

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Iswadi, S.Farm.,Apt

NIP : 19791010 200604 1 004

Jabatan : Kepala Balai POM di Payakumbuh

Unit Kerja : Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh

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 public 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 ketidaksesuaian dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

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

Payakumbuh, 13 Agustus 2024

Kepala Balai Pengawas Obat

Dan Makanan di Payakumbuh



Iswadi, S.Farm.,Apt

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Payakumbuh 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 Payakumbuh.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Payakumbuh 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 tinyurl.com/YanblikLokaPayakumbuh yang dikelola melalui aplikasi SAPAAPIP 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 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No	Jenis Pelayanan		Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)		2	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)		10	3
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		311	65
Jumlah			323	69

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 74 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	23	69%
		Perempuan	51	31%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	22	30%
		D1/D2/D3	7	10%
		D4/S1	27	36%
		S2/Profesi/S3	18	24%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	24%
		Pegawai Swasta	13	18%
		Wiraswasta	19	26%
		Peneliti/Dosen	1	1%
		Pelajar/Mahasiswa	9	12%
		Lainnya	14	19%
4	Usia	≤ 25 Tahun	16	22%
		26 – 30 Tahun	21	28%
		31 – 35 Tahun	8	11%
		36 – 40 Tahun	11	15%
		≥ 41 Tahun	18	24%

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

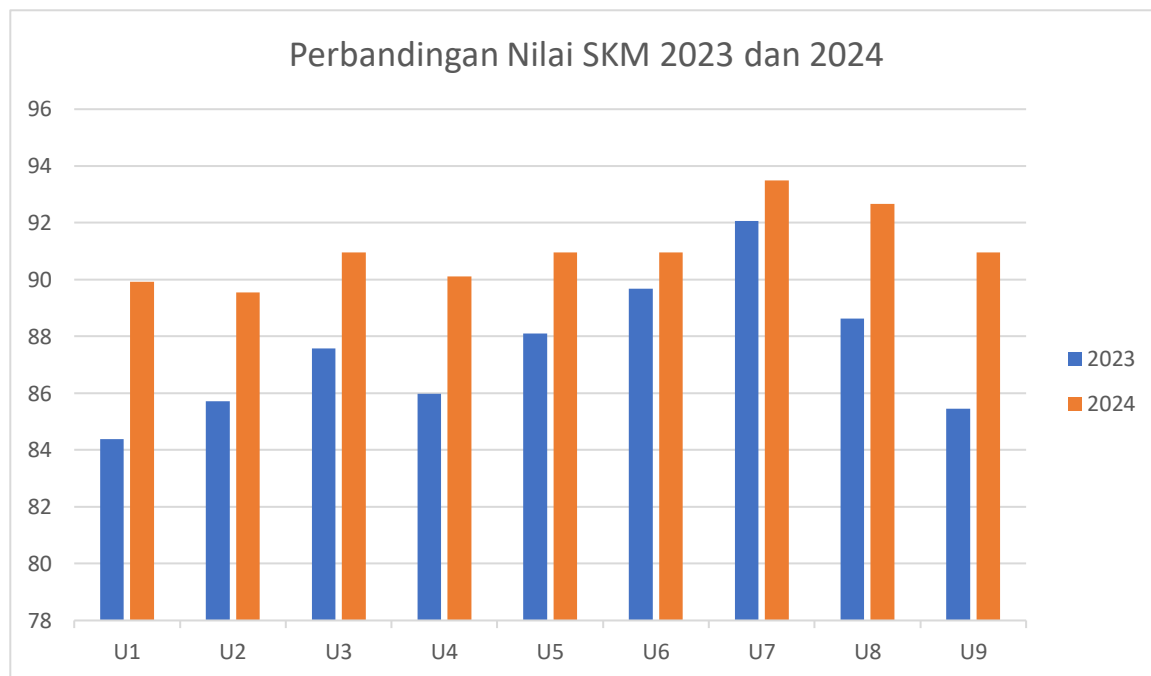
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	66.67	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	90.12
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	66.67	72.22	83.33	83.33	83.33	83.33	88.89	88.89	88.89	82.10
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.21	90.91	91.31	90.30	91.21	91.21	93.64	93.03	91.21	91.56

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84.39	89,93	5,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.71	89,55	3,84
U3	Waktu Penyelesaian	87.57	90,96	3,39
U4	Biaya/Tarif	85.98	90,11	4,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.10	90,96	2,86
U6	Kompetensi Pelaksana	89.68	90,96	1,28
U7	Perilaku Pelaksana	92.06	93,5	1,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.62	92,66	4,04
U9	Sarana dan Prasarana	85.45	90,96	5,51
Nilai SKM Unit Layanan		87.51	91.05	3,54

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. Urutan tiga nilai dari yang paling rendah adalah unsur U2, U1, dan U4. Unsur U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan unsur terendah dengan nilai 89,55, kemudian pada U1 Persyaratan dengan nilai 89,93, serta U4 Biaya/Tarif dengan nilai 90,11.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U7 Perilaku pelaksana dengan nilai 93,5 dan U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 92,66.

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:

Saran
sudah baik dan berintegritas
saran agar proses verifikasi di BPOM pusat lebih cepat lagi
Untuk informasi yg diperlukan lebih lanjut melalui wa semoga dapat ditanggapi lebih lanjut....terimakasih
BPOM mantap dan hebat
Semoga menjadi patner terbaik untuk kami
Semoga kegiatan ini dapat terus berjalan berkerkelanjutan dan mencakup peserta yang lebih banyak lagi
Mulai kegiatan diharapkan tepat waktu ????
Semoga kedepannya semakin maju dan sukses
Bimtek di BPOM payakumbuh dilakukan dengan baik dan disapa dengan ramah.
pegawai bpom selalu professional
IP CPPOB telah terbit
trims balai pom payakumbuh, sudah diberikan contoh dokumen
karena produk saya adalah PIRT, saya sudah diarahkan oleh petugas ke dinkes setempat Pelayanan BPOM Payakumbuh sudah bagus dan cepat
Terima kasih atas informasinya dan layanan yang diberikan sangat baik
terima kasih bpom payakumbuh.. senang sekali bisa berkunjung dan bertukar pendapat dengan bpom payakumbuh, pegawainya ramah-ramah dan sangat informatif. terima kasih!
baik dalam layanan
Terimakasih

baik dalam pelayanan
terimakasih sudah membuat kegiatan sosialisasi sekolah
Sudah diberikan informasi yang cukup oleh bpom
Semoga pelayanan dari pihak BPOM lebih baik lagi ke depannya dan dapat membantu pelaku usaha yg mengalami kendala
baik dalam memberikan informasi
Terimakasih
Terimakasih telah memberikan jawaban yang saya butuhkan
Terimakasih Buk
sangat membantu kak makasih
Semoga BPOM ada di semua kabupaten kota
Semoga BPOM semakin baik lagi
Mksh BPOM semga BPOM makin maju
Sangat baik
Mksh BPOM
Sangat baik
Tetap pertahankan kualitas pelayanan yang baik
informasi terkait kosmetik yang diberikan berguna
bisa menangani pengaduan dengan cepat
terimakasih sudah dilayani
semoga segera dibuka magang di sini
Trims
terima kasih bpom payakumbuh, sangat membantu!
Pelayanan untuk informasi dan pengaduan sudah bagus, semoga dapat ditingkatkan lg
Pelayanan untuk informasi dan pengaduan sudah bagus, semoga dapat ditingkatkan lg
semoga bpom payakumbuh lebih baik
Tetap pertahankan pelayanan publik nya dan terus upgrade pelayanannya sehingga masyarakat puas.
Saya rasa kinerja dari instansi pemerintahan ini sudah jauh lebih baik dari sebelum sebelum nya, kami sebagai masyarakat merasa terbantu dengan adanya berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh bpom ini, dengan ada nya edukasi kepada masyarakat membuat kami yang awam bisa terbantu dalam memahami hal hal seputar memilih dan memilah yg masuk ke tubuh kita.
Terus maju MANTAPP
Semoga Pelayanan Publik pada Balai POM di Payakumbuh semakin Baik lagi
cukup baik
Terimakasih
informasi terkait PIRT
sudah diterima dengan baik oleh kepala balai
Mari ditingkatkan Kerjasama dan Kolaborasi bersama
Terimakasih sudah menjawab pertanyaan saya
Semoga BPOM bisa terus melindungi konsumen di Indonesia
Semangat terus BPOM

Sangat cepat dan mudah untuk akses ke petugas layanan
Saya mendaftar produk sabun cuci piring dan sabun cuci baju Dan petugas BPOM sudah membantu menghubungkan dengan dinkes 50 kota Terimakasih
Bagus
sudah sesuai
ramah dan cepat tanggap
dalam urusan kerjasama dwngan pihak kampus, bpom payakumbuh sudah sangat cepat dalam memberikan respon
sudah bagus dan tingkatkan lagi
semoga BPOM payakumbuh lebih maju dan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya...
Terima kasih atas pelayanannya
Dilakukan bimtek secara periodik dengan tema yang sesuai dengan perkembangan informasi

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

- 1) Sistem Pelayanan dan Prosedur yang dirasakan terlalu sulit dan berbelit-belit. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan tidak berbelit-belit.
- 2) Persyaratan yang dirasakan terlalu banyak dan sulit oleh masyarakat untuk dipenuhi.
- 3) Biaya masih dirasakan terlalu mahal dan memberatkan. Masyarakat belum seluruhnya terpapar bahwa UMKM diberikan potongan sebesar 50%.

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 Petugas Fungsi Infokom pada tanggal 6 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

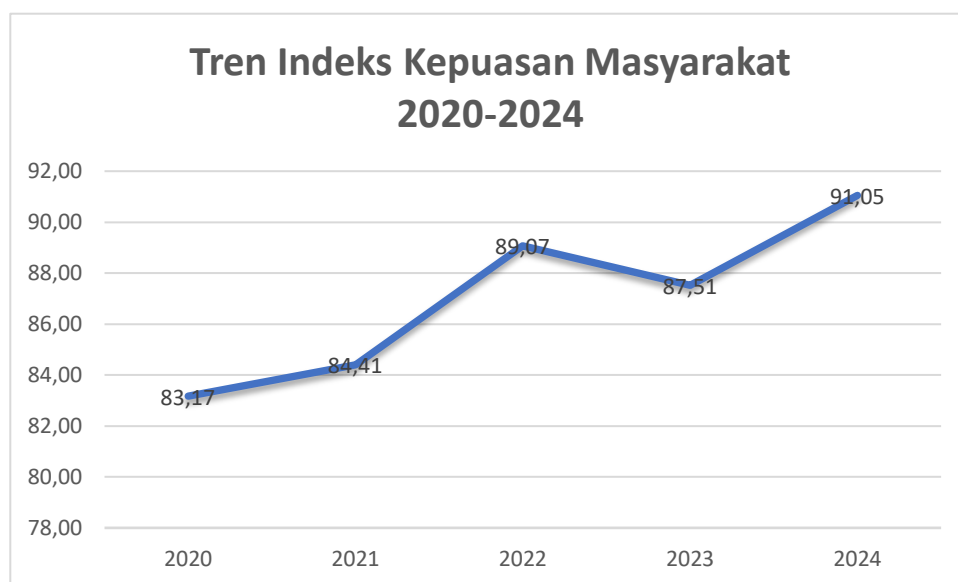
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	U1 Persyaratan	Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Balai POM di Payakumbuh sudah menyediakan tautan berisi contoh dokumen yang bisa diakses pelaku usaha	Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka di ULPK / konsultasi online (whatsapp) / sosialisasi jemput bola / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan bahwa Balai POM di Payakumbuh sudah menyediakan tautan untuk contoh dokumen	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom
		U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya publikasi Sistem, mekanisme dan prosedur layanan di ULPK atau Medsos	Publikasi dan sosialisasi standar pelayanan, terutama terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di media sosial dan melalui media cetak	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom
		U4 Biaya/Tarif	Kurangnya publikasi Biaya di ULPK atau Medsos	Publikasi dan sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial dan media cetak	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom
2	Layanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	-	Publikasi terkait alur sertifikasi aspek CPOTB di ULPK Balai POM di Payakumbuh dan di instansi terkait lain seperti Dinas Koperasi UMKM	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom
3	Layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	U1 Persyaratan	-	Menyediakan tautan dan mempublikasikannya dalam media cetak terkait tautan contoh dokumen persyaratan IP CPPOB yang bisa diakses masyarakat	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pelayanan daring melalui <i>whatsapp</i>	Untuk informasi yg diperlukan lebih lanjut melalui wa semoga dapat ditanggapi lebih lanjut....terimakasih	Melakuak tindaklanjut permintaan informasi yang masuk melalui <i>whatsapp</i> sesuai dengan SOP	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 Payakumbuh 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 Payakumbuh meskipun sempat mengalami penurunan nilai pada tahun 2023, namun pada tahun 2024, indeks kepuasan masyarakat kembali naik.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,05. Nilai SKM Balai POM di Payakumbuh menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan unsur terendah dengan nilai 89,55, U1 Persyaratan dengan nilai 89,93, serta U4 Biaya/Tarif dengan nilai 90,11.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi U7 Perilaku pelaksana dengan nilai 93,5 dan U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 92,66.

Payakumbuh, 12 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Payakumbuh



Iswadi, S.Farm., Apt
NIP. 19791010 200604 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Payakumbuh 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/bektiaktivitas	

2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/bektiaktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Saran
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	4/9/2024 19:27	Pidwan	26	Perempuan	8527580526	SI	Wiraswasta	UKOT	100	5	4	5	5	6	6	6	6	5	5	sudah baik d
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6/30/2024 6:27	Emilia	63	Perempuan	6.28127E+11	D6GQ03	Wiraswasta	Mnyaki serih	100	4	5	5	5	6	6	6	6	6	4	
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6/30/2024 10:18	Sapriyo Yanda	29	Laki-laki	8230051502	SHAWSederajat	Pelajar/mahasiswa	CV Kianpan Sumatera Resource	70	5	5	5	5	4	6	5	6	6	5	saran agar proses verifikasi di BPOM pusat
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 12:58	Anissa septia ningih	30	Perempuan	8326741920	S3ProfilasS3	PNISITMPoli	Dinas kesehatan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 12:58	Anisah Ayu	27	Perempuan	827428936	SI	Pelajar/mahasiswa	Pati lima puluh kota	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:02	Vivi Susanti	41	Perempuan	828440006	SI	PNISITMPoli	Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh	90	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	Untuk informasi yg diperlukan lebih lanjut mel dapat dihanggap lebih lan
7	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 12:59	Esa Fadilah Syukri	32	Perempuan	8217261971	SI	PNISITMPoli	Dinas Kesehatan Kab Lima Puluh Kota	100	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	BPOM ma
8	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:00	Ridi Izzadi putra	29	Laki-laki	8238807353	S3ProfilasS3	Pegawai swasta	Ukot tam	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga menjadi palmer ter
9	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:00	NOHARI	50	Laki-laki	8106333379	S3ProfilasS3	Pelajar/mahasiswa	Pati 50 kota	100	4	4	4	4	6	6	5	6	5	6	
10	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:00	Gita Rahma Yanti	24	Perempuan	8106475125	S3ProfilasS3	PNISITMPoli	UPT Puskesmas Salimpaung	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kegiatan ini dapat terus berjalan berkes mencausip peserta yang tel
11	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 12:55	Viva Nafita	25	Perempuan	8106388532	S3ProfilasS3	Pegawai swasta	Apteki Budi Bhakti	100	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	Mulai kegiatan diharapkan tr
12	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:00	Tias	26	Perempuan	8228876020	SIProfilasS3	Lamirva	IAI PC Pasaman Barat	100	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	Semoga kedepannya semakin m
13	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 12:57	Kusmaini, S. Farm. Apt	45	Perempuan	8226854433	S3ProfilasS3	Pegawai swasta	Apteki Ca Fama	100	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	
14	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:00	Rani Naulian	27	Perempuan	8106449962	S3ProfilasS3	Pegawai swasta	Apteki Muta Fama	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bimtek di BPOM payakumbuh dilakukan di
15	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	7/9/2024 13:00	Madyanti	50	Perempuan	8106219193	D6GQ03	PNISITMPoli	Pati tanah datar	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	Penerbitan izin pernapasan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4/9/2024 19:30	Wulan	39	Perempuan	8362460089	SHAWSederajat	Lamirva	Usaha Garam	100	6	4	5	6	6	5	5	6	6	6	pegawai bpom tel
17	Penerbitan izin pernapasan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/27/2024 15:01	Fira	22	Perempuan	8538478991	SHAWSederajat	Wiraswasta	Yorandang	100	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	IP CFF
18	Penerbitan izin pernapasan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/27/2024 15:08	Rizwanelli	50	Perempuan	8526389452	SHAWSederajat	Wiraswasta	Bunda Ridi Produk Pendarang	100	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	time belai pom payakumbuh, sudah diberikan o karena produk saya adalah PPR1, saya sudah pelajari ke dokter setempat Pelayanan BPOM

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH

Jl. Ade Irma Suryani No. 18 Labuah Baru, Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh 26213

Telp : (0752) 7972899 Email : bpom_payakumbuh@pom.go.id; pom.payakumbuh@gmail.com

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH
NOMOR HK.02.02.14B.08.24.78 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam memberikan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Balai POM di Payakumbuh tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH
- Kesatu : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh sebagai berikut :
- a. Penanggung Jawab : Iswadi, S.Farm., Apt
- b. Ketua Tim : Sri Yulianti Putri, S.Farm., Apt
- c. Anggota : 1. Yulia Primasari, S.Farm., Apt
2. Khairul Hamid, S.K.M
3. Mutia Khuratul Aini, S.Si
4. Maghfira Dwi Maulani, S.T.P
5. Drs. Asrianto, Apt., M.M.

-2-

- Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuesioner, pengolahan data dan analisis, dan pelaporan
- Ketiga : Segala biaya yang diperlukan untuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh dibebankan kepada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh Tahun Anggaran 2024.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Payakumbuh

Pada tanggal 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH,



ISWADI

b. Publikasi Hasil SKM



c.

Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



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

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH
Jl. Ade Irma Suryani No. 18, Labuah Baru, Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH

Pada hari ini, **Selasa, 16 Juli 2024**, bertempat di **Ruang Pertemuan Balai POM di Payakumbuh** telah dilaksanakan **Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Payakumbuh**, Badan Pengawas Obat dan Makanan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Untuk pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik, khususnya Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh belum melaksanakan pelayanan dengan maksimal, yaitu ketidakhadiran petugas Balai POM di Payakumbuh di Mal Pelayanan Publik.	1. Komitmen Balai POM di Payakumbuh untuk melakukan pelayanan di seluruh tempat pelayanan, termasuk Mal Pelayanan Publik Payakumbuh dan Mal Pelayanan Publik Bukittinggi. 2. Pencantuman jadwal layanan Balai POM di Payakumbuh pada Standar Pelayanan Publik Balai POM di Payakumbuh. 3. Untuk PKS antara DMPTSP dan Balai POM Payakumbuh akan di koordinasikan untuk diperbaharui untuk memasukkan jadwal layanan.	Desember 2024
2.	Kurangnya informasi terkait jenis dan alur pelayanan Balai POM di Payakumbuh oleh instansi terkait contohnya Dinas Koperasi UMKM yang sering didatangi dan dimintai informasi oleh pelaku usaha terkait alur pelayanan Badan POM.	Menyediakan <i>banner/leaflet</i> terkait jenis dan alur layanan Balai POM di Payakumbuh tidak terbatas di tempat pelayanan Balai POM Payakumbuh saja namun juga termasuk di instansi terkait untuk mempermudah lintas sektor dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha.	Desember 2024

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Payakumbuh, 16 Juli 2024

Ketua Tim Kerja Pelaksana
Pelayanan Publik UPP



Sri Yulianti Putri, S.Farm., Apt
NIP. 19870715 201402 2 002

Kepala UPP,



Iswadi, S.Farm., Apt
NIP. 19791010 200604 1 004

*) Nama jabatan disesuaikan dengan nomenklatur ketua tim pada masing-masing UPP

**) Nama Jabatan disesuaikan dengan UPP terkait

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH
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 Payakumbuh 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 Payakumbuh 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	84.39	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.71	Baik
3	Waktu Penyelesaian	87.57	Baik
4	Biaya/Tarif	85.98	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.10	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.68	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.06	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.62	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	85.45	Baik
		87.51	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:

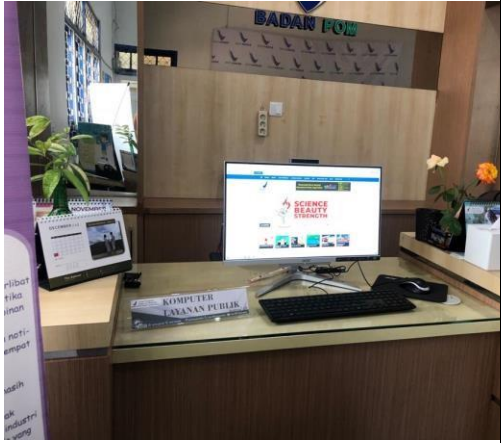
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 9 Sarana dan Prasarana	1.1 menambah unit komputer di front office pelayanan publik					Koordinator Infokom
		1.2 menambahkan snack untuk meningkatkan kenyamanan konsumen sesuai saran dalam hasil survey 2023					Koordinator Infokom
		1.3 menambahkan pojok baca, alur prosedur layanan, kotak saran					Koordinator Infokom
		1.4 memajang banner yang menjelaskan terkait alur proses pendaftaran					Koordinator Infokom
		1.5 Menampilkan QR code dan link pengisian survey pelayanan masyarakat untuk mempermudah akses konsumen dalam memberikan penilaian					Koordinator Infokom
2	Unsur 1 Persyaratan	2.1 menggunakan Whats app pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan : 081389990492					Koordinator Infokom

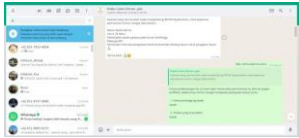
		2.2 membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan				Koordinator Infokom
		2.3 membuat booklet panduan untuk konsumen				Koordinator Infokom
3	Unsur 2 Sistem Mekanisme dan prosedur	3.1 menggunakan Whats app pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan : 081389990492				Koordinator Infokom
		3.2 membuat infografis terkait persyaratan dan link Koordinator Infokom contoh dokumen yang Koordinator Infokom diperlukan				Koordinator Infokom
		3.3 membuat booklet panduan untuk konsumen				Koordinator Infokom

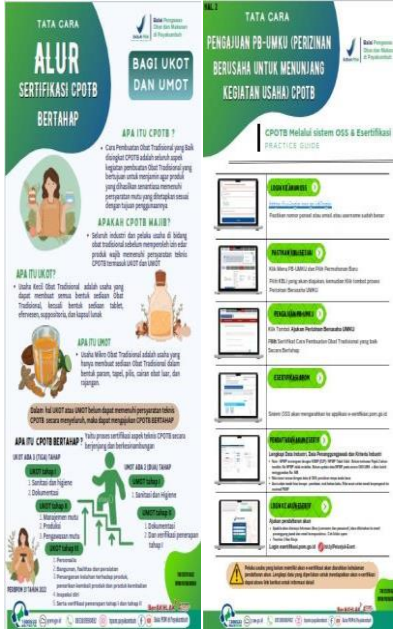
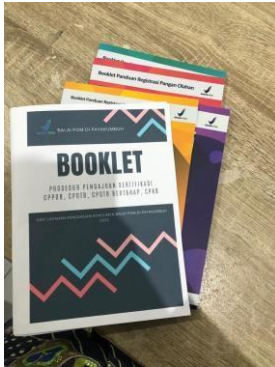
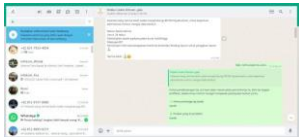
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

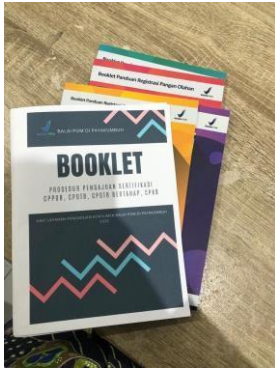
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan /Hambatan
1	1.1 menambah unit komputer di front office pelayanan publik	Sudah	menambah unit komputer di front office pelayanan publik		
	1.2 menambahkan snack untuk meningkatkan kenyamanan konsumen sesuai saran dalam hasil survey 2023	Sudah	menambahkan snack untuk meningkatkan kenyamanan konsumen sesuai saran dalam hasil survey 2023		Ketersediaan anggaran untuk snack

					
	1.3 menambahkan pojok baca, alur prosedur layanan, kotak saran	Sudah	menambahkan pojok baca, alur prosedur layanan, kotak saran		
	1.4 memajang banner yang menjelaskan terkait alur proses pendaftaran	Sudah	memajang banner yang menjelaskan terkait alur proses pendaftaran		

	1.5 Menampil kan QR code dan link pengisian survey pelayana n masyarak at untuk memper mudah akses konsume n dalam memberik an penilaian	Sudah	Menampil kan QR code dan link pengisian survey pelayana n masyarak at untuk memper mudah akses konsume n dalam memberik an penilaian		
2	2.1 menggun akan Whats app pelayana n kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsul tasi terkait pemenuh an persyarat an : 08138999 0492	Sudah	menggun akan Whats app pelayana n kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsul tasi terkait pemenuh an persyarat an : 08138999 0492		

	2.2 membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan	Sudah	membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan		
	2.3 membuat booklet panduan untuk konsumen	Sudah	membuat booklet panduan untuk konsumen		
3	3.1 menggunakan Whats app pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan :	Sudah	menggunakan Whats app pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan :		

	08138999 0492		08138999 0492		
	3.2 membuat infografis terkait persyarat an dan link yang diperluka n	Sudah	membuat infografis terkait persyarat an dan link yang diperluka n		
	3.3 membuat booklet panduan untuk konsume n	Sudah	membuat booklet panduan untuk konsume n		

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Balai POM di Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Infografis terkait sistem, mekanisme, dan prosedur	Mengupdate informasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur di media sosial terutama jika terjadi perubahan persyaratan atau regulasi	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom	-

Payakumbuh, 12 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Payakumbuh,



Swadi, S.Farm., Apt

NIP. 19791010 200604 1 004