

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

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

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

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

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

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

Sofifi, 23 Agustus 2023

Kepala Balai POM di Sofifi,



Tri Wandiro, S.Farm., Apt.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMSofifi> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi yaitu :

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

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan 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	15 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	72 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	24	6
2	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11	3
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
Jumlah			10

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	17	27,42%
		Perempuan	45	72,58%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	26	41,93%
		D1/D2/D3	2	3,23%
		D4/S1	27	43,55%
		S2/Profesi/S3	7	11,29%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	14	22,58%
		Pegawai Swasta	2	3,23%
		Wiraswasta	7	11,29%
		Pelajar/Mahasiswa	18	29,03%
		Lainnya	21	33,87%
4	Usia	≤ 25 Tahun	22	35,48%
		26 – 30 Tahun	11	17,74%
		31 – 35 Tahun	6	9,68%
		36 – 40 Tahun	6	9,68%
		≥ 41 Tahun	17	27,42%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP 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 Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	88.89	88.89	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	90.74
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	97.22	94.44	96.30	94.44	100.00	94.44	97.22	94.44	97.22	96.19

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93.55	93.33	-0.22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.01	91.67	-1.34
U3	Waktu Penyelesaian	93.19	94.44	+1.25
U4	Biaya/Tarif	91.94	93.33	+1.39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.47	98.33	+5.86
U6	Kompetensi Pelaksana	92.47	95.00	+2.53
U7	Perilaku Pelaksana	93.55	96.67	+3.12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.01	95.00	+1.93
U9	Sarana dan Prasarana	95.16	96.67	+1.51
Nilai SKM Unit Layanan		93.15	94.94	+1.79

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 91.67. Selanjutnya Biaya/Tarif Layanan yang mendapatkan nilai 93.33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 93.33.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 98.33 kemudian Perilaku Pelaksana serta Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96.67.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tidak diperoleh saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan.

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

- 1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih dirasakan adanya kurang informasi oleh masyarakat. Masyarakat merasa unsur tersebut masih kurang dipahami diakibatkan oleh minimnya akses masyarakat mengenai informasi tersebut. Baik Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang dijalankan telah mengikuti peraturan yang berlaku dan dikerjakan dengan efektif dan efisien. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi telah berupaya melalui penyebaran informasi melalui media sosial, pameran maupun inovasi BPOM Sofifi BARONDA yang bertujuan untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat. Kondisi geografis dan transportasi di Provinsi Maluku Utara menjadi tantangan tersendiri dalam penyebaran informasi tersebut.
- 2) Biaya/Tarif Layanan pun menjadi unsur yang menjadi perhatian. Minimnya informasi terkait Biaya/Tarif Layanan membuat masyarakat ragu untuk menghubungi Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi. Upaya telah dilakukan termasuk dengan pencetakan informasi dalam bentuk media cetak maupun media luar ruang.
- 3) Demikian pula terkait Persyaratan. Tim Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen dan Sertifikasi telah melakukan kegiatan jemput bola melalui inovasi dan kegiatan Forum Konsultasi Publik untuk lebih menjangkau masyarakat terutama dalam penyebaran informasi terkait Persyaratan layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

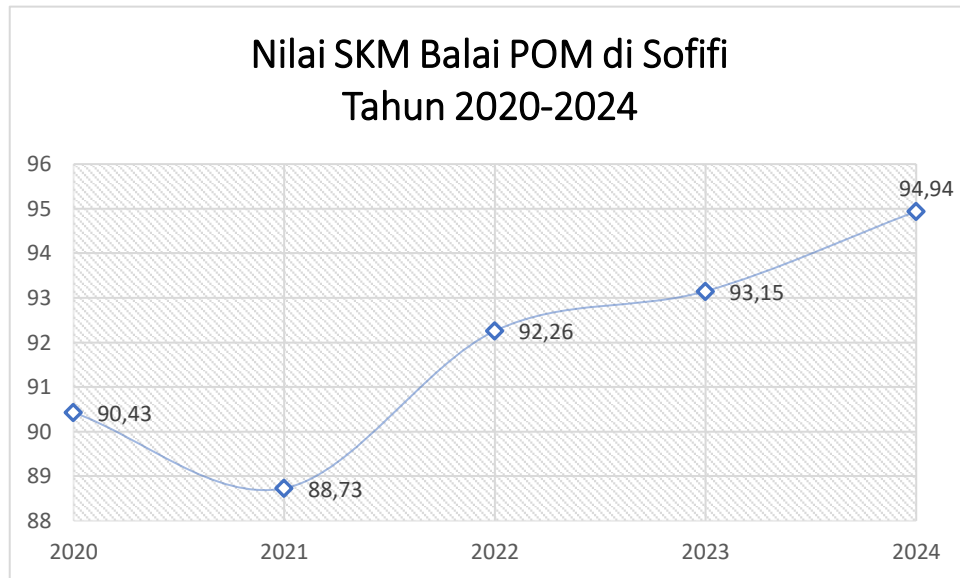
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 30 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Untuk seluruh jenis layanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurang meratanya penyebaran informasi kepada masyarakat	Penyebaran informasi melalui Pameran	14-17 Agustus 2024	Ketua Tim KIE Balai POM di Sofifi
				Penambahan penyebaran informasi saat kegiatan Program Prioritas Nasional	Sepanjang tahun 2024	Ketua Tim Program Prioritas Nasional Balai POM di Sofifi
		Biaya/Tarif Layanan		Penambahan lokasi inovasi BPOM Sofifi Baronda	TW 4 tahun 2024	Ketua Tim KIE Balai POM di Sofifi
		Persyaratan		Sosialisasi dan Jemput Bola kepada Pelaku Usaha	TW 4 tahun 2024	Ketua Tim Pemeriksaan dan Sertifikasi Balai POM di Sofifi

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat aduan masuk yang perlu menjadi perhatian dan dibuatkan rencana tindak lanjut.

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 Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sempat terjadi penurunan di tahun 2021 tetapi karena adanya perbaikan dan penyelesaian tindak lanjut maka terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.94. Nilai SKM Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi menunjukkan adanya penurunan di tahun 2021 tetapi dengan perbaikan dan penyelesaian tindak lanjut terdapat 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 kemudian Biaya/Tarif Layanan serta Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Perilaku Pelaksana serta Sarana Prasarana.

Sofifi, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi



Tro Wandiro, S.Farm., Apt.

NIP. 19820506 200712 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sofifi
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	

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sofifi
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 >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sofifi
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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sofifi
Tahun 2024

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

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

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

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

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

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

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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sofifi
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

9 04 68

Masukan kode keamanan di atas.

Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Balai POM di Sofifi	10	62	93.33	91.67	94.44	93.33	98.33	95.00	96.67	95.00	96.67	94.94		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	

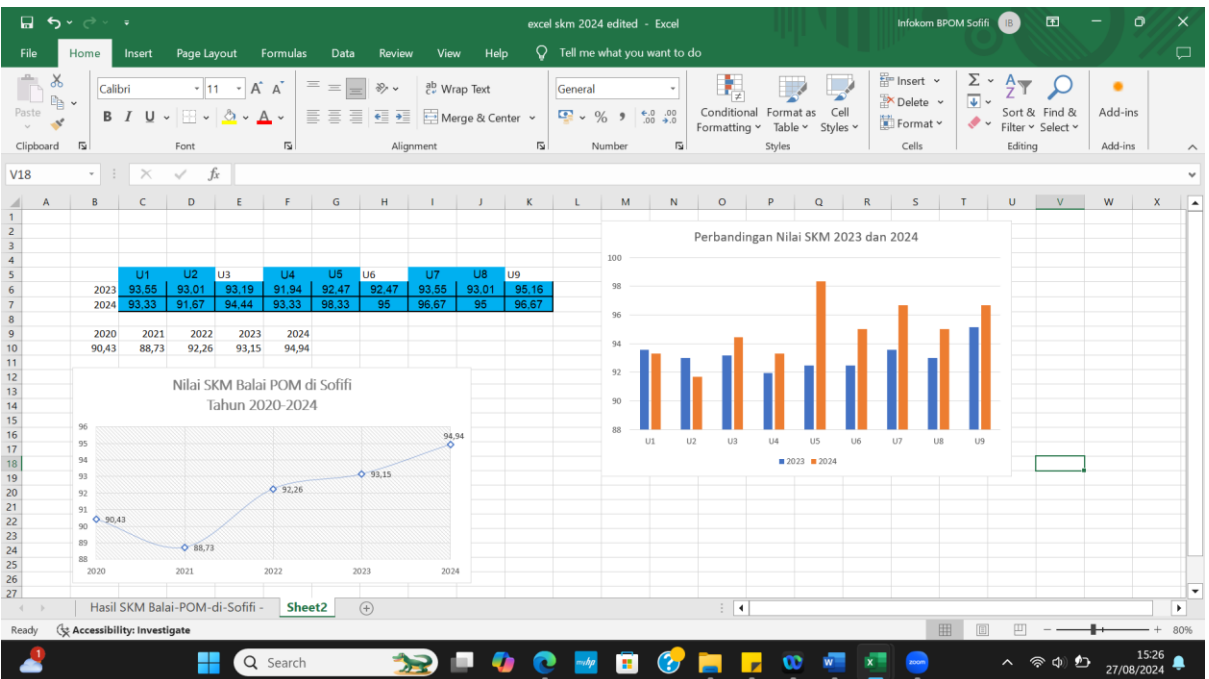
Total rows: 1 to 1 of 1

Copyright © 2024. 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		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	3	83.33	83.33	88.89	88.89	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	90.74
8		Pengujian Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6	54	97.22	94.44	96.30	94.44	100.00	94.44	97.22	94.44	97.22	96.19

Tahun	2024																			
Unit Kerja	Balai POM di Sofifi																			
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	31/05/2024 20:43	Eni Budiman	50	Perempuan	8234700484	SMA/Sederajat	Lainnya	Kantor desa gosoma	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	31/05/2024 21:12	Nurjatin Agling	30	Perempuan	8234482570	DI/D2/D3	Pegawai swasta	BPI	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	31/05/2024 21:46	Putri Damayanti Abri	36	Perempuan	8124308640	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Universitas Bumi Hijah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	31/05/2024 21:51	Nurfaifa Rauda Yamin	20	Perempuan	8528065533	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	UNIVERSITAS BUMI HIJRAH	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	20/05/2024 22:34	Taufik Ayub	32	Laki-laki	8219830261	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Kelompok Tani Hutan Buku Manjuku	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPOB)	30/04/2024 18:46	Soha Hamid Fadaq	53	Perempuan	8114314483	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Ummi Habibie home industry	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPOB)	29/06/2024 13:54	Ema Rasid	38	Perempuan	8218894071	SI	Wiraswasta	A'yun Frozen food	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPOB)	12/07/2024 09:13	Siti Sulastri	55	Perempuan	8219639027	SI	Lainnya	Pala Tanawan	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 09:37	Ninang M. Adriany	57	Laki-laki	8124473511	SI	PNS/TNI/Polri	UPP RRI TERNATE	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:35	Talha Husein	40	Perempuan	8124332442	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Disperindag Kota Ternate	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:38	Rahmawati Arief	44	Perempuan	8124369410	SI	PNS/TNI/Polri	Disperindag Kota Ternate	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:43	Aini	30	Perempuan	8124146617	SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:49	Iswati Umarnate S.ST.M.Ty.Meb	42	Perempuan	8229311499	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Poltekkes Kemenkes Ternate	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:52	Siti Muthmainnah	24	Perempuan	82292057873	SI	Wiraswasta	Kalesang id	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:55	Abrahim Tuheretu, S.Hut. M.Si	52	Laki-laki	8525897937	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	dinas kesehatan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:57	MASARI LATULUQINSINA	43	Perempuan	8129676263	SMA/Sederajat	Wiraswasta	DWP	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 18:59	Modchis Ak	49	Laki-laki	8135708000	SI	PNS/TNI/Polri	Disperindag	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 19:20	Aijah Tasya Achifah	18	Perempuan	8220595410	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:04	Humaiza	31	Perempuan	8218707050	SI	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:07	Fajri Muhammad	16	Laki-laki	8213606821	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMP Muhammadiyah Maba	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:09	NurfaBaidin	26	Perempuan	8229678217	SI	Lainnya	Smp Muhammadiyah Kota Maba	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:12	Kamilia Jalil	18	Perempuan	8215941250	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	pelajar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:15	Almudhah Awiluddin	18	Laki-laki	8213715195	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	pelajar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:16	Jifia Muhammad	13	Perempuan	8238786882	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMP Muhammadiyah kota Maba	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:19	Adhal husain	17	Laki-laki	8239745330	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	pelajar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:22	Wulandari jalili	13	Perempuan	8539786263	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Smp muhammadiyah kota maba	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:27	Wiona s Jaap	15	Perempuan	8213861929	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	lmkn n 1 halim	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:28	in ramadani hi ali	16	Perempuan	8124356092	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMK negent 1 halim	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:30	NURSUDAH DI. MAHMUD	49	Perempuan	8229315443	SI	PNS/TNI/Polri	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:32	Kenyaji	54	Perempuan	8524020051	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Kurahan Makmurba	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:37	Nurhayati manan	40	Perempuan	8529924562	SI	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan Kota Ternate	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:39	Kenny Lupulalan S.Farm Apt	54	Perempuan	8124512910	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Propinsi Maluku Utara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:43	in Tomaite	32	Perempuan	8524199764	SI	Pegawai swasta	PT markson jaya medika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:46	Siti Sulastri	55	Perempuan	8219639027	SI	Lainnya	Pala Tanawan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:47	Indah Rodianawati	45	Perempuan	812114893	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	UMMU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:49	Mughdiah Awwiluddin	42	Perempuan	8214914933	SI	Pegawai BUMN/ID	PT. Alima Farms Trading & Distribution Gab. Ternate	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 21:51	Devi wulan dani	18	Perempuan	8124257298	SMA/Sederajat	Lainnya	PT DUTA ALIRAS GAMAAMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 20:46	Elen Saparusa S.p.d	50	Perempuan	8234813301	SI	PNS/TNI/Polri	MTs Alkhairaat Tobelo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:13	Nurmujiati Taher	35	Perempuan	8230038893	SMA/Sederajat	Lainnya	kantor desa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:15	Sartini	50	Perempuan	8125065272	SMA/Sederajat	Lainnya	Kader pengaman pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:17	Suhamin	27	Laki-laki	8539948784	SI	Lainnya	SD N Kilong	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:19	Abdul Kasim la Anisi	28	Laki-laki	81242216983	SI	Lainnya	kantor desa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:21	Wendy Peto	23	Laki-laki	8225589863	SI	Lainnya	kantor desa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:22	Helma Ismail	24	Perempuan	81343870120	SI	Lainnya	SMP NEGERI 1 TALUABU BARAT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:25	Indri Hastuti	27	Perempuan	8296697154	SI	Lainnya	SMP NEGERI 1 TALUABU BARAT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:27	Ulianawati S.Pd	36	Laki-laki	8229030328	SI	PNS/TNI/Polri	SMA NEGERI 1 PULAU TALUABU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:29	Musnadir	32	Laki-laki	8124372292	SI	PNS/TNI/Polri	SD n kilong	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:30	Widandani H. Idu	24	Perempuan	8524863250	DI/D2/D3	Pelajar/mahasiswa	Puskesmas bobong	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:32	Nur Anna Bahi	22	Perempuan	8539746783	SI	Lainnya	kantor desa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:33	IA	16	Perempuan	8214486296	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:34	Desa Adelia S	18	Perempuan	8123124843	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:36	Nur Filla	27	Perempuan	8234769065	SI	PNS/TNI/Polri	SD Negeri 1 Kilong	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:37	USMI HUSMI	29	Laki-laki	81342904267	SI	PNS/TNI/Polri	guru	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:39	Beni samun	33	Laki-laki	8134108512	SI	Lainnya	Desa Kilong	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:41	Arni	38	Laki-laki	85210117519	SI	Lainnya	SD NEGERI BOBONG	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:46	Siska Andayani	29	Perempuan	81245820251	SI	Lainnya	SD NEGERI BOBONG	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:50	Sulwati Fidia ningsih	21	Perempuan	8534383412	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	UNIBRAH	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:54	Anjelika A.Balla	20	Perempuan	81244549920	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Universitas bumi hijah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:56	Apriyanto	22	Laki-laki	81244249920	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Bumi Hijah Tidore	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:57	Siti hartinah	45	Perempuan	8238935384	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	UNIBRAH	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 21:59	Widyanto Muharam	28	Laki-laki	8227646307	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	UNIBRAH	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 22:02	Doffani Golla	20	Perempuan	8524572799	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Bumi hijah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



-2-

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

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi Tahun 2024
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi meliputi:
1. Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen.
 2. Penerbitan surat rekomendasi dalam rangka pendaftaran atau sertifikasi untuk sarana produksi pangan, distribusi pangan, produksi kosmetik, distribusi kosmetik, produksi

- obat tradisional, serta distribusi obat tradisional dan suplemen makanan.
3. Penerbitan surat rekomendasi dalam rangka sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
4. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor dan Surat Keterangan Impor.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dilaksanakan dengan berbagai inovasi yang dikembangkan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi sebagaimana terlampir.
- Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- organisasi penyelenggara;
 - masyarakat;
 - aparatur pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi Nomor HK.02.02.32A.32A4.03.23.30 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sofifi
Pada Tanggal : 29 April 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI,



LAMPIRAN 2:
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
NOMOR : HK.02.02.11B.04.24.57 TAHUN 2024
TANGGAL : 29 APRIL 2024

TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

A. Kompetensi Petugas Pelayanan Publik

- Petugas diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan:
 - Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau
 - Sarjana lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan dan/atau memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait masing-masing jenis layanan yang dimiliki Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; atau
 - D3 di bidang kesehatan; atau
 - D3 lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan dan/atau memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait masing-masing jenis layanan yang dimiliki Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; atau
 - SAA/SMF
- Memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Unit Layanan Pengaduan Konsumen BPOM
- Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang jabatan
- Memiliki keterampilan berkomunikasi, manajerial, dan kerja sama tim
- Melaksanakan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan SOP

B. Petugas Pelayanan Publik berdasarkan Jenis Layanan

- Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan
 - Sjafri Ahmad, S.Farm., Apt.
 - Fachriyah Assagaf, S.Farm., Apt.
 - Sitti Aisyah, S.Si., Apt.

- Apt. Muhammad Ilham, S.Farm.
- Stevi Ayu Kurniawati, S.TP
- Masitta, A.Md. Farm.

2. Petugas Pelayanan Sertifikasi

- Yusnainy Mustafa, S.Farm., Apt. M.Mkes.
- Muhti I. Saleh, S.Farm., Apt.
- Sakinah, S.Farm., Apt.
- Tias Puspita Sari, S.Farm., Apt.
- Indralela Arief, SKM
- Hasymi Marsaoly, SKM
- Aprita Silka Harmi, S.T

3. Petugas Pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga

- Adriyal Sutrinanda, S.Farm., Apt.
- Ardiansyah, S.Farm., Apt.
- Dwi Annisa A., S.Farm., Apt.
- Fadli Dzulhidayat Sultan, S.Farm., Apt.
- Apt. Tasya Claudia Malonda, S.Farm.
- Zulkarnaim, S.Si.
- Wiwied Widyastuti Utami, S.TP.
- Isfatun Chasanah, S.Si.
- Jati Sekar Mayang, S.Si.
- Endang Sangadji, S.Si.
- Margi Yerion Sohila, S.Si.
- Mersy Wattimena, S.Si., Apt.

C. Ketentuan pelaksanaan pelayanan publik bagi petugas pelayanan

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

b. Publikasi Hasil SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI SOFIFI TAHUN 2024

PROFIL	BERTAHAP	UNSUBUR	REGULASI	PPID	Deskripsi	INFORMASI PUBLIK	SALES	PERINGATAN PUBLIK
U1					Persyaratan Pelayanan		93.33	
U2					Sistem Mekanisme/Prosedur Pelayanan		91.67	
U3					Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Respon/Kecepatan Petugas		94.44	
U4					Biaya / Tarif pelayanan		93.33	
U5					Kesesuaian Produk Pelayanan		98.33	
U6					Kompetensi Petugas		95.00	

Mutu Pelayanan Publik A (Sangat Baik)
94.94

Tri Wandiro, S.Farm,Apt,
Kepala Balai POM di Sofifi
Lahir di Pekalongan, Jawa Tengah pada tanggal 6 Mei 1982



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR RAPAT INTERNAL INFOKOM			
NO	NAMA	JABATAN	PABAS
1	Sjafriz Ahmad, S.Farm_Apt	Ketua Tim Kelompok Substansi KIE	
2	Masikta, Amd.,Farm	Pengaduan Pengelola Publik	
3	Siti Alisyah, S.Si.,Apt	Analisis Komunikasi Resiko Obat dan Makanan	
4	Stevi Ayu Kurniawati, S.TP	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	
5	Firman Syah, ST	Staf KIE	
6	Juraida Ismail, Tr.Kep	Staf KIE	

Sorifi, 30 Juni 2024
Ketua TIM Kel Substansi Infokom

Sjafriz Ahmad, S.Farm_Apt

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023

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



**Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2024**

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 Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi 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 Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi 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	93.83	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.59	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	93.00	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91.98	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.59	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92.59	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.59	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91.98	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	94.44	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.	Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1.1 (Keterbukaan Informasi Publik) 24 Agustus, 2023.			✓		Ketua Tim KIE Balai POM di Sofifi
		1.2 (Kegiatan Seni Mengelola Kecemasan Dalam Bekerja dan Bahaya <i>Self Diagnose</i>), 07 September, 2023.			✓		
		1.3 (<i>Clean Space Technique</i> Untuk Memecah Kebuntuan) 07 September, 2023.			✓		
		1.4 (Menyelesaikan Konflik dengan Perceptual Position) 07 September, 2023.			✓		
		1.5 (Bimtek Analisis Gender) 20-21 September, 2023.			✓		

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	Keterbukaan Informasi Publik / 24 Agustus, 2023.	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan oleh Badan POM RI. Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi mengikuti secara daring.		Tidak terdapat tantangan/hambatan. Kegiatan memiliki record SIASN.
1.2	Kegiatan Seni Mengelola Kecemasan Dalam Bekerja dan Bahaya Self Diagnose / 07 September, 2023.	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan oleh Badan POM RI. Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi mengikuti secara daring.		Tidak terdapat tantangan/hambatan. Kegiatan memiliki record SIASN.
1.3	Clean Space Technique Untuk Memecah Kebuntuan / 07 September, 2023	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan melalui IDEAS. Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi mengikuti secara daring.		Tidak terdapat tantangan/hambatan. Kegiatan memiliki record SIASN.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.4	Menyelesaikan Konflik dengan Perceptual Position / 07 September, 2023.	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan melalui IDEAS. Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi mengikuti secara daring.		Tidak terdapat tantangan/hambatan. Kegiatan memiliki record SIASN.
1.5	Bimtek Analisis Gender / 20-21 September 2023.	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan oleh Badan POM RI. Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi mengikuti secara luring.		Tidak terdapat tantangan/hambatan. Kegiatan memiliki record SIASN.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi 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 yaitu:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik.	Mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi seperti melalui IDEAS, mengikuti pelatihan bahasa isyarat dan kegiatan lain yang menunjang baik dari internal maupun eksternal.	Sepanjang tahun 2024.	Ketua Tim KIE dan Pokja Pelayanan Publik.	Badan POM RI dan pihak eksternal terkait.

Sofifi, 30 Juli 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi



Ti Waniro, S. Farm., Apt.
NIP. 19820506 200712 1 001