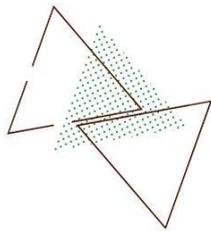
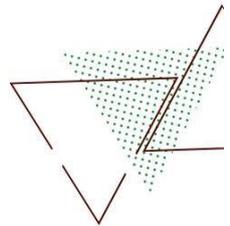


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO



2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamankan 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 Palopo 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 Palopo.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://bit.ly/YanblikBPOMPalopo> yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Palopo 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://bit.ly/YanblikBPOMPalopo> 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 menyiapkan 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 Palopo. 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 Palopo tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	16	4
6	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	58	14
Jumlah		80	21

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	9	39%
		Perempuan	14	61%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	22%
		DI/D2/D3	3	13%
		D4/S1	10	43%
		S2/Profesi/S3	5	22%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	13%
		Pegawai Swasta	2	9%
		Wiraswasta	9	39%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0%
		Lainnya	9	39%
4	Usia	≤ 25 Tahun	4	17%
		26 – 30 Tahun	3	13%
		31 – 35 Tahun	4	17%
		36 – 40 Tahun	5	22%
		≥ 41 Tahun	7	30%

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 Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	88.89
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)										
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	83.33	88.89	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	93.21
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika										
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	87.50	87.50	97.22	91.67	95.83	95.83	100.00	100.00	95.83	94.60
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.43	91.67	93.25	91.67	92.86	92.86	96.43	94.05	91.67	93.43

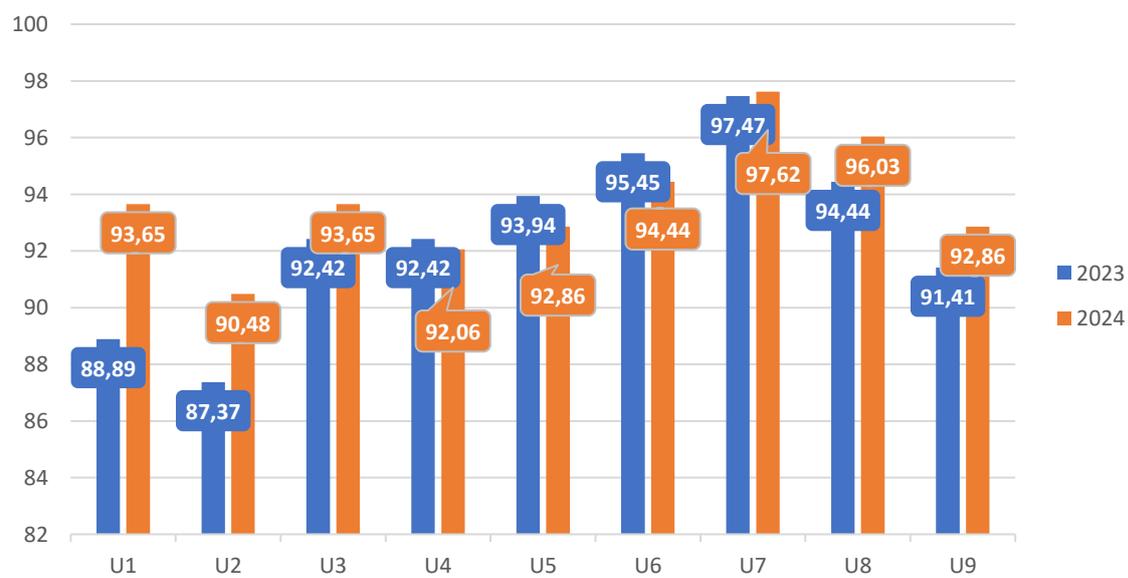
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,89	93,65	4,76
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,37	90,48	3,11
U3	Waktu Penyelesaian	92,42	93,65	1,23
U4	Biaya/Tarif	92,42	92,06	-0,36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,94	92,86	-1,08
U6	Kompetensi Pelaksana	95,45	94,44	-1,01
U7	Perilaku Pelaksana	97,47	97,62	0,15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44	96,03	1,59
U9	Sarana dan Prasarana	91,41	92,86	1,45
Nilai SKM Unit Layanan		92,65	93,74	1,09

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)

Perbandingan Nilai SKM 2023 dan 2024



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 90,48. Selanjutnya Biaya/Tarif mendapatkan nilai 92,06, dan unsur sarana dan prasarana juga termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 97,62. Lalu Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai 96,03, dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 94,44.

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

- a) “Sebaiknya BPOM melakukan koordinasi evaluasi baik perbulan ataupun triwulan melalui rapat pertemuan langsung terkait dengan kegiatan DAK Non Fisik POM”
- b) “Mungkin bisa cek langsung ke lokasi tempat produk yang dilaporkan”
- c) “Semakin ditingkatkan pelayanannya”

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

- 1) Beberapa pelaku usaha merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan sarana prasarana dan administrasi yang harus dipenuhi, khususnya untuk layanan sertifikasi.
- 2) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal. 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	Seluruh jenis layanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelaku usaha belum sepenuhnya memahami sistem, mekanisme, dan prosedur layanan publik BPOM	Diakukan sosialisasi baik melalui media online, media cetak terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan	Desember 2024	Ketua Tim Infokom
		Biaya/Tarif	Masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan informasi biaya/tarif layanan publik di BPOM	Diakukan sosialisasi baik melalui media online, media cetak terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan	Desember 2024	Ketua Tim Infokom
		Produk spesifikasi jenis layanan	Masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan informasi produk spesifikasi jenis layanan publik di BPOM	Diakukan sosialisasi baik melalui media online, media cetak terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan	Desember 2024	Ketua Tim Infokom

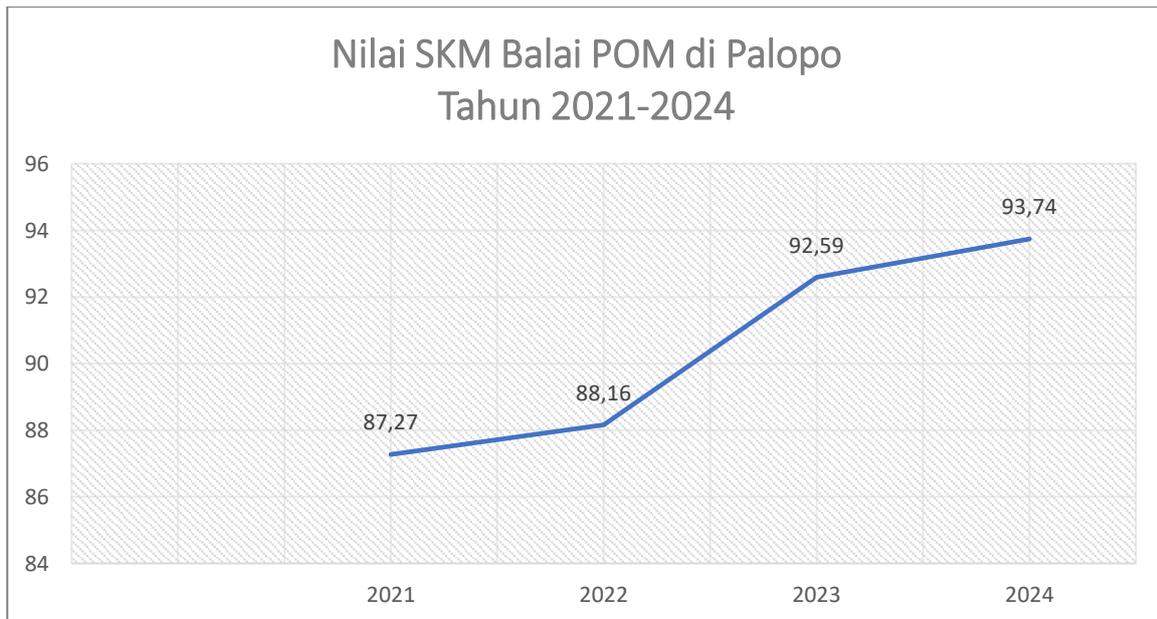
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, [tidak ada/diperoleh] beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1 2	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sebaiknya BPOM melakukan koordinasi evaluasi baik perbulan ataupun triwulan melalui rapat pertemuan langsung terkait dengan kegiatan DAK Non Fisik POM.	Saran akan diteruskan ke pengelola DAK	Desember 2024
		Mungkin bisa cek langsung ke lokasi	Saran akan diteruskan kepada fungsi	Desember 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		tempat produk yang dilaporkan	terkait. Peninjauan langsung ke lokasi tempat produksi sejauh ini selalu dilakukan oleh petugas untuk produk yang diproduksi diwilayah kerja BPOM di Palopo, sedangkan untuk produk yang berasal dari luar wilayah kerja BPOM, dilakukan koordinasi dengan UPT BPOM terkait untuk melakukan tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.	

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 Palopo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai POM di Palopo.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Palopo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,74. Nilai SKM Balai POM di Palopo menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, dan Sarana/Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Palopo, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palopo

Burham Sidobejo, SH., HM

NIP. 19740717 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada **Balai POM di Palopo** Tahun 2024

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Survei Pelayanan Publik pada **Balai POM di Palopo** Tahun 2024

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

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

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

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

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

33314

Masukan kode keamanan di atas...

[← Kembali](#)

[Simpan](#)

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	2024											Saran										
Unit Kerja	Balai POM di Palopo																					
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			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/06/2024 07:52	Guntur Wijoyo Danu	48	Laki-laki	81349838754	S1	Pegawai swasta	PT TRI SAPTA JAWA CABANG PALOPO	100	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	Terimakasih banyak atas support dan kerjasama yang sudah terjalin selama ini Balai Pom Kota Palopo semoga pertahankan apa yang baik dan ditingkatkan agar lebih baik lagi yang sudah baik
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/06/2024 13:31	WAHYUDDIN SULAIMAN	30	Laki-laki	85218067914	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT TRI SAPTA JAWA CABANG PALOPO	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik pendampingannya. Terimakasih B POM Palopo
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOBT)	30/05/2024 08:12	Erfan Gunawan	41	Laki-laki	81230569493	S SMA/Sederajat	Wiraswasta	Rezeki Abadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	30/05/2024 08:53	Ipt. Anji Iira Soiaeha L.S Farm	41	Perempuan	8121584328	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Mala Kosmetik by Apt. Ira	100	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Terimakasih kepada semua karyawan B POM yang membantu dan membimbing kami usaha umkm di
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 11:32	Pieter Christiaan Kuiper	39	Laki-laki	81219806598	S1	Wiraswasta	Pt lunganna agrin nusantara	100	5	5	5	5	6	4	5	5	6	6	5	Sudah sangat baik pelayanannya, perlu dipertahankan
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/06/2024 07:55	Rosa Nurdiandi	47	Perempuan	82292467965	S1	Lainnya	Umkm Noe Ayo	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semakin ditingkatkan pelayanannya
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/06/2024 13:14	Ronal	31	Laki-laki	85340721860	S1	Wiraswasta	Karua Air Mineral	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sema prosedur dan jalur sudah dirata-ratakan baik, sehingga pengajuan izin sangat memudahkan pelaku
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/06/2024 13:44	DJELU TODING	54	Laki-laki	81342679078	S1	Wiraswasta	D&N COFFEE	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jika B POM selalu memberikan kemudahan dan edukasi jika pelatihan kepada UMUM Lokal, saya yakin Indonesia
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/06/2024 10:15	AMBO EWA	45	Laki-laki	82349755857	S SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. ABE SETIA PERKASA	99	6	6	6	6	6	4	4	6	6	4	4	Pelayanan sangat baik, memajukan lagi
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 14:41	Andi Indah	21	Perempuan	8 9586411	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Muhammadiyah Palopo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan mantap, semoga tetap servis excellence
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/04/2024 11:16	Azizah	17	Perempuan	87721307144	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	SMA S palopo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mengawal keamanan pangan, obat, kosmetik untuk
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 08:03	andi astris pratwi	38	Perempuan	811426234	S1	PNS/TNI/Polri	kantor kecamatan wara timur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanannya sudah sesuai prosedur dan sangat ramah.
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 15:08	Suci Rahmadani	31	Perempuan	85210387176	S1	Lainnya	Dpmptsp	100	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/05/2024 10:24	Putridwiyanti	24	Perempuan	85361291673	D1/D2/D3	Lainnya	Tidak ada	10	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 09:48	Hardianty	37	Perempuan	82349726661	S1	PNS/TNI/Polri	UPT Puskesmas Bajaj Barat	97	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	Pelayanan sudah baik dan memadai.
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 15:43	batris perdana	34	Perempuan	85342282793	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	universitas syekh Yusuf al makassani gowa	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan dan tingkatkan loyalitas pelayanan prima
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 15:48	Fithriani, Apt. S.S., M.Kes	39	Perempuan	85399915911	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Luwu Timur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sebaiknya B POM Melakukan koordinasi evaluasi baik perlu atau tidak melalui rapat pertemuan
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 08:55	Karmila	40	Perempuan	8114063828	S1	Pegawai BUMND	BSI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima Kasih sudah memberikan informasi obat dan
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 13:22	Desi	23	Perempuan	85255524700	S SMA/Sederajat	Lainnya	Rumah	100	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	Mungkin bisa cek langsung ke lokasi tempat produk yang di laporkan
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 13:29	ANDINI	28	Perempuan	82259229969	D1/D2/D3	Lainnya	-	100	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Menurut saya B POM sudah memberikan layanan terbaik kepada MASYARAKAT
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 13:31	chsan	31	Laki-laki	81543172074	D1/D2/D3	Wiraswasta	Dua Putra	100	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat memuaskan
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 13:52	Awan Hidayat	43	Laki-laki	82346936332	S1	Wiraswasta	PT. Behn Meyer Agricare	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat membantu sekali sebagai pelayannya
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 10:22	Nurwah Fah	30	Perempuan	81222334331	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Apotek jakarta plus	90	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	tidak ada serati dan masukan karena menurut saya semua sudah berjalan baik sesuai dengan aturan yang

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Publikasi Hasil SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM 2023 (terlampir)

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



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO
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 Palopo 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 Palopo 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	88,89	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,37	B
3	Waktu Penyelesaian	92,42	A
4	Biaya/Tarif	92,42	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,94	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,45	A
7	Perilaku Pelaksana	97,47	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44	A
9	Sarana dan Prasarana	91,41	A

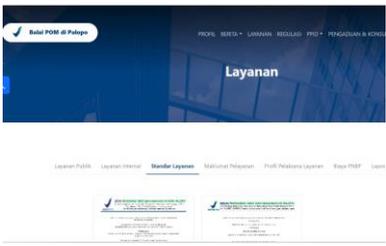
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat poster/banner/flip chart dan produk informasi lainnya terkait jenis layanan dan prosedur layanan					Tim Infokom
2	Persyaratan	Pelaksanaan FKP					Tim Infokom dan Sertifikasi
3	Biaya/Tarif	Sosialisasi Persyaratan layanan melalui media sosial, banner, dan leaflet					Tim 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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat poster/banner/flip chart dan produk informasi lainnya terkait jenis layanan dan prosedur layanan	Sudah	Telah dibuat banner yang menjelaskan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan		
2	Pelaksanaan FKP	Sudah	Telah dilakukan Forum Konsultasi Publik pada tanggal 14 November 2024		
3	Sosialisasi Persyaratan layanan melalui media sosial, banner, dan leaflet	Sudah	Sosialisasi Standar layanan dilakukan melalui banner dan pada subsite Balai POM di Palopo		

--	--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

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

Palopo, 23 Agustus 2024
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palopo



Burham Sidobejo, SH.,MH
NIP. 19740717 199503 1 001