



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI SURAKARTA

2 0 2 4



**BADAN PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN**

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	ii
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	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	26

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt
NIP : 19851205 201012 1 005
Jabatan : Kepala Balai POM di Surakarta
Unit Kerja : Balai POM di Surakarta

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.

Surakarta, 7 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Surakarta,



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamalkan 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 Surakarta 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 Surakarta.

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. Diketuainya 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 Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP/ <https://tinyurl.com/YanblikBPOMSurakarta> yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Surakarta 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 <http://tinyurl.com/YanblikLokaSurakarta> dan *offline* di loket layanan Balai POM di Surakarta pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) 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	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	72
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Surakarta. 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 Surakarta tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	4
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	5	5
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	3
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	16	15
8	Pengujian Obat dan Makanan	0	0
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	108	84
Jumlah		137	112

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 112 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	54,46%
		Perempuan	51	45,54%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	27	24,11%
		DI/D2/D3	10	8,93%
		D4/S1	49	43,75%
		S2/Profesi/S3	26	23,21%
3	Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	5	4,46%
		Peneliti/dosen	2	1,79%
		PNS/TNI/Polri	3	2,68%
		Pegawai Swasta	70	62,50%
		Wiraswasta	32	28,57%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	16	14,29%
		26 – 30 Tahun	35	31,25%
		31 – 35 Tahun	11	9,82%
		36 – 40 Tahun	16	14,29%
		≥ 41 Tahun	34	30,36%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPAAPIP 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)	95.83	91.67	95.83	100.00	95.83	95.83	100.00	91.67	83.33	94.44

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	95.56	100.00	100.00	100.00	100.00	96.67	96.67	98.77
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	88.89	88.89	87.04	94.44	88.89	94.44	88.89	88.89	83.33	89.30
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	96.30
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94.44	95.56	96.30	100.00	97.78	97.78	100.00	95.56	96.67	97.12
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.83	97.62	96.30	97.62	96.03	96.03	98.21	95.83	91.47	96.22

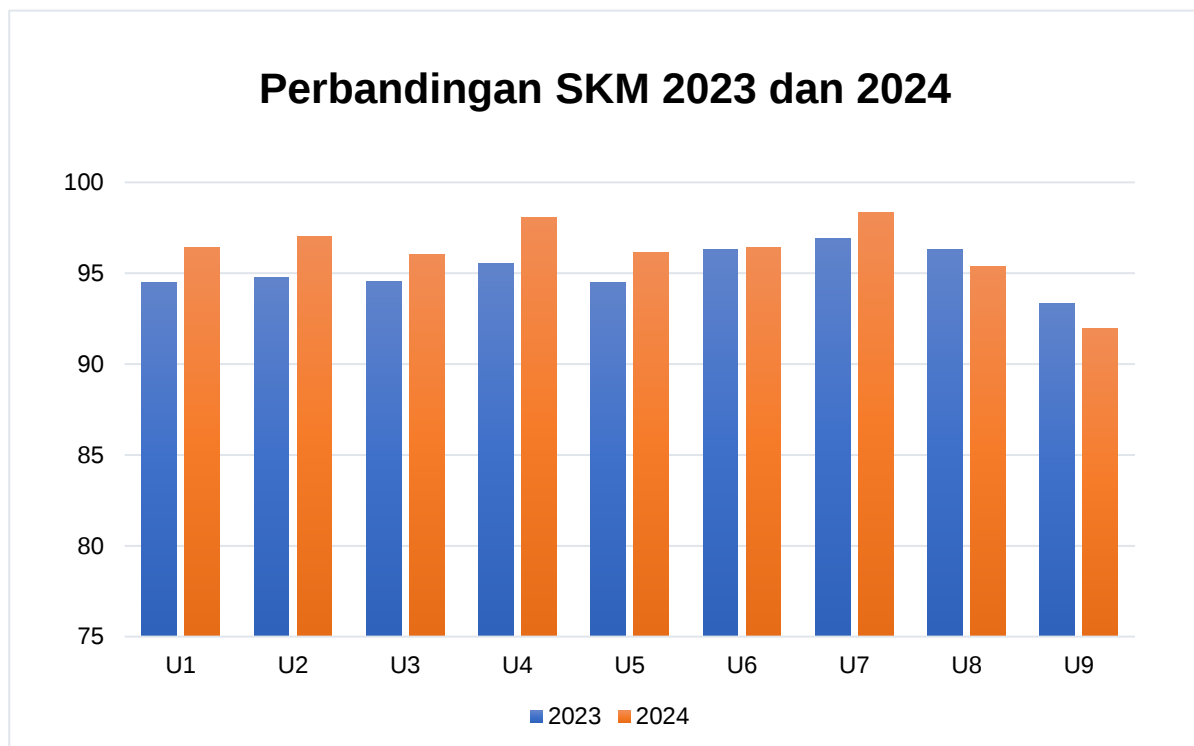
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94,49	96,43	1,94
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,74	97,02	2,28
U3	Waktu Penyelesaian	94,57	96,03	1,46
U4	Biaya/Tarif	95,51	98,07	2,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,49	96,13	1,64
U6	Kompetensi Pelaksana	96,28	96,43	0,15
U7	Perilaku Pelaksana	96,92	98,36	1,44

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,28	95,39	0,89
U9	Sarana dan Prasarana	93,33	91,96	1,37
Nilai SKM Unit Layanan		95,18	96,20	1.02

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. Sarana Prasarana merupakan unsur pelayanan publik dengan nilai terendah yaitu sebesar 91,96. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang mendapatkan nilai 95,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 96,03.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (98,36), Biaya/Tarif (98,07), dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (97,02).

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:

1. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan: *“sederhanakan proses”*.
2. Layanan Sertifikasi CDOB:
 - *“Secara keseluruhan sudah sangat baik, harapannya ada petugas sertifikasi yang bisa ditemui secara terjadwal”*.
 - *“Untuk jadwal layanan diharapkan lebih banyak dan lebih cepat, sesuai jadwal”*.
3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB: *“jam konsultasi diperpanjang mengingat background pelaku usaha bukan dari farmasi CPOTB”*
4. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB: *“perbanyak agenda bimtek CPKB”*.

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

1. Sarana prasarana pelayanan publik Balai POM di Surakarta masih dinilai kurang oleh masyarakat dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hal tersebut dikarenakan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Surakarta masih berada di kantor dengan status sewa ruko sehingga untuk pengembangan ULPK sesuai standar masih belum dapat direalisasikan.
2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan oleh Balai POM di Surakarta masih dinilai kurang oleh masyarakat dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Meskipun penanganan tersebut sebenarnya telah sesuai dengan *service level agreement* (SLA) yang ditetapkan namun untuk penanganannya masih dilakukan oleh personil

yang juga mengampu pelayanan di tiga Mal Pelayanan Publik (MPP) dan belum optimalnya pemanfaatan kanal pengaduan daring seperti aplikasi LAPOR!.

3. Waktu penyelesaian pelayanan oleh Balai POM di Surakarta masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan publik secara daring sebenarnya sudah dijalankan namun masih banyak masyarakat yang memilih layanan tatap muka atau langsung datang ke loket layanan sehingga memungkinkan adanya antrean layanan.

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/rapat progresif Balai POM di Surakarta pada tanggal 5 Agustus 2024. 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	Seluruh Jenis Layanan	Sarana Prasarana	Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Surakarta masih berada di kantor dengan status sewa ruko sehingga untuk pengembangan ULPK sesuai standar masih belum dapat direalisasikan	Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta di antaranya: WiFi bagi konsumen, penambahan meja dan kursi layanan, APAR, media hiburan dan konsumsi (air minum dan permen) bagi konsumen di area tunggu	31 Desember 2024	Infokom
				Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung	31 Desember 2024	Infokom
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Belum optimalnya pemanfaatan kanal pengaduan daring	Publikasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal yang tersedia termasuk	31 Desember 2024	Infokom

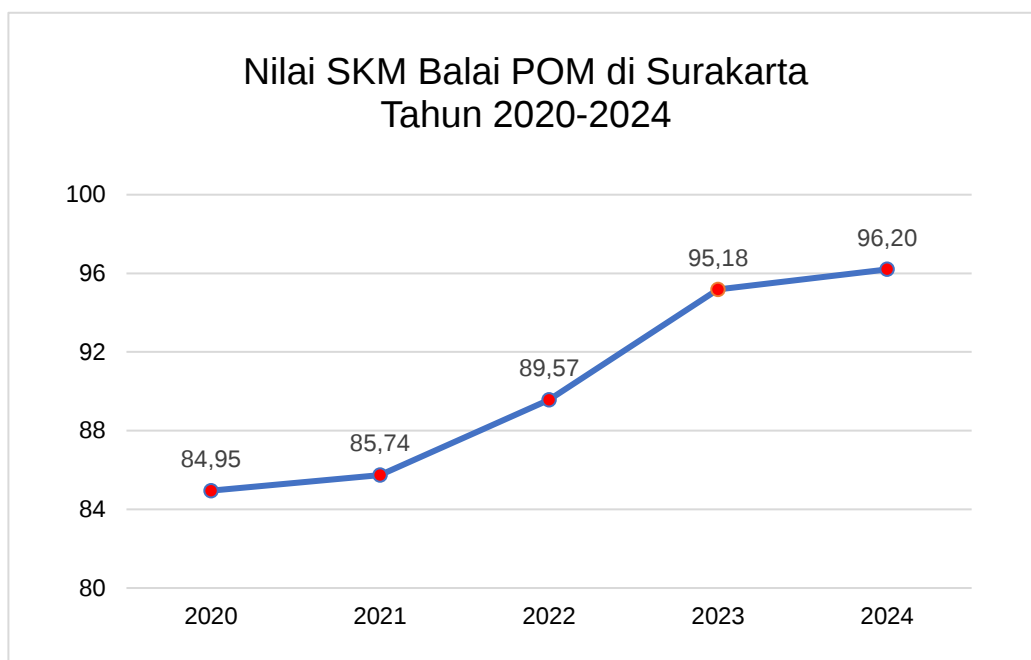
			seperti aplikasi LAPOR!	aplikasi LAPOR! sehingga lebih dimanfaatkan oleh masyarakat		
		Waktu Penyelesaian	Masih banyak masyarakat yang memilih layanan tatap muka atau langsung datang ke loket layanan sehingga memungkinkan adanya antrean layanan	Mengoptimalkan pelayanan secara daring termasuk layanan melalui <i>whatsapp</i> aktif 24 jam (<i>chatbot</i>)	31 Desember 2024	Infokom

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	<i> sederhanakan proses</i>	Melakukan klarifikasi maksud dari saran/masukan konsumen dan menyampaikan saran/masukan kepada pihak/personil terkait atau yang berhubungan	31 Desember 2024
2	Sertifikasi CDOB	- <i> Secara keseluruhan sudah sangat baik, harapannya ada petugas sertifikasi yang bisa ditemui secara terjadwal</i> - <i> Untuk jadwal layanan diharapkan lebih banyak dan lebih cepat, sesuai jadwal</i>	Memberikan layanan khusus sertifikasi terjadwal setiap hari Senin dan Jumat sehingga dapat mengakomodir kebutuhan pelaku usaha	31 Desember 2024
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB	<i> jam konsultasi diperpanjang mengingat background pelaku usaha bukan dari farmasi CPOTB</i>	Memberikan layanan khusus sertifikasi terjadwal setiap hari Senin dan Jumat sehingga dapat mengakomodir kebutuhan pelaku usaha meskipun bukan dari <i>background</i> pendidikan farmasi	31 Desember 2024
4	Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB	<i> perbanyak agenda bimtek CPKB</i>	a. Menyebarkan informasi agenda Bimtek CPKB yang diadakan oleh BPOM b. Menyelenggarakan Desk CAPA sesuai kebutuhan pelaku usaha	31 Desember 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 Surakarta 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 Balai POM di Surakarta.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,20. Nilai SKM Balai POM di Surakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Waktu Penyelesaian Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Surakarta, 7 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Surakarta,



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt
NIP. 19851205 201012 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the 'Keterangan Responden' section of a survey form titled 'Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Surakarta Tahun 2024'. The form is displayed in a web browser window. At the top, there is a progress bar with five steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. PELAYANAN (Jenis Layanan), 3. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 5. SARAN & MASUKAN (Selesai). The first step is currently active. Below the progress bar, the 'Keterangan Responden' section contains several input fields: 'Nama Lengkap' (text input), 'Umur' (text input with a hint 'isi dengan angka saja'), 'Jenis Kelamin' (radio buttons for 'Laki-laki' and 'Perempuan'), 'No. HP' (text input), 'Pendidikan Terakhir' (dropdown menu with 'SMA atau sederajat' selected), 'Pekerjaan Utama' (dropdown menu with 'Pelajar/mahasiswa' selected), and 'Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas' (text input). A green button labeled 'Selanjutnya >' is located at the bottom right of the section.

The screenshot shows the 'Jenis Pelayanan' section of the same survey form. The progress bar at the top indicates that the second step, 'PELAYANAN (Jenis Layanan)', is currently active. The 'Jenis Pelayanan' section contains two input fields: 'Jenis pelayanan yang diterima' (dropdown menu with 'Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan' selected) and 'Presentase tahapan penyelesaian' (text input with a hint 'Hitungan dalam %'). A green button labeled 'Kembali <' is located at the bottom left, and a green button labeled 'Selanjutnya >' is located at the bottom right.

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Surakarta
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
Sesuai

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/lalur 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 ?

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

Top

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

[Top](#)

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](#) [Top](#) [Selanjutnya](#)

SKM

→

→

→

sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=b733eabc2163099be79f7b3edded3c6b445d2a78

🔍

🌟

🏠

⋮

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Kembali

Top

Selanjutnya

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
Jl. Letjen Suprpto No.5, Kerten, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta 57143
Telp. / Fax (0271) 7788090;
Email : bpom_surakarta@pom.go.id; Website : surakarta.pom.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.18B.03.24.18 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SURAKARTA TAHUN 2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara
pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan
masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali
setahun untuk memperoleh indeks kepuasan
masyarakat;

b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan
kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu
dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana
dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan
Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Surakarta tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat
dan Makanan di Surakarta Tahun 2024;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia
Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 5038);

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

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TAHUN 2024
- Kesatu : Menunjuk dan menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Tahun 2024 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu bertanggung jawab kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Surakarta
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2024 dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Surakarta

Pada tanggal : 26 Maret 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.18B.03.24.18 TAHUN
2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA TAHUN
2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
TAHUN 2024

1. Nama : Singgih Dwi Cahyo, S.Farm, Apt
NIP : 19911104 201502 1 001
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
2. Nama : Annisa Nurul Anindita, S.Si.
NIP : 19850722 201903 2 004
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
3. Nama : Regina Devi Permatasari, STP
NIP : 19970103 201903 2 006
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
4. Nama : Agatha Novita Ika Hayuningtyas, S.Farm, Apt.
NIP : 19900206 201502 2 002
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
5. Nama : Dyah Ermawati, STP
NIP : 19820406 200604 2 005
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
6. Nama : Etik Romdiah, S.Farm, Apt
NIP : 19860618 201012 2 003
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

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

-5-

7. Nama : Murni Ernawati, S.Farm, Apt
NIP : 19870429 201212 2 002
Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

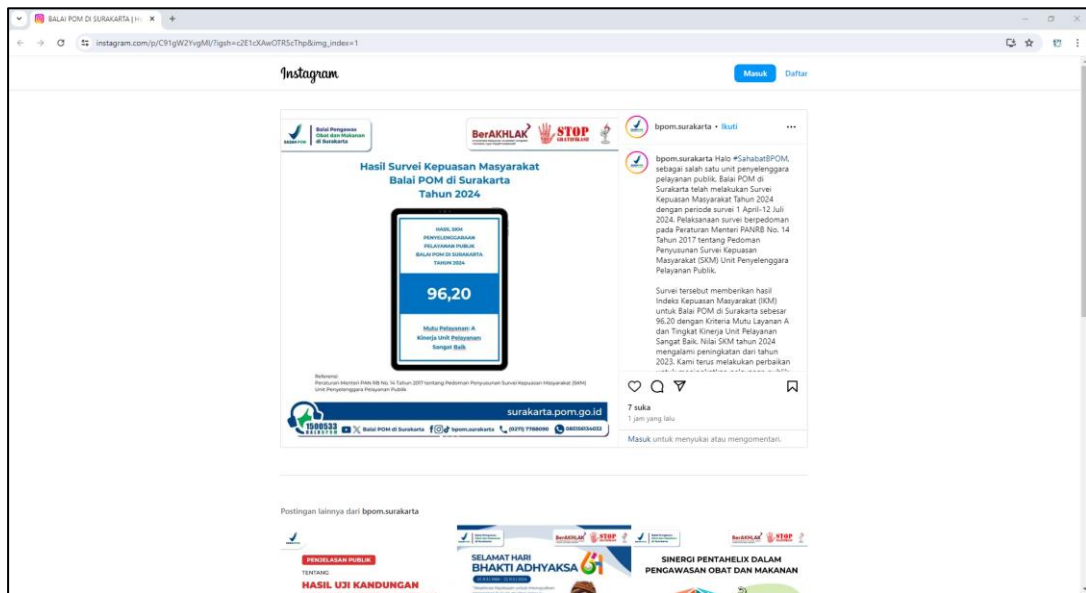
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

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

b. Publikasi Hasil SKM



https://www.instagram.com/p/C91gW2YvgMI/?igsh=c2E1cXAwOTR5cThp&img_inde

x=1

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta**

Agenda : Rapat Progresef Agustus 2024 dan Pembahasan RTL SKM 2024

Lokasi : Balai POM di Kota Surakarta

Waktu : Senin, 5 Agustus 2024 00:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
1	Agatha Novita Ika Hayuningtyas	199002062015022002	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081212183756	agatha.novita@pom.go.id	Dinas	
2	Annisa Nurul Anindita	198507222019032004	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081803793445	annisa.anindita@pom.go.id	Luring - WFO	
3	Asri Amalia Winarni	198208072006042006	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081328731051	asri.winarni@pom.go.id	Luring - WFO	
4	Desintha Ika Savitri	199112192019032005	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	085640050900	desinthaika@gmail.com	Daring - WFO	
5	dinaryoggy pindarto	198503212010121004	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	087731602757	dyoggy@pom.go.id	Luring - WFO	
6	Dyah Anggoro Asih	198107272006042002	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081326123444	dyah.anggoro@pom.go.id	Luring - WFO	
7	Erindra Pramesthi	199509052019032004	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081228412245	erindrapramesthi@gmail.com	Luring - WFO	
8	Fajar Tri Kuncoro	198804202010121002	Pengelola Keuangan	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	085642454463	fajar3kuncoro@gmail.com	Luring - WFO	
9	Fikie Fadila Amalia	199511162019032004	Pengawas Farnasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	089656558248	fikie.amalia@pom.go.id	Luring - WFO	
10	Hilman Harsoni	199108222015021002	Pranata Komputer Terampil	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	085712915144	hilman.harsoni@pom.go.id	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
11	Husnul Khotimah	199603242019032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081568384171	husnul.khotimah@pom.go.id	Luring - WFO	
12	Iran Saepul Zaman	198702042022031004	Pranata Keuangan Apbn Terampil	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	087884275725	iran.saepul@pom.go.id	Luring - WFO	
13	Kukuh Bagus Nugroho	199306242019031001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	082154434643	kukuh.nugroho@pom.go.id	Daring - WFO	
14	Meindarta Teguh Srisatya	199705212019031001	Pranata Komputer Terampil	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	082276199649	meindarta.srisatya@pom.go.id	Luring - WFO	
15	Murni Ernawati, S.Farm_Apt	198704292012122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081344131293	murni.ernawati@pom.go.id	Luring - WFO	
16	Purwadi	198601302010121003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	081393450471	purwadi@pom.go.id	Luring - WFO	
17	Regina Devi Pematasari	199701032019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	087739543625	reginadevi65@gmail.com	Daring - WFO	
18	Retno Yusrini	197404171997032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081392419287	retno.yusrini@pom.go.id	Luring - WFO	
19	Rina Rahayu Diningsih	197909162003122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081392370527	rina.diningsih@pom.go.id	Luring - WFO	
20	Rr. Tri Novitarni	198011302006042004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	085695735928	trinovitarni@gmail.com	Luring - WFO	
21	Singgih Dwi Cahyo	199111042015021001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Pria	085743376571	singgih.dwicahyo@pom.go.id	Luring - WFO	
22	Sri Handayani	197102111998112002	Fungsional Umum	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	085713726001	srihandayani021971@gmail.com	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
23	Tri Harjani	198311282019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	082226916453	janipurnomo17@gmail.com	Dinas	
24	Yuliana Purnaningsih, S.Farm_Apt	198107182005012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	081927918332	yuliana.purnaningsih@gmail.com	Luring - WFO	
25	Yulyta Trisna Purnasari	199307262019032006	Analisis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta	Wanita	085881209870	lytatrisna@gmail.com	Dinas	

Benangung Jawab Kegiatan
Kepala Balai POM di Surakarta

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm_Apt

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Terlampir

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023**



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 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 Surakarta 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 Surakarta periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,49	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,74	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	94,57	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	95,51	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,49	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96,28	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96,92	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,28	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	93,33	Sangat 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	Persyaratan Pelayanan	1.1 Membuat leaflet Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika			√		Infokom
		1.2 Membuat leaflet Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional			√		Infokom
2	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2.1 Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran			√		Infokom
		2.2 Fasilitas <i>chatbot Whatsapp</i> Loka			√		Infokom

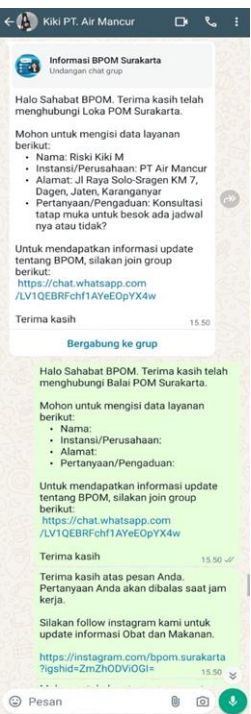
		POM di Kota Surakarta yang online 24 jam					
3	Sarana dan prasarana	Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	√				Infokom

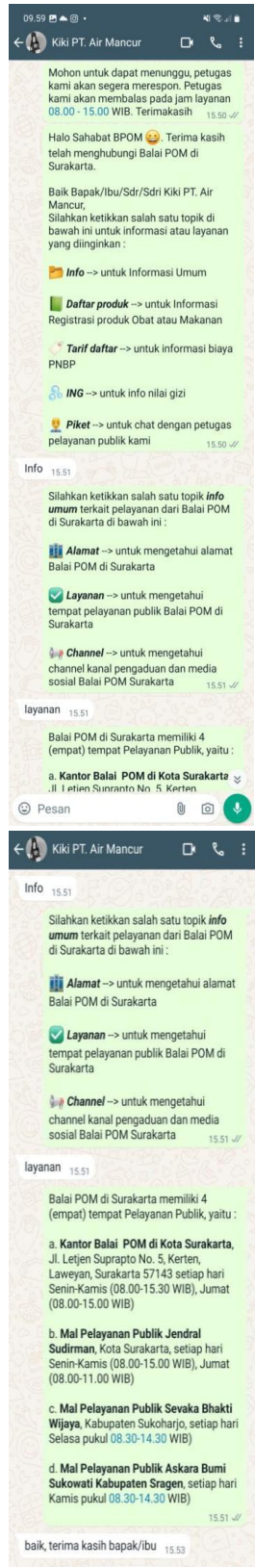
BAB III

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat <i>leaflet</i> Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika	Sudah	Telah dibuat <i>leaflet</i> Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika	 <i>Leaflet</i> selain dicetak juga disediakan dalam bentuk <i>softfile</i> yang ada di katalog Whatsapp Layanan Balai POM di Surakarta pada tautan https://wa.me/p/5892542037433314/6285156134032	-
	Membuat <i>leaflet</i> Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional	Sudah	Telah dibuat <i>leaflet</i> Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional	 <i>Leaflet</i> selain dicetak juga disediakan dalam bentuk <i>softfile</i> yang ada di katalog Whatsapp Layanan Balai POM di Surakarta pada tautan https://wa.me/p/10050104	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				851729415/628515613403 2	
2	Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran	Sudah	Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo di Solo Paragon Mall tanggal 9-11 Juni 2023		-
	Fasilitas <i>chatbot</i> <i>Whatsapp</i> Loka POM di Kota Surakarta yang <i>online</i> 24 jam	Sudah	Fasilitas <i>chatbot</i> yang memungkinkan konsultasi 24 jam untuk layanan informasi umum terkait Obat dan Makanan		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				 The screenshot shows a WhatsApp chat with 'Kiki PT. Air Mancur'. The messages are as follows: - Message 1: "Mohon untuk dapat menunggu, petugas kami akan segera merespon. Petugas kami akan membalas pada jam layanan 08.00 - 15.00 WIB. Terimakasih" (15.50 ✓) - Message 2: "Halo Sahabat BPOM 🤗. Terima kasih telah menghubungi Balai POM di Surakarta." (15.50 ✓) - Message 3: "Baik Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Kiki PT. Air Mancur, Silahkan ketikkan salah satu topik di bawah ini untuk informasi atau layanan yang diinginkan : - Message 4: "Info -> untuk Informasi Umum" - Message 5: "Daftar produk -> untuk Informasi Registrasi produk Obat atau Makanan" - Message 6: "Tarif daftar -> untuk informasi biaya PNBP" - Message 7: "ING -> untuk info nilai gizi" - Message 8: "Piket -> untuk chat dengan petugas pelayanan publik kami" (15.50 ✓) - Message 9: "Info 15.51" - Message 10: "Silahkan ketikkan salah satu topik info umum terkait pelayanan dari Balai POM di Surakarta di bawah ini : - Message 11: "Alamat -> untuk mengetahui alamat Balai POM di Surakarta" - Message 12: "Layanan -> untuk mengetahui tempat pelayanan publik Balai POM di Surakarta" - Message 13: "Channel -> untuk mengetahui channel kanal pengaduan dan media sosial Balai POM Surakarta" (15.51 ✓) - Message 14: "layanan 15.51" - Message 15: "Balai POM di Surakarta memiliki 4 (empat) tempat Pelayanan Publik, yaitu : - Message 16: "a. Kantor Balai POM di Kota Surakarta, Jl. Letjen Supranto No. 5, Kerten." (15.51 ✓) - Message 17: "Info 15.51" - Message 18: "Silahkan ketikkan salah satu topik info umum terkait pelayanan dari Balai POM di Surakarta di bawah ini : - Message 19: "Alamat -> untuk mengetahui alamat Balai POM di Surakarta" - Message 20: "Layanan -> untuk mengetahui tempat pelayanan publik Balai POM di Surakarta" - Message 21: "Channel -> untuk mengetahui channel kanal pengaduan dan media sosial Balai POM Surakarta" (15.51 ✓) - Message 22: "layanan 15.51" - Message 23: "Balai POM di Surakarta memiliki 4 (empat) tempat Pelayanan Publik, yaitu : - Message 24: "a. Kantor Balai POM di Kota Surakarta, Jl. Letjen Supranto No. 5, Kerten, Laweyan, Surakarta 57143 setiap hari Senin-Kamis (08.00-15.30 WIB), Jumat (08.00-15.00 WIB)" (15.51 ✓) - Message 25: "b. Mal Pelayanan Publik Jendral Sudirman, Kota Surakarta, setiap hari Senin-Kamis (08.00-15.00 WIB), Jumat (08.00-11.00 WIB)" (15.51 ✓) - Message 26: "c. Mal Pelayanan Publik Sevaka Bhakti Wijaya, Kabupaten Sukoharjo, setiap hari Selasa pukul 08.30-14.30 WIB)" (15.51 ✓) - Message 27: "d. Mal Pelayanan Publik Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen, setiap hari Kamis pukul 08.30-14.30 WIB)" (15.51 ✓) - Message 28: "baik, terima kasih bapak/ibu" (15.53 ✓)	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen. Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab. Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	Sudah	Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen. Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab. Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	a. MPP Jenderal Sudirman Kota Surakarta  b. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kab. Sukoharjo  c. MPP Askara Bumi Sukowati Kab. Sragen 	-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai POM di Surakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. 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	Membuat <i>leaflet</i> Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika	Telah dibuat <i>leaflet</i> Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika	31 Desember 2023	Infokom	-
	Membuat <i>leaflet</i> Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional	Telah dibuat <i>leaflet</i> Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional	31 Desember 2023	Infokom	-
2	Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran	Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo di Solo Paragon Mall tanggal 9-11 Juni 2023	31 Desember 2023	Infokom	DPMPTSP Kota Surakarta
	Fasilitas <i>chatbot</i> <i>Whatsapp</i> Loka POM di Kota Surakarta yang <i>online</i> 24 jam	Fasilitas <i>chatbot</i> yang memungkinkan konsultasi 24 jam untuk layanan informasi umum terkait Obat dan Makanan	31 Desember 2023	Infokom	

3	Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	31 Desember 2023	Infokom	DPMPTSP Kota Surakarta, Kabupaten Sragen, dan Kabupaten Sukoharjo
---	---	---	------------------	---------	---

Surakarta, 31 Desember 2023
Kepala Balai POM di Surakarta,



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt
NIP. 19851205 201012 1 005



1500533
HALOBPOM