LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2024

BALAI POM DI KUPANG
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

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 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V.....12
KESIMPULAN.....12
LAMPIRAN.....13
1. Kuesioner 13
2. Hasil Olah Data SKM 16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 28

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG

Jl. R. A. Kartini - Walikota - Kupang,
Telp. (0380) 8554595, 8554596, Fax. (0380) 8554596,
Email : balaipom_kupang@yahoo.com, bpom_kupang@pom.go.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes
NIP	:	19681109 199503 1 001
Jabatan	:	Kepala Balai POM di Kupang
Unit Kerja	:	Balai POM di Kupang

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.

Kupang, 5 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Kupang

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN BADAN POM DI KUPANG

Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes

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 Kupang 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 Kupang .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai POM di Kupang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP 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 Kupang 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/YanblikBPOMKupang pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per [bulan/triwulan/semester/tahun] dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6	2
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	10	3
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20	5
5	Pengujian Obat dan Makanan	93	23
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	258	56
Jumlah		**389**	**90**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 90 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki – laki	42	47%
		Perempuan	48	53%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	34	38%
		DI/D2/D3	3	3%
		D4/S1	43	48%
		S2/Profesi/S3	10	11%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	16	18%
		Pegawai Swasta	21	23%
		Wiraswasta	22	24%
		Pengawai BUMN/D	1	1%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1%
		Peneliti/Dosen	19	21%
		Lainnya	10	11%
4	Usia	≤ 25 Tahun	25	28%
		26 – 30 Tahun	13	14%
		31 – 35 Tahun	12	13%
		36 – 40 Tahun	12	13%
		≥ 41 Tahun	28	31%

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

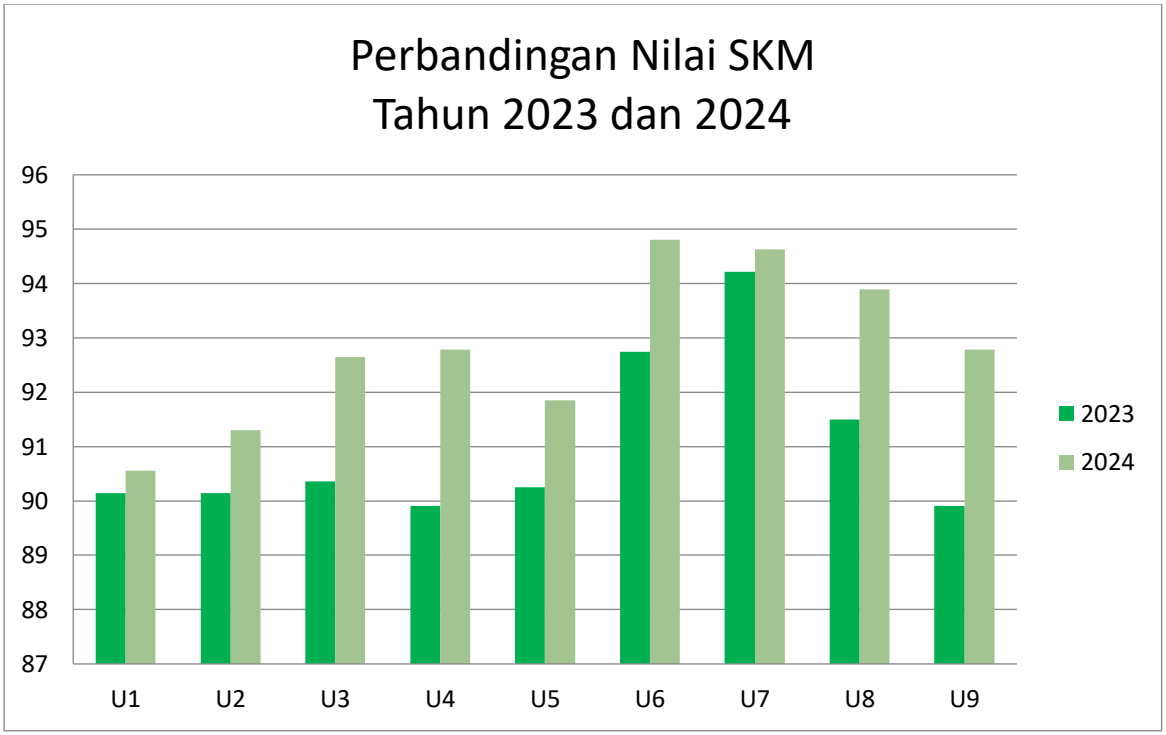
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Sertifikat Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	77,78	77,78	94.44	88.89	88.89	83.33	94.44	94.44	88.89	87.65
Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96.67	96.67	95.56	100.00	96.67	100.00	100.00	100.00	96.67	98.02
Pengujian Obat dan Makanan	92.03	91.30	91.55	92.75	91.30	92.03	92.03	91.30	92.03	91.81
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	90.18	91.67	92.96	92.56	91.96	96.43	95.54	94.64	93.15	93,23

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik / Turun
U1	Persyaratan	90,14	90,56	0,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,14	91,30	1,16
U3	Waktu Penyelesaian	90,36	92,65	2,29
U4	Biaya/Tarif	89,91	92,78	2,87
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,25	91,85	1,60
U6	Kompetensi Pelaksana	92,74	94,81	2,07
U7	Perilaku Pelaksana	94,22	94,63	0,41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,50	93,89	2,39
U9	Sarana dan Prasarana	89,91	92,78	2,87
Nilai SKM Unit Layanan		**91,02**	**92,81**	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)


Perbandingan Nilai SKM
Tahun 2023 dan 2024
96
95
94
93
92
91
90
89
88
87
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
2023
2024

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur layanan persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah yaitu 90,56. Selanjutnya sistem, mekanisme dan prosedur layanan (U2) mendapatkan nilai 91,30 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga 91,85 adalah produk spesifik jenis pelayanan (U5)
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana (U6) mendapatkan nilai tertinggi 94,81 dari unsur layanan, urutan kedua perilaku pelaku pelaksana (U7) dengan nilai 94,63 dan unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 93,89.

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

a) “Semoga pelayanan yang humanis selalu di pertahankan lebih mempermudah lagi dalam pengurusan perizinan”
b) “Trimakasih atas pendampingan selama ini dari BPOM Kupang, kami berharap kerjasama dan dukungan serta bimbingan akan terus berjalan demi menghadirkan kualitas produk-lokal yang bermutu dan tidak kalah saing”.
c) “terus mengedukasi masyarakat mengenai bahan tambahan makanan yang di tambahkan ke dalam makanan atau produk olahan dan memberikan edukasi atau takaran yang sesuai dengan produk tersebut”.
d) “Terimakasih untuk BPOM Kupang pelayanan baik. Saya sebagai masyarakat yang mau merintis usaha BPOM memberikan pelayanan baik. Sehingga kita paham alurnya. Yang kita ketahui selama ini urus itu ribet ternyata BPOM sangat mudahkan masyarakat”.

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

1) Persyaratan dan prosedur pelayanan masih dirasakan menyulitkan oleh masyarakat. Inovasi pendampingan UMKM sudah dilaksanakan oleh Balai POM di Kupang namun bagi beberapa pelaku usaha kosmetik sistem sertifikasi *online* tidak dipahami

dengan baik dan masih bergantung pada pendampingan petugas secara langsung di lokasi usaha ataupun datang langsung di Balai POM Kupang.

2) Informasi produk spesifik jenis layanan yang di publikasikan melalui subsite, media sosial, brosur/leaflet dan banner belum dipahami dengan baik oleh masyarakat.

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 internat dan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

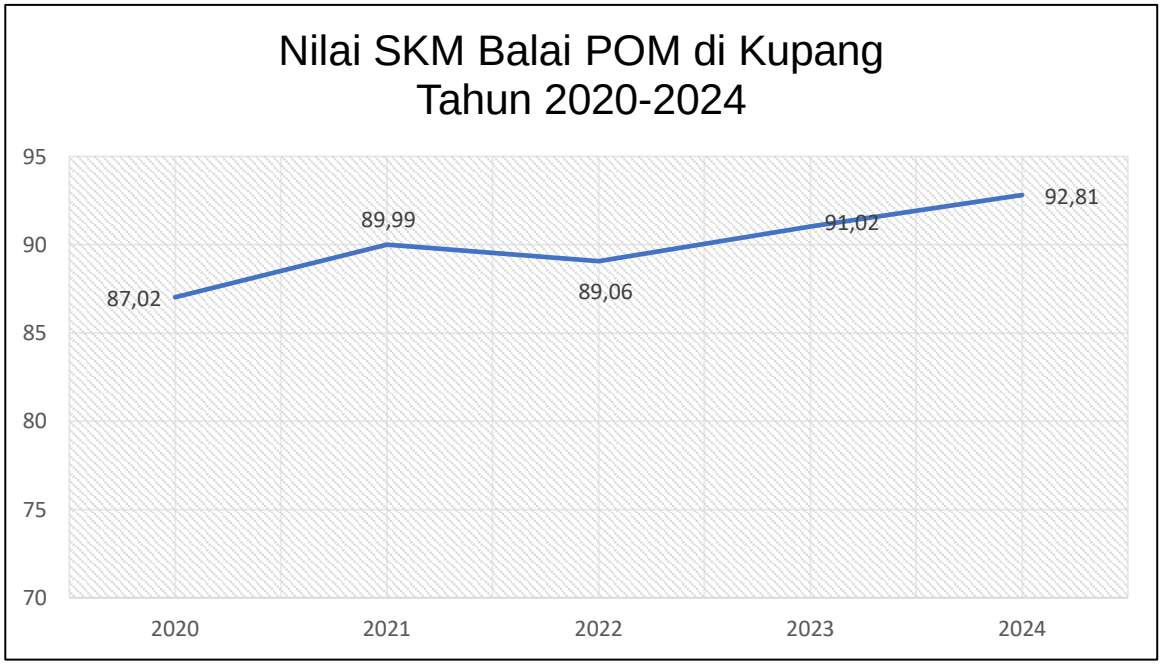
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Sertifikat Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Persyaratan	Pelaku usaha UMKM kosmetik yang didampingi tidak dapat memenuhi persyaratan denah sesuai ketentuan karena sarana produksi disesuaikan dengan kondisi yang ada	Meningkatkan pendampingan kepada pelaku usaha UMKM kosmetika untuk memenuhi ketentuan yang berlaku	5 September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
				Melakukan review dan penyempurnaan brosur/leaflet/publikasi standar pelayanan yang sudah ada	5 September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
2.	Sertifikat Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Prosedur Pelayanan	Pendampingan bagi Pelaku usaha UMKM kosmetik telah dilakukan namun belum memahami langkah-langkah/prosedur CPKB yang harus dilakukan secara *online*	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	5 September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
				Mendampingi dan melakukan bimtek bagi pelaku usaha UMKM kosmetika agar mampu menggunakan sistem sertifikasi secara *online*	5 September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
3.		Produk jenis Layanan	Pengguna layanan belum memahami produk layanan spesifik dari masing-masing jenis layanan yang diberikan	Melakukan review dan penyempurnaan brosur/leaflet standar pelayanan yang sudah ada	5 September 2024	Ketua Tim IPP…

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Sertifikat Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Pendampingan bagi pelaku usaha UMKM	Diusulkan untuk melakukan pelayanan prima bagi pelaku usaha UMKM kosmetik di NTT	5 September 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 Kupang 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 Kupang.

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Kupang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,81. Nilai SKM Balai POM di Kupang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur juga produk pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi dan perilaku pelaksana serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Kupang, 5 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Kupang

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI KUPANG

Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes
NIP.19681109 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kupang
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

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kupang
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

Top

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

Top

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 kesesuian 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

Top

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

Top

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 ?

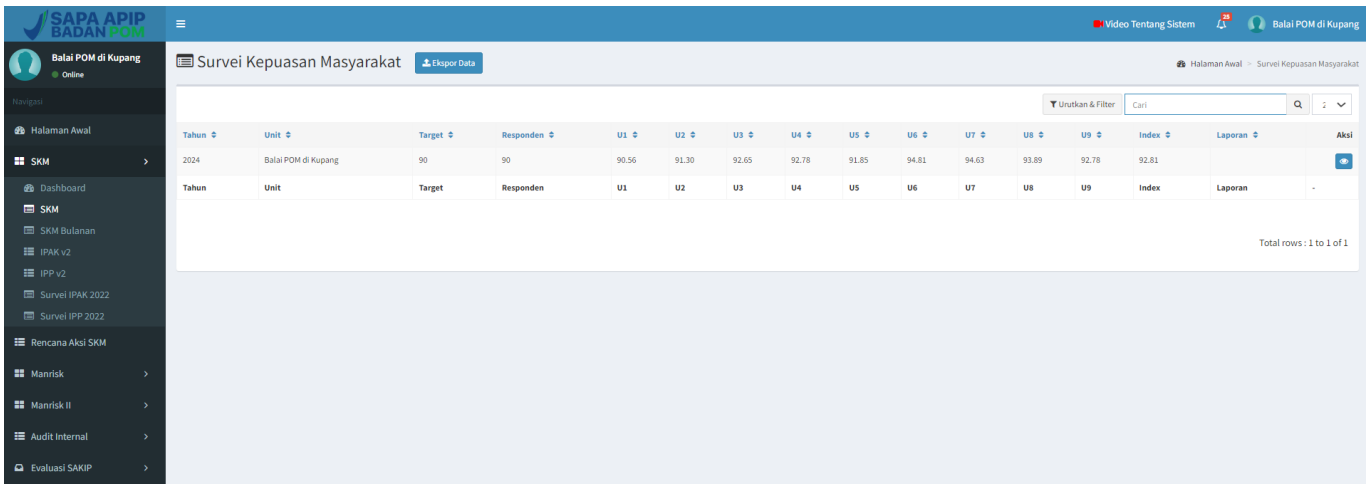
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

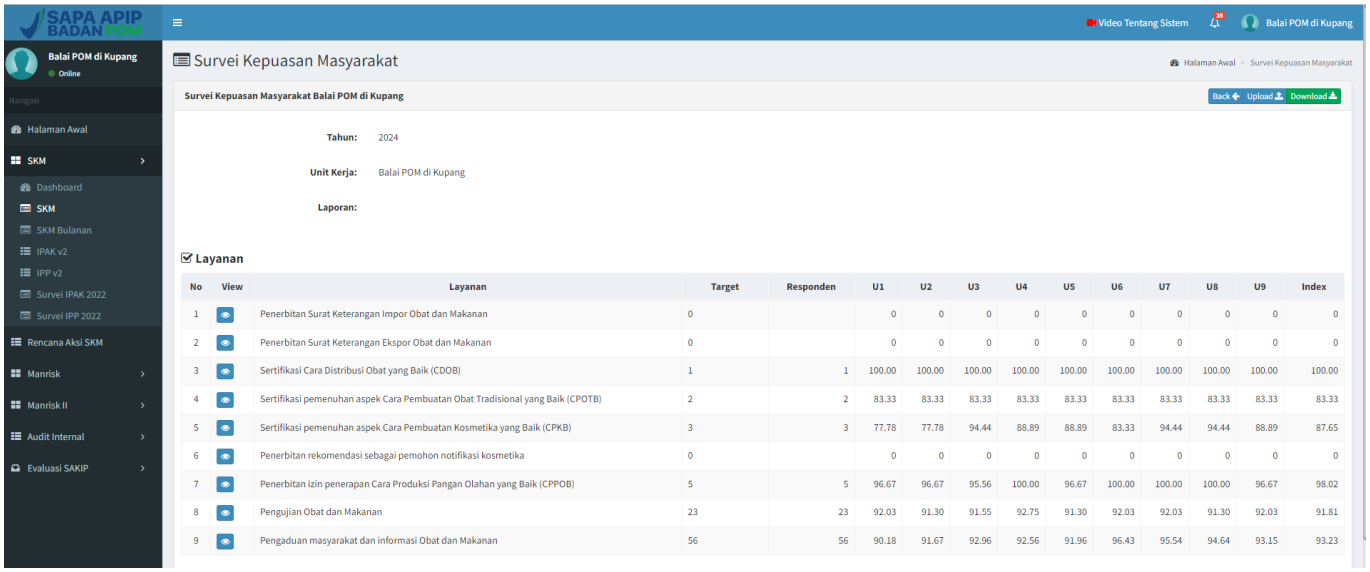
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

Top

2. Hasil Olah Data SKM





No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0		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)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	2	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	3	77.78	77.78	94.44	88.89	88.89	83.33	94.44	94.44	88.89	87.65
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)	5	5	96.67	96.67	95.56	100.00	96.67	100.00	100.00	100.00	96.67	98.02
8		Pengujian Obat dan Makanan	23	23	92.03	91.30	91.55	92.75	91.30	92.03	92.03	91.30	92.03	91.81
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	56	56	90.18	91.67	92.96	92.56	91.96	96.43	95.54	94.64	93.15	93.23

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG

Jl. R.A Kartini Walikota Kelapa Lima Kota Kupang Nusa Tenggara Timur
Telp. (0380) 5884595, 8554596, Fax. (0380) 8554596.
Email : bpom_kupang@pom.go.id Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG
NOMOR: OT.03.04.4B.03.24.178

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG

Menimbang : bahwa untuk dapat mempersiapkan pelaksanaan pelayanan publik secara maksimal atau Pelayanan Prima Balai POM di Kupang dan dalam rangka persiapan penilaian Unit Pelayanan Publik oleh Kementerian PAN RB. Maka dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang

Mengingat :
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Permenpan RB No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
6. Keputusan Kepala Balai POM di Kupang Nomor PI.06.06.19A.19A5.04.23.66 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai POM di Kupang

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG TAHUN 2024.

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

Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana di bawah ini sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang Tahun 2024 yang selanjutnya disebut Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Susunan Keanggotaan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang sebagaimana dimaksud pada diktum Pertama terdiri dari :

a. Pengarah;
b. Ketua;
c. Sekretaris;
d. Anggota.

Ketiga : Pengarah sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf a mempunyai tugas memberikan arahan dalam rangka Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang.

Keempat : Ketua sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua huruf c mempunyai tugas mengkoordinasikan persiapan, pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat, Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh tim.

Kelima : Sekretaris sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua huruf d mempunyai tugas membantu tim pelaksana survei kepuasan masyarakat dalam melaksanakan pengadministrasian dan penatausahaan kegiatan.

Keenam : Anggota sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua huruf e mempunyai tugas melakukan persiapan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, membantu menyiapkan data yang diperlukan, melakukan pengumpulan data dan analisis data hasil kajian, berperan aktif pada setiap pembahasan dalam rangka persiapan dan pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat memberi masukan pada saat penyusunan laporan akhir pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

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

Ketujuh : Tim Pelaksana survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada diktum Pertama bertanggungjawab kepada Kepala Balai POM di Kupang.

Kedepalan : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan : Kupang
Pada Tanggal : 25 Maret 2024
KEPALA BALAI POM DI KUPANG,

YOSEPH NAHAK KLAU

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

Lampiran Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang Nomor OT.03.04.4B.03.24.178 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang Tahun 2024

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

A.	Pengarah	:	Kepala Balai POM di Kupang
B.	Ketua	:	Ketua Tim Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik
C.	Sekretaris	:	Cahyo Fajar Prihantono, S.T
D.	Anggota Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	:	
	1. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	:	1. Frama El L. Pollo,S.Si., Apt.,M.Sc 2. Rosa Endang Setyaati,S.Farm., Apt 3. Anggraini Suyatno,S.Sos 4. Mega Desrani Nasution,A.Md 5. Julianto Saputro,A.Md
	2. Layanan Pengujian obat dan makanan	:	1. I Wayan Aristana,S.Farm., Apt 2. Lily Christiani, S.Si 3. Widiya Pusparani, S.Si
	3. Layanan Sertifikasi	:	1. Esther Radja Huki,S.Si 2. Yovita Kewa, S.Si 3. Bidasari, S.Si., Apt 4. Klaudete Norlince Nitbani,S.Si 5. Ely Rahmawati,S.Farm., Apt.,MAB 6. Adisya Prima Nurmalita Sari, S.Si

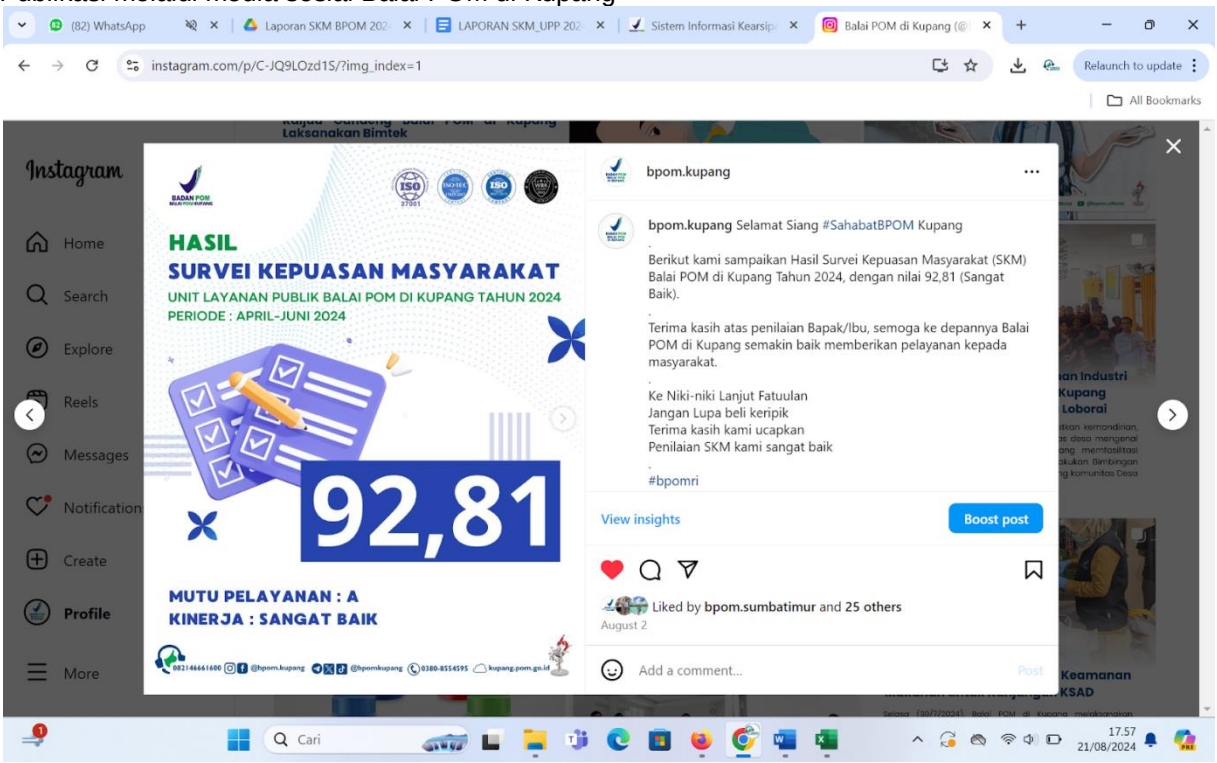
KEPALA BALAI POM DI KUPANG,

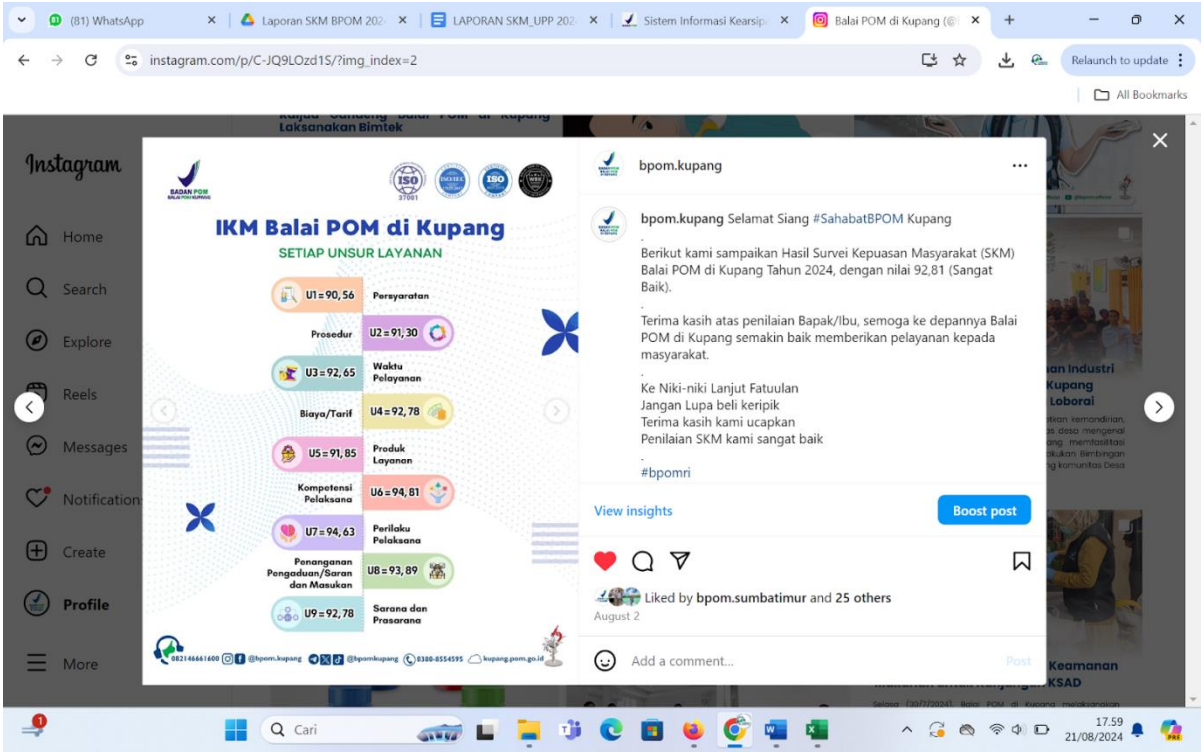
YOSEPH NAHAK KLAU

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

b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi melalui media sosial Balai POM di Kupang





Link selengkapnya : https://www.instagram.com/p/C-JQ9LOzd1S/?img_index=2

Publikasi melalui subsite Balai POM di Kupang

Link selengkapnya : https://kupang.pom.go.id/

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG

NOTA DINAS
NOMOR : OT.03.04.4B.08.24.103

Yth : • Ketua Tim kerjaSertifikasi
• Ketua Tim kerja Pengujian
• Anggota tim kerja IKM

Dari : Ketua Tim Kerja IKM terhadap pelayanan publik

Hal : Pembahasan rencana TL hasil SKM Tahun 2024

Tanggal : 19 Agustus 2024

Dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengikuti rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat Balai POM di Kupang tahun 2024, yanga akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Senin / 19 Agustus 2024

Jam : 10.00 – 12.00 WITA

Tempat : Ruang Rapat Pimpinan

Link laporan SKM melalui https://drive.google.com/drive/folders/1IPZVtxXg9e4Qnj-GdNUaRwVwddBrq3fE?usp=drive_link

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.

Etni I. R. Banunu,S.Si

Tembusan :

Kepala Balai POM di Kupang

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG
Jl. R. A. Kartini - Walikota - Kupang

FR.01.03Rev.0

DAFTAR HADIR

ACARA : Rapat Pembahasan Rencana Tindak lanjut hasil SKM Th 2024
JAM : 10.00 - 12.00 WITA
HARI/TANGGAL : Senin / 19 Agustus 2024
TEMPAT : Aula Nembrala

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Etni IR Banunu	Fun Ahli Madya	
2			
3	Julianto Saputro	F.U	
4	Rosa Endang Sekiyaas	PFM Ahli Muda	
5	MGAD	PFM Mahir	
6	I Wayan Aristana	PFM Ahli Muda	
7	Cahyo Fajar Prihantoro, S.Ar	PFM Ahli Pertama	
8	Yovita Kewa	PFM Ahli Muda	
9	Angeuni Suydino	F.U	
10	Esther R. Hutu	Fun Ahli Muda	
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kupang

Drs. Yoseph Rahak Klau, Apt, M.Kes

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG

Jl. R.A Kartini Walikota Kelapa Lima Kota Kupang Nusa Tenggara Timur
Telp. (0380) 5884595, 8554596, Fax. (0380) 8554596.
Email : bpom_kupang@pom.go.id Website : www.pom.go.id

BERITA ACARA HASIL KONSULTASI PUBLIK (FKP)
BALAI POM DI KUPANG TAHUN 2024

Pada hari ini, Senin, 15 Juli 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik oleh Balai POM di Kupang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Nama Komponen	Identifikasi Masalah	Keterangan
1.	Persyaratan	Belum semua masyarakat mengetahui dan memahami layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kupang	**Usulan Perbaikan :** Bekerjasama dengan stakeholder untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui integrasi layanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di daerah **Jangka waktu perbaikan:** Satu Tahun 2025
			Usulan Perbaikan : Menyampaikan informasi layanan secara *massive* melalui media langsung (KIE/sosialisasi/penyuluhan) dan tidak langsung (media cetak/media elektronik/ media sosial). **Jangka waktu perbaikan:** Satu Tahun 2025
2.	Persyaratan	Pelaku usaha UMKM kesulitan mendapatkan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) saat proses pemenuhan persyaratan sertifikasi Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) dan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	**Usulan Perbaikan :** Sharing informasi dengan stakeholders (universitas / organisasi profesi) terkait kebutuhan TTK untuk UMKM **Jangka waktu perbaikan:** Satu Tahun 2025

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

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

Demikian berita acara ini dibuat debagaimana mestinya

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG

Jl. R.A Kartini Walikota Kelapa Lima Kota Kupang Nusa Tenggara Timur
Telp. (0380) 5884595, 8554596, Fax. (0380) 8554596.
Email : bpom_kupang@pom.go.id Website : www.pom.go.id

No	Nama Nomor HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	dr. M. Ihsan (081339110000)	L	Stakeholder (Dinas Kesehatan Kota Kupang)	
2.	Yuliana Beribe. , S.H (082145169221)	P	Stakeholder (BNN Provinsi NTT)	
3.	Penina N. A. Lauata, SSTP, MM	P	Stakeholder (DPMPTSP Kota Kupang)	
4.	Putra Jiwamurwa Pama Tjitda, S.Si., M.Sc (081237303590)	P	Akademisi (Poltekkes Kemenkes Kupang)	
5.	apt. Maria Philomena Erika Rengga, S.Farm., M.Farm-Klin. (082132451821)	P	Akademisi (Universitas Citra Bangsa)	
6.	Ni Putu Eka Diana Swita Dewi (085158861364)	L	Pelaku Usaha (Antique Kitchen)	
7.	Citra Bratawidjaja (081337608119)	P	Pelaku Usaha (Warisan Enak)	
8.	Dewi Rahmawaty Z (085238748004)	P	Organisasi Kemasyarakatan (PW Salimah NTT)	
9.	Elfrid Veisel Saneh (08113820174)	L	LSM (CIS Timor)	
10.	Yustinus S. Kahan (082130588810)	L	Tokoh Masyarakat (Lurah Kelapa Lima)	
11.	Linda Makandaloe (085253285999)	P	Media Massa (Timor Express)	
12.	Badu Labba (085237690617)	L	Media Massa (AFB TV Kupang)	

Kupang, 15 Juli 2024
Kepala Balai POM di Kupang

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KUPANG BADAN POM

Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt. M.Kes

Dokumentasi Kegiatan FKP 2024

4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023 (Terlampir)**

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 2023

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2023

BAB I
PENDAHULUAN

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 Kupang 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.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Kupang periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,14	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,14	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90,36	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	89,91	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92,74	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94,22	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,50	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	89,91	Sangat Baik

Dari data diatas, dapat terlihat semua unsur layanan mendapatkan mutu pelayanan sangat baik dengan nilai terendah 89,91 pada unsur biaya/tariff dan sarana prasarana. Oleh karena itu, perlu disusun rencana tindak lanjut untuk melakukan rencana peningkatan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1. Melakukan pendampingan secara berkala di tahap pengajuan denah sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya				X	Ketua Tim Sertifikasi (Esther Radja Huki,S.Si)
		1.2. Meningkatkan publikasi persyaratan layanan melalui media sosial, subsite, dan brosur				X	
		1.3. Melaksanakan bimtek untuk meningkatkan pengetahuan pelaku usaha				X	
2	Biaya/Tarif	1.1. Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang.				X	Ketua Tim Sertifikasi (Esther Radja Huki,S.Si)
		1.2. Menjalin kerjasama dengan stakeholder untuk pembiayaan pengujian sampel kosmetika				X	
		1.3. Menginformasikan kepada pelaku usaha untuk menggunakan pemotongan harga 50% registrasi untuk UMKM				X	
3	Sarana Prasarana	1.1. Melakukan evaluasi penyedia dan perbaikan jaringan internet yang dimiliki saat ini				X	Cahyo Prihantono,ST
		1.2. Melakukan sosialisasi kemampuan uji laboratorium Balai POM di Kupang.				X	

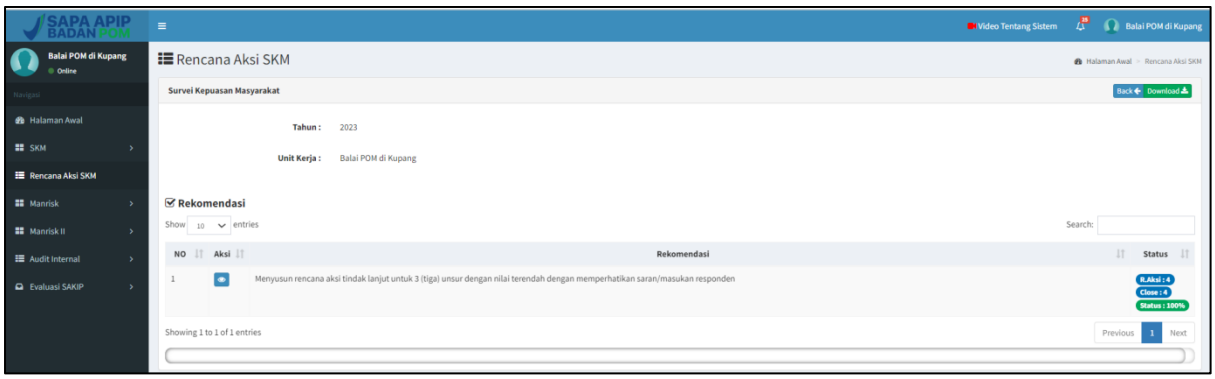
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1. Melakukan pendampingan secara berkala di tahap pengajuan denah sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya	Sudah	Pendampingan UMKM melalui inovasi pepetin UMKM 7in1	Terlampir	Kurangnya komitmen pelaku usaha yang didampingi
	1.2. Meningkatkan publikasi persyaratan layanan melalui media sosial, subsite, dan brosur	Sudah	Melakukan publikasi persyaratan melalui media sosial, subsite dan brosur Balai POM di Kupang	Terlampir	Ketersediaan internet sampai ke pelosok
	1.3. Melaksanakan bimtek untuk meningkatkan pengetahuan pelaku usaha	Sudah	Menyelenggarakan bimtek bagi pelaku usaha obat dan makanan	Terlampir	
2	1.1. Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang.	Sudah	Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang.	Terlampir	Sampel pendampingan UMKM yang didampingi lebih banyak dari biaya yang tersedia
	1.2. Menjalin kerjasama dengan stakeholder untuk pembiayaan pengujian sampel kosmetika	Sudah	Bekerjasama dengan stakeholder untuk pendampingan pelaku usaha (Inovasi Pepetin UMKM)	Terlampir	Pembiayaan hanya tersedia untuk binaan stakeholder

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	1.3. Menginformasikan kepada pelaku usaha untuk menggunakan pemotongan harga 50% registrasi untuk UMKM	Sudah	Menginformasikan kepada pelaku usaha untuk menggunakan pemotongan harga 50% registrasi untuk UMKM	Terlampir	-
3	1.1. Melakukan evaluasi penyedia dan perbaikan jaringan internet yang dimiliki saat ini	Sudah	Melakukan perbaikan jaringan internet	Terlampir	-
	1.2. Melakukan sosialisasi kemampuan uji laboratorium Balai POM di Kupang.	Sudah	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait kemampuan uji Balai POM di Kupang melalui webinar	Terlampir	Balai POM di Kupang menjadi rujukan laboratorium penguji terakreditasi di NTT

Screen shoot status tindak lanjut rencana aksi hasil SKM tahun 2023 pada https://sapaapip.pom.go.id



BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Balai POM di Kupang telah 100% menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM tahun 2023
2. Tindak lanjut rencana aksi dan bukti data dukung telah di upload melalui sapaapip.pom.go.id

Kupang, Desember 2023

Kepala Balai POM di Kupang

Drs. Yoseph Nahak Klau,Apt., M.Kes

NIP. 19681109 199503 1 001

DATA DUKUNG TL SKM BALAI POM DI KUPANG

KEGIATAN SERTIFIKASI

1. Pelaksanaan Bimtek

Tahapan lanjutan dalam proses pendampingan, dilakukan Bimbingan Teknis terkait Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. Proses ini menjadi tahapan awal untuk melakukan sosialisasi dan peningkatan pemahaman pelaku usaha dalam menerapkan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

Kegiatan Bimtek ini dilaksanakan pada hari Kamis, 30 Nopember 2023 bertempat di aula SMA Kristen-Kalabahi Alor yang dihadiri oleh 28 (dua puluh delapan) pemilik/penanggungjawab pangan olahan (Daftar Hadir terlampir)

DAFTAR HADIR
BIMBINGAN TEKNIS DAN PELAYANAN REGISTRASI PANGAN OLAHAN
KALABAHI, 30 NOVEMBER 2023

	No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	NO. HP.
✓	1	IDHAM. HADI	PEMILIK. UKM. Rami 240		0821 2366 8276
X	2	SALEHA TAHING	Satu hati Pemilik UMKM Lauk		085269 77214
X	3	Namsa Jawa	UKM Lewalu Silt		
X	4	MARIA. IRMI YANTI	UKM RAFAEL		081238767702
X	5	MARIA TAMAK MAISAL	UKM Kupu-Kopi		082 146 423 534.
✓	6	Maria Yasinta Dhao	UKM Rafael		081339053924
✓	7	Faushal H.I. Wonda	UKM TIN-TIN		082 283 441815.
X	8	Rosalina chr. Aring	UKM. Dwi PUTRA		081 237553879
✓	9	ST. QAMARIYAH HAMUMAK	BALQUES		082237183614
✓	10	YES. LAA.	Usaha Kue dan rujak		081 339742600
X	11	Hani. K. Duka	UKM - Mutiara		081237 4239 270.
✓	12	PAULINA K. ALLUNG	UMKM. HYUNA. 10		
X	13	Oipah R.H. Sir	UKM Krisna		081338444882
✓	14	Irawati Maleng	UKM. Kue		082 397037836
X	15	Nur A Dawi	UKM Jagung, kripik		0812 3911 0109
✓	16	Willem E Weni Rata	UKM. Imanuel kopi		081 337728547
X	17	Viktoria Jaha	UKM manisan asam		081392989351
X	18	Dortia. Makari	UKM. Goreng kacang		081 331290472

19	ELISABETH PENI	UKM KUE		0821 45307614
20	IRENE YANGGO	UKM ELIM		08214856683
21	MOH. DIMYADRIAN	NAUTIKA FOUNDATION		082228331112.
22	Ico arianto	Pendampingan umkm ke		082266180122.
23	Fatmawati Lobang	UKM HOPEKI		087722175801R
24	NETRI ALENG.	UKM KACANG		082146239828
25	MAKELALEK	UKM ELIM		~~08234064~~ 082340649169
26	NURMINA KUHIMAN.	UKM KUE.		082146452729
27	OMRI manilani	UKM KOPI ABUI		082145892021
28	Anthonetta . Pongo	UMKM. Ma Nethu		081 353050 884.
29	IRELDA MAGANG SAU	Dinkes		
30	YANE B. SIR	Dinkes		
31	HENDRIK ALIPEN	Dinkes		

Kalabagi, 30 November 2023
Ketua Tim Sertifikasi / Pendampingan UMKM

Esther Radja Huki,S.Si

Daftar Hadir Kegiatan

DATA DUKUNG TL SKM BALAI POM DI KUPANG

KEGIATAN SERTIFIKASI

1. Foto Pendampingan

Tempat : Kantor Balai POM di Kupang

Waktu : Jumat / 03 Juni 2023

Kegiatan yang dilaksanakan : Pendampingan Langsung

Pendampingan terhadap Pelaku usaha Kosmetik “ FORT” dengan produk : Lulur

Tempat : Desa Kawangu-Kecamatan Pandawai kab.Sumba Timur

Waktu : Rabu / 22 Pebruari 2023

Kegiatan yang dilaksanakan : Pendampingan Langsung terhadap pelaku usaha

Obat Tradisional di Kabupaten Sumab Timur

Tempat : Rumah Produksi UMKM Mujizat – Kota Kupang

Waktu : Senin / 26 Juni 2023

Kegiatan yang dilaksanakan : Pendampingan Langsung terhadap pelaku usaha Pangan Olahan di Kota Kupang

Tempat : Lobby Kantor BPOM Kupang

Waktu : Rabu / 17 januari 2023

Kegiatan yang dilaksanakan : Pendampingan Langsung terhadap pelaku usaha

Pangan Olahan di Kota Kupang dengan produk

Terasi Lombok dan Macaroni Rasa Balado

1. Sosialisasi langsung ke Pelaku usaha terkait pemotongan harga 50%

Tempat : Aula Nembrala Balai POM di Kupang

Kegiatan : **Desk Pelayanan Prima dan Jemput Bola dalam rangka registrasi pangan olahan.** Foto ini memperlihatkan petugas Registrasi Pangan Olahan (RPO) dan Petugas Balai POM di Kupang yang mendampingi pelaku usaha pangan sekaligus melakukan sosialisasi **pemotongan harga 50%** registrasi untuk UMKM. Nampak di Foto ini juga UMKM Tamoratea yang sudah mendapat **pemotongan harga 50%** untuk produknya serbuk kelor.

Waktu : Selasa / 30 Mei 2023

Tempat : Aula Nembrala Balai POM di Kupang\

Kegiatan : **Desk Pelayanan Prima dan Jemput Bola dalam rangka registrasi pangan olahan.** Foto ini memperlihatkan petugas Registrasi Pangan Olahan (RPO) yang mendampingi pelaku usaha pangan sekaligus melakukan sosialisasi langsung **pemotongan harga 50%** registrasi untuk UMKM. Nampak di Foto ini juga UMKM Morige dan UMKM Nicantrides yang sudah mendapat **pemotongan harga 50%** untuk produknya Biskuti Sorgum dan Jipang Kacang

Waktu : Selasa / 30 Mei 2023

Tempat : Ruang Lobby Kantor Balai POM di Kupang

Kegiatan : **Pendampingan langsung kepada** pelaku usaha pangan sekaligus melakukan sosialisasi **pemotongan harga 50%** registrasi untuk UMKM. Nampak di Foto ini juga UMKM Flobamora Natura Indonesia sudah mendapat **pemotongan harga 50%** untuk produknya serbuk kelor.

Waktu : Kamis / 22 Juni 2023

1. Tahapan Pendampingan

Secara umum Tahapan pelaksanaan pendampingan meliputi :

1.1. Penetapan target UMK pangan olahan

1.2. Pelaksanaan bimbingan tekns dan fasilitasi penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta coaching clinic pengajuan permohonan perizinan

Keterangan Foto : Tempat : Aula SMA Kirsten kalabahi – Alor

Pelaksanaan Bimtek Pendampingan Pangan Olahan, Kamis / 30 Nopember 2023

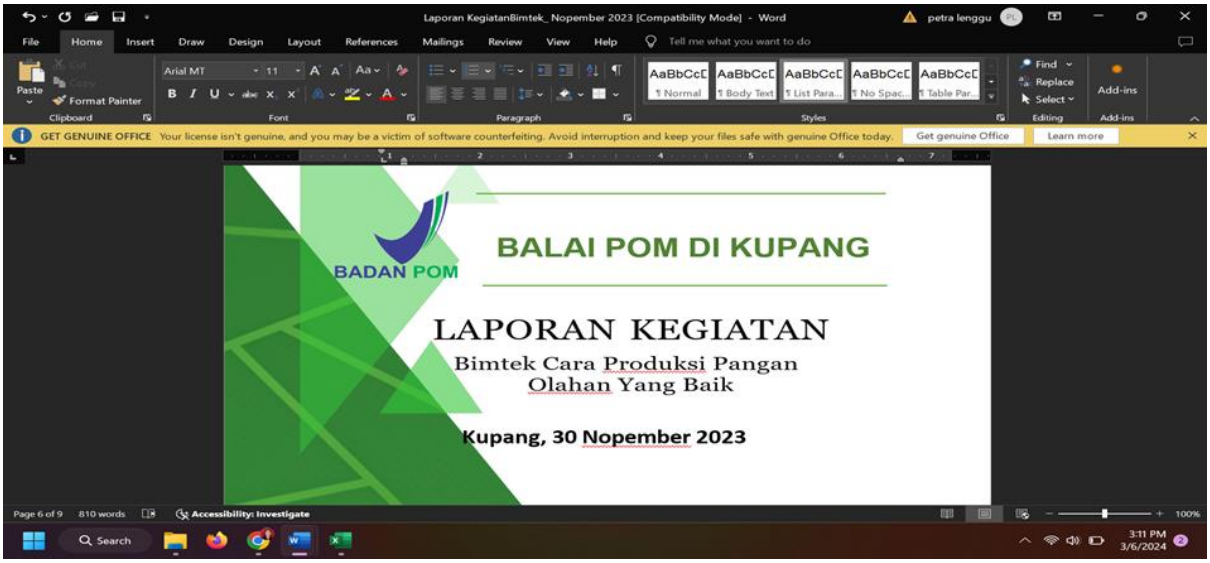
Tempat Aula Kantor Desa Daudolu Kec,Rote Barat Laut pada Acara Bimbingan teknis CPPOB anggaran Dinas Perindustian perdagangan dan UMKM Kab.Rote Ndao

Kegiatan Bimbingan Teknis pada pelaku usaha Gula Lontar di Kabupaten Rote Ndao tanggal 20 Oktober 2023 bertempat di Aula Kantor Desa Daudolu Kec,Rote Barat Laut dengan peserta yang hadir sebajumlah 40 orang (dengan sumber anggaran dari Dinas Perindustrian dan perdagangan dan UMKM Rote Ndao)

1.3. Pemeriksaan sarana produksi pangan olahan

Pemeriksaan sarana produksi di UMKM Sebanjar (Produk Sei Ikan dan) UMKM Netha Produk Minyak Rambut kemiri di kabupatenAlor pada tanggal 29 Nopember 2023.

1.4. Pelaporan



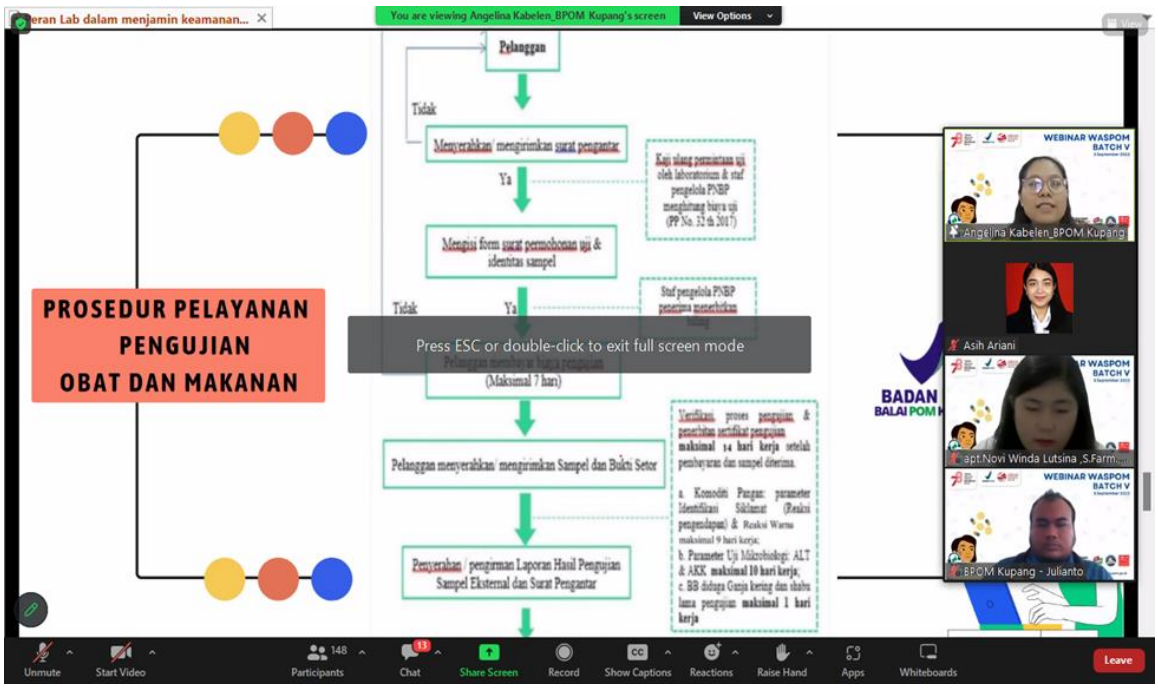
Terhadap kegiatan Bimbingan Teknis CPPOB yang telah dilakukan, telah dibuatkan Laporan kegiatan, Dimana kegiatan ini mencapai keberhasilan dengan adanya peningkatan pengetahuan dan pemahamam peserta terlihat dari nilai post test peserta.

1.5. Monitoring Pasca Pendampingan

Monitoring tetap dilakukan dengan membuat laporan hasil pendampingan. Pendampingan dinyatakan berhasil apabila sarana sudah tersertifikasi dan produk terlah teregistrasi dan terbit izin edar.

Data Dukung sosialisasi Layanan Pengujian pada kegiatan Webinar BukBerWasPOM (Buka Bersama Wawasan Badan) tanggal 8 September 2023

Peserta yang mengikuti kegiatan webinar ini adalah mahasiswa pada perguruan tinggi di NTT.



Kegiatan dilakukan secara Daring pada tanggal 8 September 2023, pukul 14.00 wita – 16.00 wita.

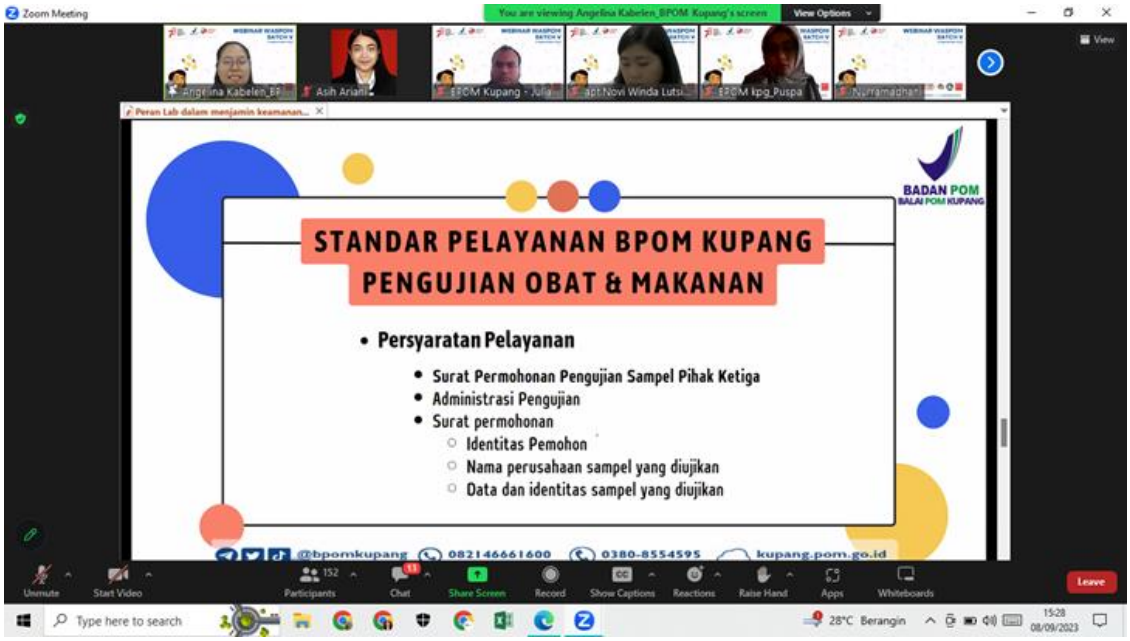


Foto sosialisasi Layanan pengujian pada kegiatan BukBerWasPOM tanggal 8 September 2023

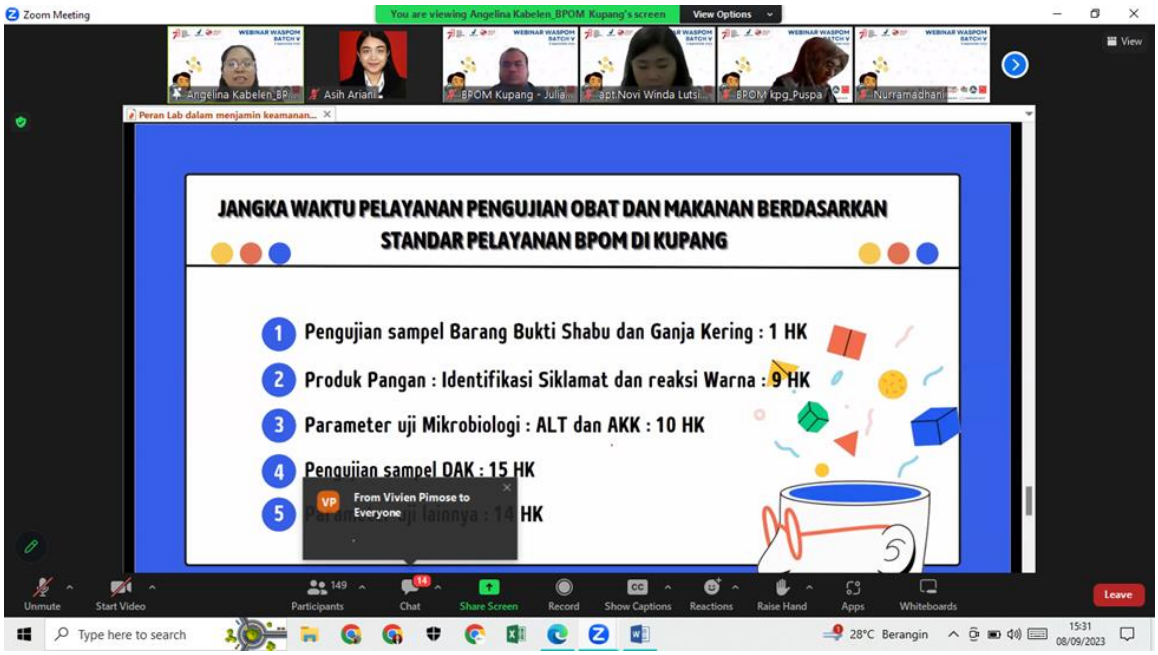


Foto Kegiatan Webinar BukBerWasPOM tanggal 8 September 2023

Daftar Hadir Bukber WasPOM VI (Jawaban)

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

Menus 100% View only

A1 Timestamp

	A	B	C	D	E	F
1	Timestamp	Nama Lengkap	Nama Universitas	Nama Universitas/Kantor	Nama Alama Email	Nomor Handphone/What
2	22/09/2023 16:05:28	Puspa Primanita, S. Farn	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	-	puspaprimanita@gmail.c	081230965311
3	22/09/2023 16:05:32	apt. Noerma Nurtie Nurra	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	BPOM di Kupang	noerma.nurtie@pom.go.i	083840668055
4	22/09/2023 16:05:35	Marchela Y. C. N. Adu	Universitas Citra Bangsa Kupang		marchelaadu1340@gma	085237369977
5	22/09/2023 16:06:10	Cinimar Nawa Kota	Politeknik Negeri Kupang		chynawakota@gmail.con	081339118069
6	22/09/2023 16:06:34	EMILIA PUTRI RAMBU F	Universitas Citra Bangsa Kupang		rambue43@gmail.com	081237967003
7	22/09/2023 16:06:40	Felisia Anita Nuhan, S.Fa	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	Balai POM di Kupang	felisianuhan2011@gmail	082146958733
8	22/09/2023 16:06:56	Alfina Faizah, S.Farm., A	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	BPOM di Kupang	faizah_alfina@yahoo.cor	085253262892
9	22/09/2023 16:07:15	MINA MUDA KIDENGSII	Universitas Citra Bangsa Kupang		minamuda181@gmail.co	082146675819
10	22/09/2023 16:07:21	MARIA ANASTASIA UE	Universitas Katolik Widya Mandira, K	_	anastasiaue6@gmail.cor	081238183227
11	22/09/2023 16:07:24	Selfi Yunita Lusi	Politeknik Negeri Kupang		selfiyunitalusi@gmail.cor	081222119272
12	22/09/2023 16:07:35	Femmy Anasthasya Lona	Universitas Citra Bangsa Kupang		femmylona@gmail.com	081231691643
13	22/09/2023 16:07:36	Widra Dharma	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	Universitas Pertahanan	dhrmwdr@gmail.com	085889215326
14	22/09/2023 16:07:49	ANISHA MORA EMU	Politeknik Kesehatan Kemenkes		anisamoraemu@gmail.c	082146264229
15	22/09/2023 16:07:53	VIVI CHORNALIA SALLE	Universitas Citra Bangsa Kupang	UNIVERSITAS CITRA B	vivisalle6@gmail.com	081298334097
16	22/09/2023 16:07:57	Marieta Putri Tagi Huma	Politeknik Negeri Kupang		marietaputritagihuma@g	081238379750
17	22/09/2023 16:08:00	SANITA LAK'APU	Universitas Citra Bangsa Kupang		sanitalakapu@gmail.com	081285758649
18	22/09/2023 16:08:09	Florensia Yoyanti Cicin W	Universitas Katolik Indonesia Santu	Paulus Ruteng	florensiayoyanti@gmail.c	082145654725
19	22/09/2023 16:08:11	Fransiska Dessy Marista	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	BPOM di Kupang	Dessymarista@gmail.cor	081253951058
20	22/09/2023 16:08:11	Asri Melani Silla	Politeknik Kesehatan Kemenkes		asrimelani04@gmail.com	081246424212
21	22/09/2023 16:08:14	Amalia Dwi Hartati	Politeknik Kesehatan Kemenkes	Poltekkes kemenkes kup	amaliahartati1991@gmai	082236664365
22	22/09/2023 16:08:14	Maria Jesica Putri Aliuk	Politeknik Negeri Kupang		mariajesicaputrialiuk@gr	081210809945
23	22/09/2023 16:08:16	TINCE YUL RAME KAN/	Politeknik Negeri Kupang		tincerame@gmail.com	081 339 984 865
24	22/09/2023 16:08:17	George Enggang Daniro	Politeknik Negeri Kupang		georgeenggangdaniroyu	081238768495
25	22/09/2023 16:08:27	Cassandra Yuliana Sara	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	BPOM	cassandrakarsten16@gn	082339104246
26	22/09/2023 16:08:27	Restiana Jenia	Universitas Katolik Indonesia Santu	Paulus Ruteng	restianajenia@gmail.com	087838084941
27	22/09/2023 16:08:28	Adriana Moza	Universitas Katolik Widya Mandira,	Kupang	adrianamoza04@gmail.c	082144220075
28	22/09/2023 16:08:41	YOSEFINA ANGELINA F	Universitas Citra Bangsa Kupang		yosefinaangelina390@gr	082147278651
29	22/09/2023 16:08:44	Bunga safaria	Lainnya (Mengisi di Jawaban Selanj	POLTEKKES KEMENKE	bungasafaria05@gmail.c	087818439247

Daftar Hadir Peserta Webinar Bukber WasPOM 8 September 2023

Link daftar hadir peserta :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SQH3tvoGCB81sJBtaUiavS31N02EypIMHiHx1CJnGSI/edit#gid=202141026