f6708c2e91e0140453">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=ae8403b2ab39c41f9fd153f6708c2e91e0140453</a>	<a href="https://bit.ly/skmbakupembanding">https://bit.ly/skmbakupembanding</a>
		Penyediaan baku mikroba	<a href="http://inflalabs.pom.go.id">inflalabs.pom.go.id</a>	36	9	9	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=054e039ef5cc47704dcba69e36c1bec524c7aaa">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=054e039ef5cc47704dcba69e36c1bec524c7aaa</a>	<a href="https://bit.ly/skmbakumikroba">https://bit.ly/skmbakumikroba</a>
		Uji profisiensi	<a href="http://inflalabs.pom.go.id">inflalabs.pom.go.id</a>	30	8	8	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=73d2ad2830584f5d845a40b34da95bf58d15487d">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=73d2ad2830584f5d845a40b34da95bf58d15487d</a>	<a href="https://bit.ly/skmujiprofisiensi">https://bit.ly/skmujiprofisiensi</a>
		Pelatihan teknis laboratorium	<a href="#">offline</a>	59	15	14	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=b5f5766b59cf6bac279db305be88a1a979a817be0">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=b5f5766b59cf6bac279db305be88a1a979a817be0</a>	<a href="https://bit.ly/skmpelatihanteknislab">https://bit.ly/skmpelatihanteknislab</a>
17	Biro Hukum dan Organisasi	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	-	12257	3065	341	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9</a>	<a href="https://bit.ly/skmpminfoobatmakanan">https://bit.ly/skmpminfoobatmakanan</a>
18	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Layanan perpustakaan	<a href="#">offline</a> dan <a href="http://perpustakaan.pom.go.id">perpustakaan.pom.go.id</a>	1070	268	158	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=afafee594763bbcdcaeb205d9c0b541d3b16895635">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=afafee594763bbcdcaeb205d9c0b541d3b16895635</a>	<a href="https://bit.ly/skmlayanannerpustakaan">https://bit.ly/skmlayanannerpustakaan</a>
		Sertifikasi kompetensi		2836	709	249	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f1b92c3838ce97193cb353657ad7359e13d00c3">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f1b92c3838ce97193cb353657ad7359e13d00c3</a>	<a href="https://bit.ly/skmlayanansertifikasikompetensi">https://bit.ly/skmlayanansertifikasikompetensi</a>
		Penilaian kompetensi dan pemberian umpan balik		4487	1122	286	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0184c1672054f4efb0bc7769e9b3e5ce1adf19a">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0184c1672054f4efb0bc7769e9b3e5ce1adf19a</a>	<a href="https://bit.ly/skmlayananpenilaiankompetensi">https://bit.ly/skmlayananpenilaiankompetensi</a>
		Penyelenggaraan pengembangan kompetensi		1236	309	171	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=cefb595f7a60bbe85b6c2cb15764d66777b0583">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=cefb595f7a60bbe85b6c2cb15764d66777b0583</a>	<a href="https://bit.ly/skmpengembangankompetensi">https://bit.ly/skmpengembangankompetensi</a>
		Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker		81	21	20	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=4ef433681c9e9c43ceb3928581feaedf79faaa2">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=4ef433681c9e9c43ceb3928581feaedf79faaa2</a>	<a href="https://bit.ly/skmpaktekkkerjaprofesiapoteker">https://bit.ly/skmpaktekkkerjaprofesiapoteker</a>
		Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan		448	112	87	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0091ad685e59e0a0626ab657a0b0c837ea4a3aa5">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0091ad685e59e0a0626ab657a0b0c837ea4a3aa5</a>	<a href="https://bit.ly/skmpaktekkkerjalapangan">https://bit.ly/skmpaktekkkerjalapangan</a>
		Penerbitan status akreditasi program teknis dan fungsional pengawas obat dan makanan		2	1	1	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=9564a9e4ac748bd38a47b8a17ae06768929a497c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=9564a9e4ac748bd38a47b8a17ae06768929a497c</a>	<a href="https://bit.ly/skmpenerbitanakreditasi">https://bit.ly/skmpenerbitanakreditasi</a>

No	UPP Pusat	Jenis Layanan	Applikasi	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	<a href="http://inflabs.pom.go.id">inflabs.pom.go.id</a>	29	8	8	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=3bccf5fea919afffc6710750f6b1c750d63c66">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=3bccf5fea919afffc6710750f6b1c750d63c66</a>	<a href="https://bit.ly/skmpenyediaanhewanuji50f6b1c750d63c66">https://bit.ly/skmpenyediaanhewanuji50f6b1c750d63c66</a>
		Pengujian Obat dan Makanan	offline	38	10	10	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e6ed9fd3b441fb5ac510966054e4488f4fe5951">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e6ed9fd3b441fb5ac510966054e4488f4fe5951</a>	<a href="https://bit.ly/skmpengujianprodbio6054e4488f4fe5951">https://bit.ly/skmpengujianprodbio6054e4488f4fe5951</a>
		Pelulusan bets/lot vaksin	offline	14	4	4	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=b5ce1232c483ecf005ac22285e7ad1b4dd30855c">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=b5ce1232c483ecf005ac22285e7ad1b4dd30855c</a>	<a href="https://bit.ly/skmpelolosanbetsvaksin285e7ad1b4dd30855c">https://bit.ly/skmpelolosanbetsvaksin285e7ad1b4dd30855c</a>
		Uji profisiensi	<a href="http://inflabs.pom.go.id">inflabs.pom.go.id</a>	30	8	8	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e6f95c266211a3b219b853315435e5643c2dd6e">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=e6f95c266211a3b219b853315435e5643c2dd6e</a>	<a href="https://bit.ly/skm_ujiprofisiensi3315435e5643c2dd6e">https://bit.ly/skm_ujiprofisiensi3315435e5643c2dd6e</a>
		Pelatihan teknis laboratorium	offline	0	0	0	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=59d3b4eb364c07f192ee4cef059d1d7020a20509">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=59d3b4eb364c07f192ee4cef059d1d7020a20509</a>	<a href="https://bit.ly/pelatihanteknislab59d3b4eb364c07f192ee4cef059d1d7020a20509">https://bit.ly/pelatihanteknislab59d3b4eb364c07f192ee4cef059d1d7020a20509</a>
20	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	Pengujian Obat dan Makanan	offline	41	11	11	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=8207650541efc40781013207606fb29a08ce4898">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=8207650541efc40781013207606fb29a08ce4898</a>	<a href="https://bit.ly/skmpengujianobatdamnakanan">https://bit.ly/skmpengujianobatdamnakanan</a>
21	Balai Kalibrasi	Kalibrasi	<a href="http://inflabs.pom.go.id">inflabs.pom.go.id</a>	41	11	11	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=db65c28fde835380137819330b14602d99e7d43e">https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=db65c28fde835380137819330b14602d99e7d43e</a>	<a href="https://bit.ly/skm_ujikalibrasi330b14602d99e7d43e">https://bit.ly/skm_ujikalibrasi330b14602d99e7d43e</a>

**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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandaAceh">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandaAceh</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMedan">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMedan</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPadang">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPadang</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPekanbaru">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPekanbaru</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalembang">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalembang</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSerang">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSerang</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJakarta">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJakarta</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandung">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandung</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMYogyakarta">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMYogyakarta</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMYogyakarta">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMYogyakarta</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSurabaya">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSurabaya</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBanjarmasin">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBanjarmasin</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMDenpasar">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMDenpasar</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMManado">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMManado</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura">https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMPayakumbuh">https://bit.ly/YanblikBPOMPayakumbuh</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam">https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMJambi">https://tinyurl.com/YanblikBPOMJambi</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMBengkulu">https://tinyurl.com/YanblikBPOMBengkulu</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMPangkalpinang">https://tinyurl.com/YanblikBPOMPangkalpinang</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMTangerang">https://bit.ly/YanblikBPOMTangerang</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMTangerang">https://bit.ly/YanblikBPOMTangerang</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMBogor">https://bit.ly/YanblikBPOMBogor</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMTasikmalaya">https://bit.ly/YanblikBPOMTasikmalaya</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMSurakarta">https://bit.ly/YanblikBPOMSurakarta</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMKediri">https://bit.ly/YanblikBPOMKediri</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMJember">https://bit.ly/YanblikBPOMJember</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMJember">https://bit.ly/YanblikBPOMJember</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMTarakan">https://tinyurl.com/YanblikBPOMTarakan</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMKupang">https://tinyurl.com/YanblikBPOMKupang</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMPalu">https://tinyurl.com/YanblikBPOMPalu</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikBPOMPalopo">https://bit.ly/YanblikBPOMPalopo</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju">https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju">https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMKendari">https://tinyurl.com/YanblikBPOMKendari</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMGorontalo">https://tinyurl.com/YanblikBPOMGorontalo</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMSofifi">https://tinyurl.com/YanblikBPOMSofifi</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMAmbon">https://tinyurl.com/YanblikBPOMAmbon</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMManokwari">https://tinyurl.com/YanblikBPOMManokwari</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikBPOMManokwari">https://tinyurl.com/YanblikBPOMManokwari</a>
		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	
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehTengah">https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehTengah</a>
		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	
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehSelatan">https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehSelatan</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaToba">https://tinyurl.com/YanblikLokaToba</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungbalai">https://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungbalai</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaDharmasraya">https://tinyurl.com/YanblikLokaDharmasraya</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaDumai">https://tinyurl.com/YanblikLokaDumai</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaDumai">https://tinyurl.com/YanblikLokaDumai</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokalnHu">https://tinyurl.com/YanblikLokalnHu</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungPinang">https://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungPinang</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaBungo">https://bit.ly/YanblikLokaBungo</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaRejangLebong">https://tinyurl.com/YanblikLokaRejangLebong</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaLubukLinggau">https://tinyurl.com/YanblikLokaLubukLinggau</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaLubukLinggau">https://tinyurl.com/YanblikLokaLubukLinggau</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung">https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaTulangBawang">https://tinyurl.com/YanblikLokaTulangBawang</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBanyumas">https://tinyurl.com/YanblikLokaBanyumas</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau">https://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaSambas">https://bit.ly/YanblikLokaSambas</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaSambas">https://bit.ly/YanblikLokaSambas</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaKotawaringinBarat">https://tinyurl.com/YanblikLokaKotawaringinBarat</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaTabalong">https://bit.ly/YanblikLokaTabalong</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaTanahBumbu">https://tinyurl.com/YanblikLokaTanahBumbu</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBalikpapan">https://tinyurl.com/YanblikLokaBalikpapan</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng">https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng">https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBima">https://tinyurl.com/YanblikLokaBima</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaManggaraiBarat">https://tinyurl.com/YanblikLokaManggaraiBarat</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaEnde">https://tinyurl.com/YanblikLokaEnde</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaBelu">https://bit.ly/YanblikLokaBelu</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur">https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur</a>
		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	<a href="https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur">https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBanggai">https://tinyurl.com/YanblikLokaBanggai</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaBaubau">https://tinyurl.com/YanblikLokaBaubau</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaSangihe">https://tinyurl.com/YanblikLokaSangihe</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai">https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaTanimbar">https://tinyurl.com/YanblikLokaTanimbar</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaTanimbar">https://tinyurl.com/YanblikLokaTanimbar</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaSorong">https://tinyurl.com/YanblikLokaSorong</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaMimika">https://tinyurl.com/YanblikLokaMimika</a>
		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	<a href="https://tinyurl.com/YanblikLokaMerauke">https://tinyurl.com/YanblikLokaMerauke</a>
		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

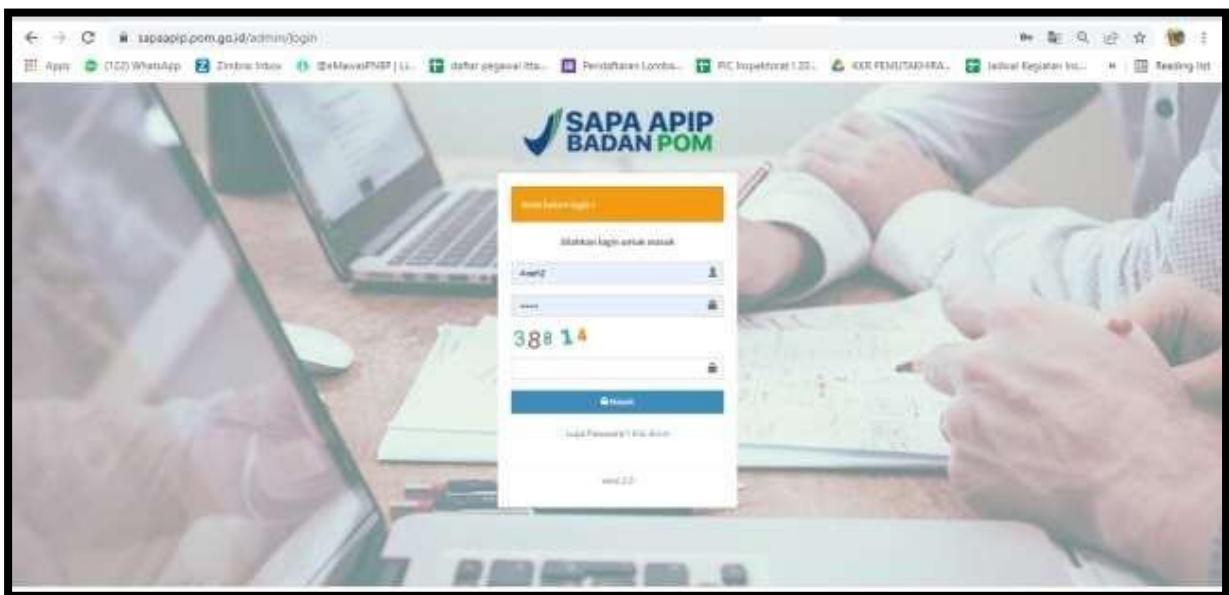
Nomor : B-OT.03.04.2.22.03.24.244

Tanggal : 22 Maret 2024

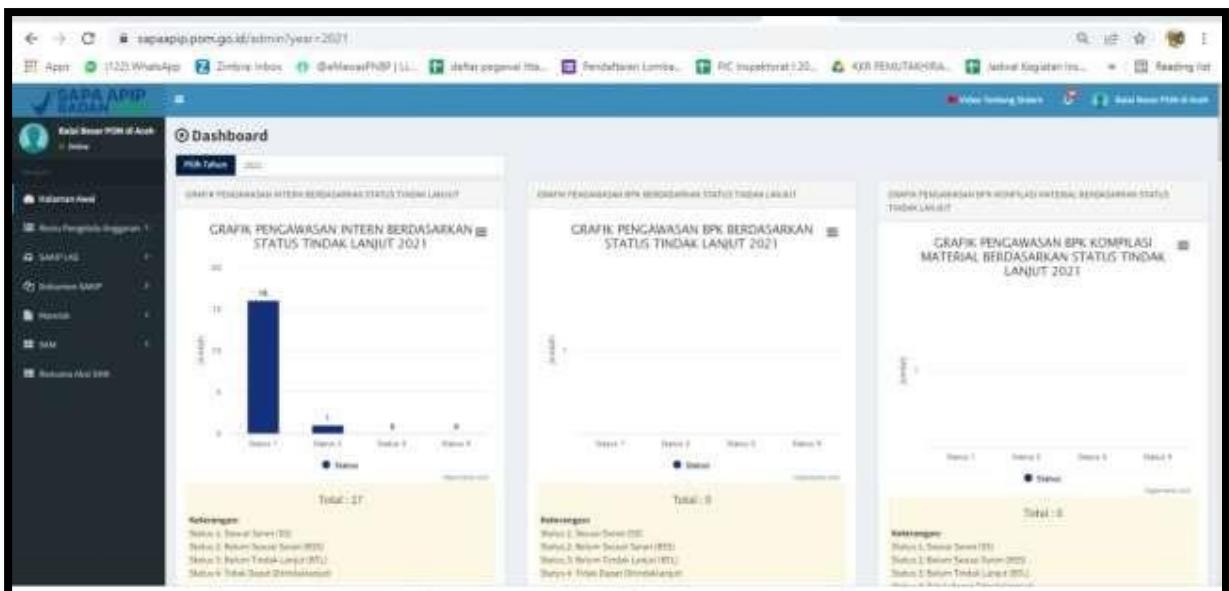
## Panduan Aplikasi Sistem Aplikasi Pengawasan Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (SAPA APIP) Modul SKM

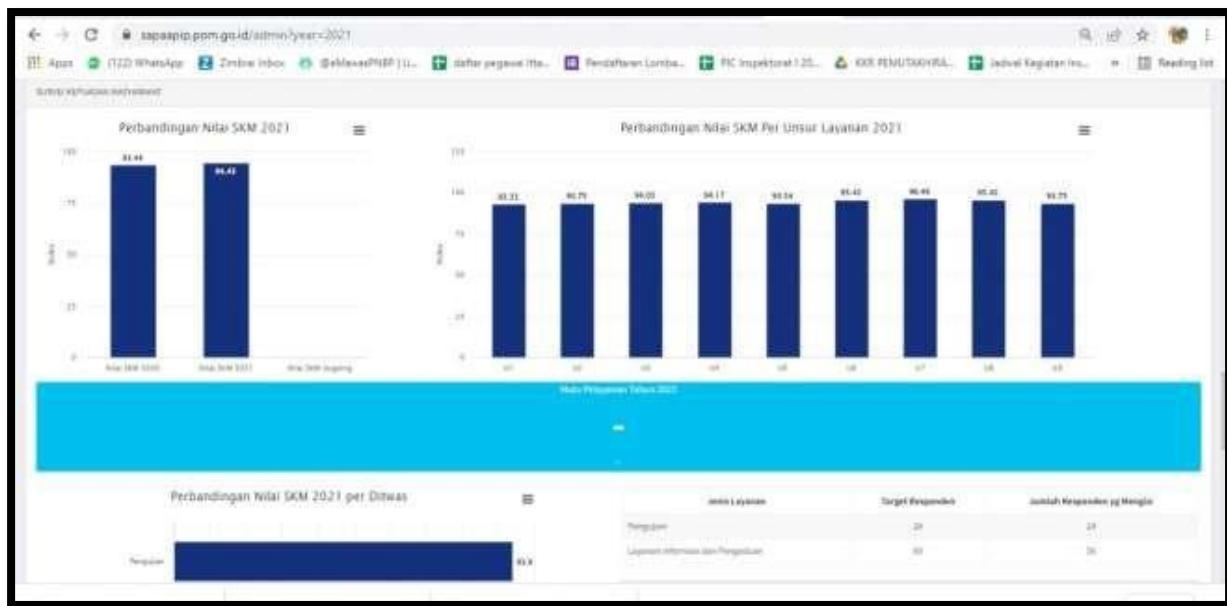


1. Login ke Aplikasi SAPA APIP melalui alamat <http://SAPA APIP.pom.go.id/>, menggunakan akun SAPA APIP level 2 .

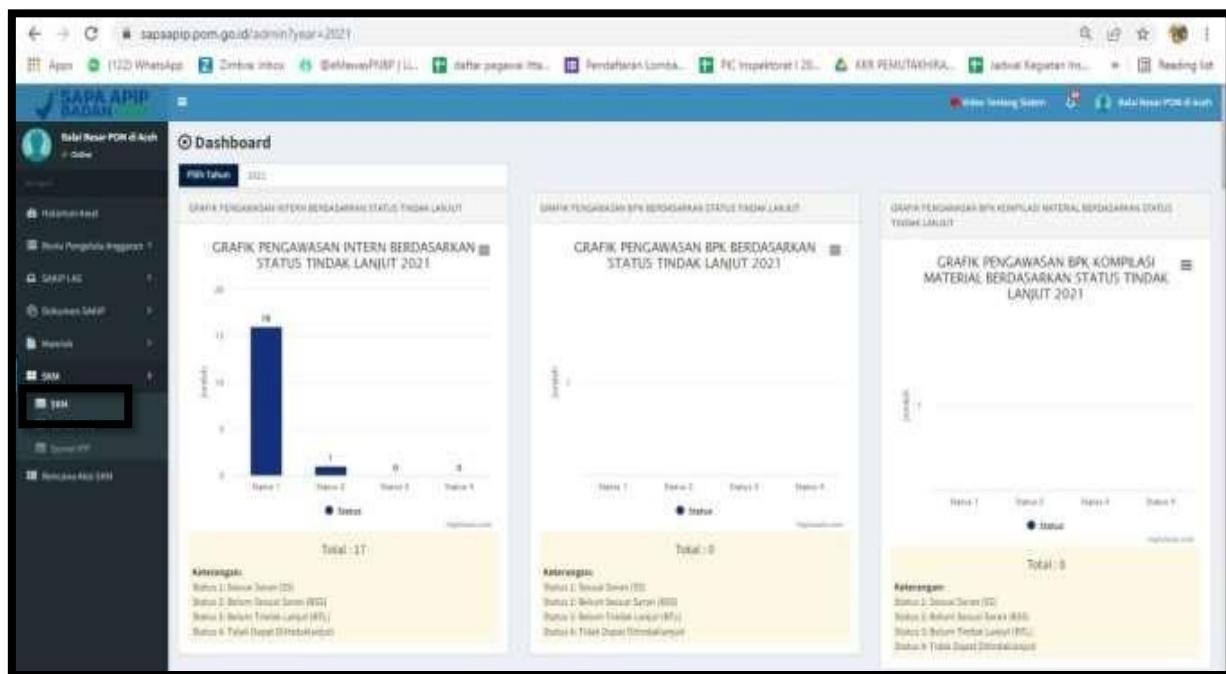


2. Progres SKM dapat dilihat pada *dashboard* di halaman awal SAPA APIP, kemudian scroll ke bagian bawah





3. Untuk melihat rincian hasil suvei pada unit pelayanan publik, klik menu SKM di bagian kiri halaman dashboard.



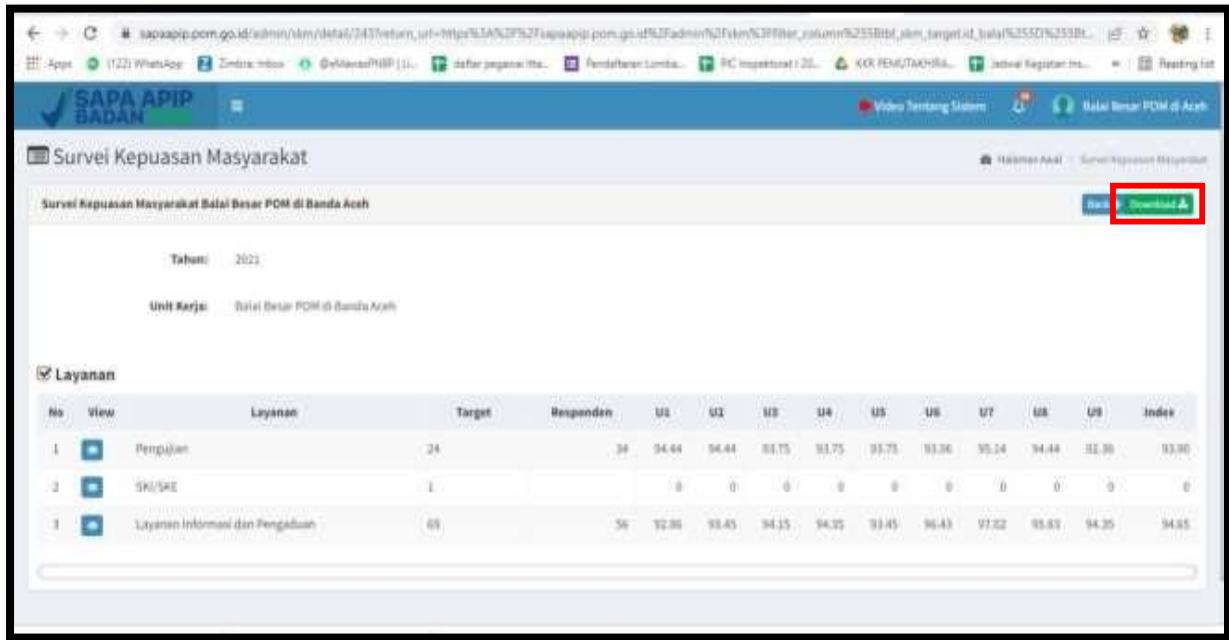
4. Untuk melihat lebih rinci hasil SKM per jenis layanan, klik tombol *View Data* berikut. Tampilan setelah klik tombol *View Data*

Tahun	Unit	Target	Responen	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
2021	Balai Besar POM di Banda Aceh	84	80	90.10	83.75	94.05	84.17	85.54	85.42	86.48	85.42	81.75	84.43
Total rows: 1 to 1 of 1													

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

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengujian	24	38	94.44	94.44	83.75	83.75	83.75	83.75	95.14	94.44	82.30	83.80
2		SK/SKE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Layanan Informasi dan Pengaduan	69	56	92.86	93.45	94.15	94.25	93.45	95.43	97.02	95.87	94.25	94.85

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



Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Baiti Besar PDM di Banda Aceh

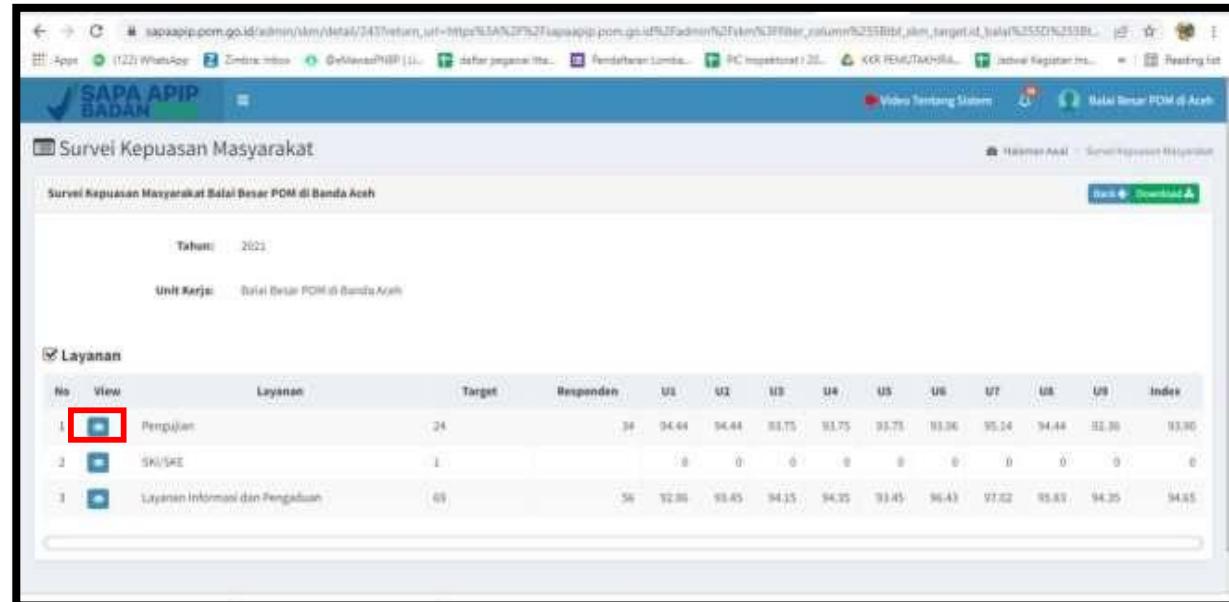
Tahun: 2023

Unit Kerja: Baiti Besar PDM di Banda Aceh

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengujian	24	38	94.64	94.44	93.75	93.75	93.75	93.36	95.14	94.44	93.36	93.36
2		SK/SRE	1	0	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	97.62	95.83	94.25	94.85

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



Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Baiti Besar PDM di Banda Aceh

Tahun: 2023

Unit Kerja: Baiti Besar PDM di Banda Aceh

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengujian	24	38	94.64	94.44	93.75	93.75	93.75	93.36	95.14	94.44	93.36	93.36
2		SK/SRE	1	0	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	97.62	95.83	94.25	94.85

Survei Responsi Masyarakat Balai Besar POM di Banda Aceh

Fokus: JUJU

Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh

Layanan: Pengukuran

Target: 24/24

Responden: 34

**Survei**

Search

No	Periode	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	U37	U38	U39	U40	U41	U42	U43	U44	U45	U46	U47	U48	U49	U50	U51	U52	U53	U54	U55	U56	U57	U58	U59	U60	U61	U62	U63	U64	U65	U66	U67	U68	U69	U70	U71	U72	U73	U74	U75	U76	U77	U78	U79	U80	U81	U82	U83	U84	U85	U86	U87	U88	U89	U90	U91	U92	U93	U94	U95	U96	U97	U98	U99	U100	U101	U102	U103	U104	U105	U106	U107	U108	U109	U110	U111	U112	U113	U114	U115	U116	U117	U118	U119	U120	U121	U122	U123	U124	U125	U126	U127	U128	U129	U130	U131	U132	U133	U134	U135	U136	U137	U138	U139	U140	U141	U142	U143	U144	U145	U146	U147	U148	U149	U150	U151	U152	U153	U154	U155	U156	U157	U158	U159	U160	U161	U162	U163	U164	U165	U166	U167	U168	U169	U170	U171	U172	U173	U174	U175	U176	U177	U178	U179	U180	U181	U182	U183	U184	U185	U186	U187	U188	U189	U190	U191	U192	U193	U194	U195	U196	U197	U198	U199	U200	U201	U202	U203	U204	U205	U206	U207	U208	U209	U210	U211	U212	U213	U214	U215	U216	U217	U218	U219	U220	U221	U222	U223	U224	U225	U226	U227	U228	U229	U230	U231	U232	U233	U234	U235	U236	U237	U238	U239	U240	U241	U242	U243	U244	U245	U246	U247	U248	U249	U250	U251	U252	U253	U254	U255	U256	U257	U258	U259	U260	U261	U262	U263	U264	U265	U266	U267	U268	U269	U270	U271	U272	U273	U274	U275	U276	U277	U278	U279	U280	U281	U282	U283	U284	U285	U286	U287	U288	U289	U290	U291	U292	U293	U294	U295	U296	U297	U298	U299	U300	U301	U302	U303	U304	U305	U306	U307	U308	U309	U310	U311	U312	U313	U314	U315	U316	U317	U318	U319	U320	U321	U322	U323	U324	U325	U326	U327	U328	U329	U330	U331	U332	U333	U334	U335	U336	U337	U338	U339	U340	U341	U342	U343	U344	U345	U346	U347	U348	U349	U350	U351	U352	U353	U354	U355	U356	U357	U358	U359	U360	U361	U362	U363	U364	U365	U366	U367	U368	U369	U370	U371	U372	U373	U374	U375	U376	U377	U378	U379	U380	U381	U382	U383	U384	U385	U386	U387	U388	U389	U390	U391	U392	U393	U394	U395	U396	U397	U398	U399	U400	U401	U402	U403	U404	U405	U406	U407	U408	U409	U410	U411	U412	U413	U414	U415	U416	U417	U418	U419	U420	U421	U422	U423	U424	U425	U426	U427	U428	U429	U430	U431	U432	U433	U434	U435	U436	U437	U438	U439	U440	U441	U442	U443	U444	U445	U446	U447	U448	U449	U450	U451	U452	U453	U454	U455	U456	U457	U458	U459	U460	U461	U462	U463	U464	U465	U466	U467	U468	U469	U470	U471	U472	U473	U474	U475	U476	U477	U478	U479	U480	U481	U482	U483	U484	U485	U486	U487	U488	U489	U490	U491	U492	U493	U494	U495	U496	U497	U498	U499	U500	U501	U502	U503	U504	U505	U506	U507	U508	U509	U510	U511	U512	U513	U514	U515	U516	U517	U518	U519	U520	U521	U522	U523	U524	U525	U526	U527	U528	U529	U530	U531	U532	U533	U534	U535	U536	U537	U538	U539	U540	U541	U542	U543	U544	U545	U546	U547	U548	U549	U550	U551	U552	U553	U554	U555	U556	U557	U558	U559	U560	U561	U562	U563	U564	U565	U566	U567	U568	U569	U570	U571	U572	U573	U574	U575	U576	U577	U578	U579	U580	U581	U582	U583	U584	U585	U586	U587	U588	U589	U590	U591	U592	U593	U594	U595	U596	U597	U598	U599	U600	U601	U602	U603	U604	U605	U606	U607	U608	U609	U610	U611	U612	U613	U614	U615	U616	U617	U618	U619	U620	U621	U622	U623	U624	U625	U626	U627	U628	U629	U630	U631	U632	U633	U634	U635	U636	U637	U638	U639	U640	U641	U642	U643	U644	U645	U646	U647	U648	U649	U650	U651	U652	U653	U654	U655	U656	U657	U658	U659	U660	U661	U662	U663	U664	U665	U666	U667	U668	U669	U670	U671	U672	U673	U674	U675	U676	U677	U678	U679	U680	U681	U682	U683	U684	U685	U686	U687	U688	U689	U690	U691	U692	U693	U694	U695	U696	U697	U698	U699	U700	U701	U702	U703	U704	U705	U706	U707	U708	U709	U710	U711	U712	U713	U714	U715	U716	U717	U718	U719	U720	U721	U722	U723	U724	U725	U726	U727	U728	U729	U730	U731	U732	U733	U734	U735	U736	U737	U738	U739	U740	U741	U742	U743	U744	U745	U746	U747	U748	U749	U750	U751	U752	U753	U754	U755	U756	U757	U758	U759	U760	U761	U762	U763	U764	U765	U766	U767	U768	U769	U770	U771	U772	U773	U774	U775	U776	U777	U778	U779	U780	U781	U782	U783	U784	U785	U786	U787	U788	U789	U790	U791	U792	U793	U794	U795	U796	U797	U798	U799	U800	U801	U802	U803	U804	U805	U806	U807	U808	U809	U810	U811	U812	U813	U814	U815	U816	U817	U818	U819	U820	U821	U822	U823	U824	U825	U826	U827	U828	U829	U830	U831	U832	U833	U834	U835	U836	U837	U838	U839	U840	U841	U842	U843	U844	U845	U846	U847	U848	U849	U850	U851	U852	U853	U854	U855	U856	U857	U858	U859	U860	U861	U862	U863	U864	U865	U866	U867	U868	U869	U870	U871	U872	U873	U874	U875	U876	U877	U878	U879	U880	U881	U882	U883	U884	U885	U886	U887	U888	U889	U890	U891	U892	U893	U894	U895	U896	U897	U898	U899	U900	U901	U902	U903	U904	U905	U906	U907	U908	U909	U910	U911	U912	U913	U914	U915	U916	U917	U918	U919	U920	U921	U922	U923	U924	U925	U926	U927	U928	U929	U930	U931	U932	U933	U934	U935	U936	U937	U938	U939	U940	U941	U942	U943	U944	U945	U946	U947	U948	U949	U950	U951	U952	U953	U954	U955	U956	U957	U958	U959	U960	U961	U962	U963	U964	U965	U966	U967	U968	U969	U970	U971	U972	U973	U974	U975	U976	U977	U978	U979	U980	U981	U982	U983	U984	U985	U986	U987	U988	U989	U990	U991	U992	U993	U994	U995	U996	U997	U998	U999	U9999
----	---------	-----	------	------	---------------	------------	-----------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Tahun: 2020

Unit Kerja: Balai Besar POM di Banda Aceh

Layanan: Layanan informasi dan Pengukuran

Target: T2 / 20

Responden: 34

**Survei**

Search

Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	U37	U38	U39	U40	U41	U42	U43	U44	U45	U46	U47	U48	U49	U50	U51	U52	U53	U54	U55	U56	U57	U58	U59	U60	U61	U62	U63	U64	U65	U66	U67	U68	U69	U70	U71	U72	U73	U74	U75	U76	U77	U78	U79	U80	U81	U82	U83	U84	U85	U86	U87	U88	U89	U90	U91	U92	U93	U94	U95	U96	U97	U98	U99	U100	U101	U102	U103	U104	U105	U106	U107	U108	U109	U110	U111	U112	U113	U114	U115	U116	U117	U118	U119	U120	U121	U122	U123	U124	U125	U126	U127	U128	U129	U130	U131	U132	U133	U134	U135	U136	U137	U138	U139	U140	U141	U142	U143	U144	U145	U146	U147	U148	U149	U150	U151	U152	U153	U154	U155	U156	U157	U158	U159	U160	U161	U162	U163	U164	U165	U166	U167	U168	U169	U170	U171	U172	U173	U174	U175	U176	U177	U178	U179	U180	U181	U182	U183	U184	U185	U186	U187	U188	U189	U190	U191	U192	U193	U194	U195	U196	U197	U198	U199	U200	U201	U202	U203	U204	U205	U206	U207	U208	U209	U210	U211	U212	U213	U214	U215	U216	U217	U218	U219	U220	U221	U222	U223	U224	U225	U226	U227	U228
------------	-----------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**Lampiran 4**

SURAT DINAS SEKRETARIS UTAMA

Nomor: B-OT.03.04.2.22.03.24.244

Tanggal: 22 Maret 2024

**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		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	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:**

1. Kolom a s.d. w sesuai isian pada aplikasi Sapa APIP, termasuk nomor urut (tidak diubah/diganti).
2. 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.....	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 disebarluaskan 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](https://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
	<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>60</b>

### **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 Eksport 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
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>85,30</b>	<b>93,38</b>	<b>8,08</b>

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 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 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 service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent		...
2	Registrasi Obat Generik					
dst						

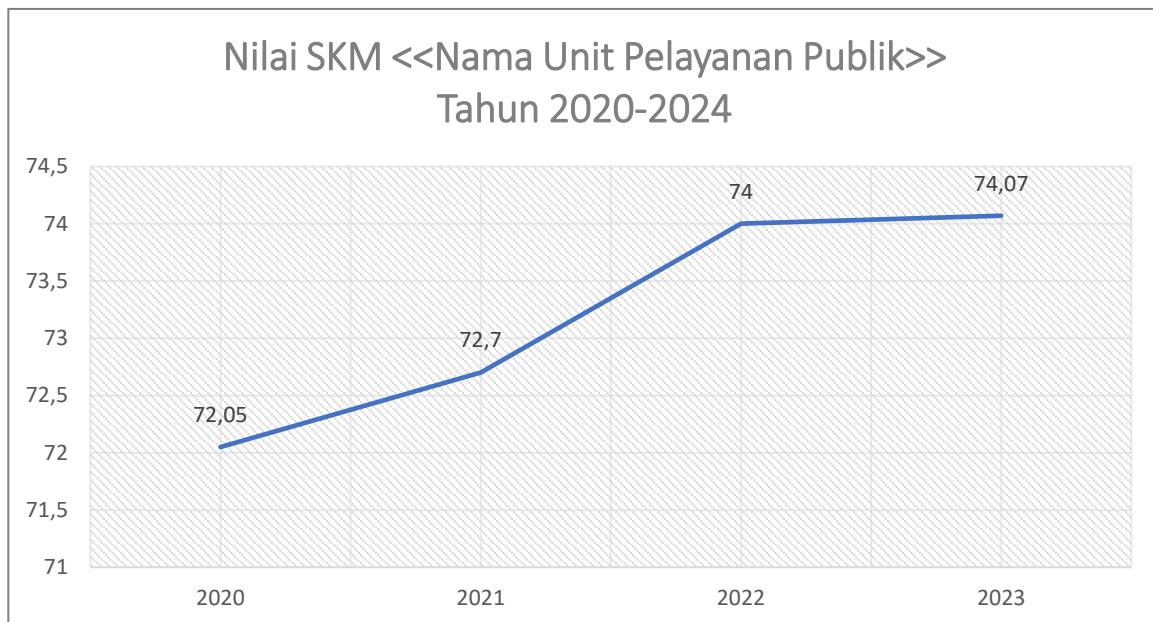
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, [tidak ada/diperoleh] beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

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.i, 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 Persmen PAN BB 14 Tahun 2017 SKM												
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					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

- SK Tim Pelaksana SKM  
[Screenshot SK]
- Publikasi Hasil SKM  
[Screenshot publikasi hasil SKM]
- Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM  
[foto, daftar hadir]
- 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 lanjut 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]