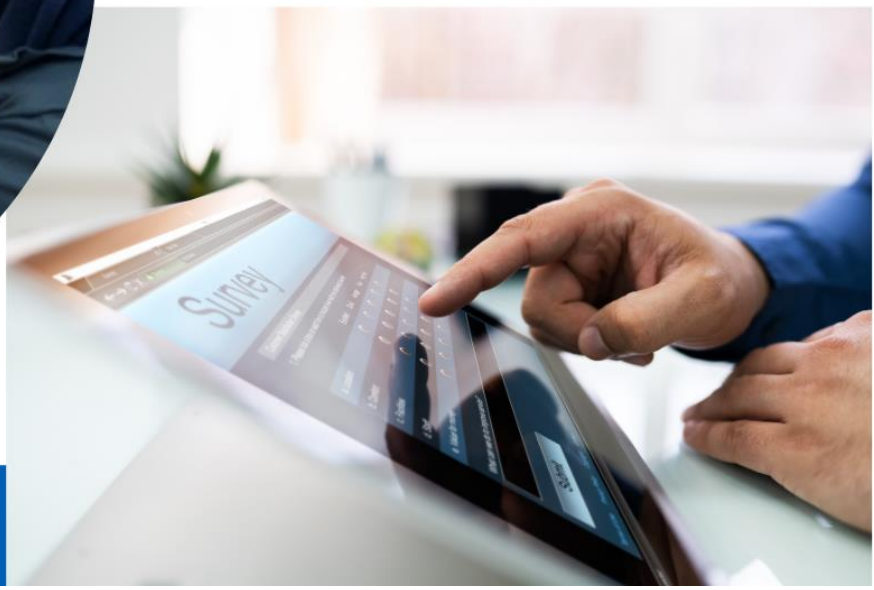
BPOM di Kediri

BADAN POM

Laporan Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024

Balai POM di Kediri



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 11
KESIMPULAN 11
LAMPIRAN 12
1. Kuesioner 12
2. Hasil Olah Data SKM 15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 19

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 42 Banjaran, Kota Kediri, Jawa Timur 64124
(0354) 3881224, 0896-6150-0533
Email: bpom_kediri@pom.go.id ; Website: www.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Gidion, S.Si., M.Sc.

NIP : 19810717 200604 1 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Kediri

Unit Kerja : Balai POM di Kediri

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.

Kediri, 21 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Kediri,

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI BADAN POM

Gidion, S.Si., M.Sc.

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 Kediri 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 Kediri.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://tinyurl.com/YanblikBPOMKediri 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 Kediri 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/YanblikBPOMKediri 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 dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	67
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	77
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	21	10
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	5	1
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	2	1
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	2	2
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	2	1
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	59	59
Jumlah		**91**	**74**

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	37	50,00
		Perempuan	37	50,00
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	25	33,78
		DI/D2/D3	7	9,46
		D4/S1	32	43,24
		S2/Profesi/S3	10	13,51
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	7	9,46
		Pegawai Swasta	27	36,49
		Wiraswasta	28	37,84
		Pegawai BUMN/D	1	1,35
		Pelajar/Mahasiswa	9	12,16
		Lainnya	2	2,70
4	Usia	≤ 25 Tahun	17	22,97
		26 – 30 Tahun	15	20,27
		31 – 35 Tahun	7	9,46
		36 – 40 Tahun	14	18,92
		≥ 41 Tahun	21	28,38

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

Pengolahan data SKM menggunakan microsoft excel 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
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	70,00	81,67	81,67	80,00	83,33	90,00	91,67	85,00	80,00	82,59
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat	100,00	100,00	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,38

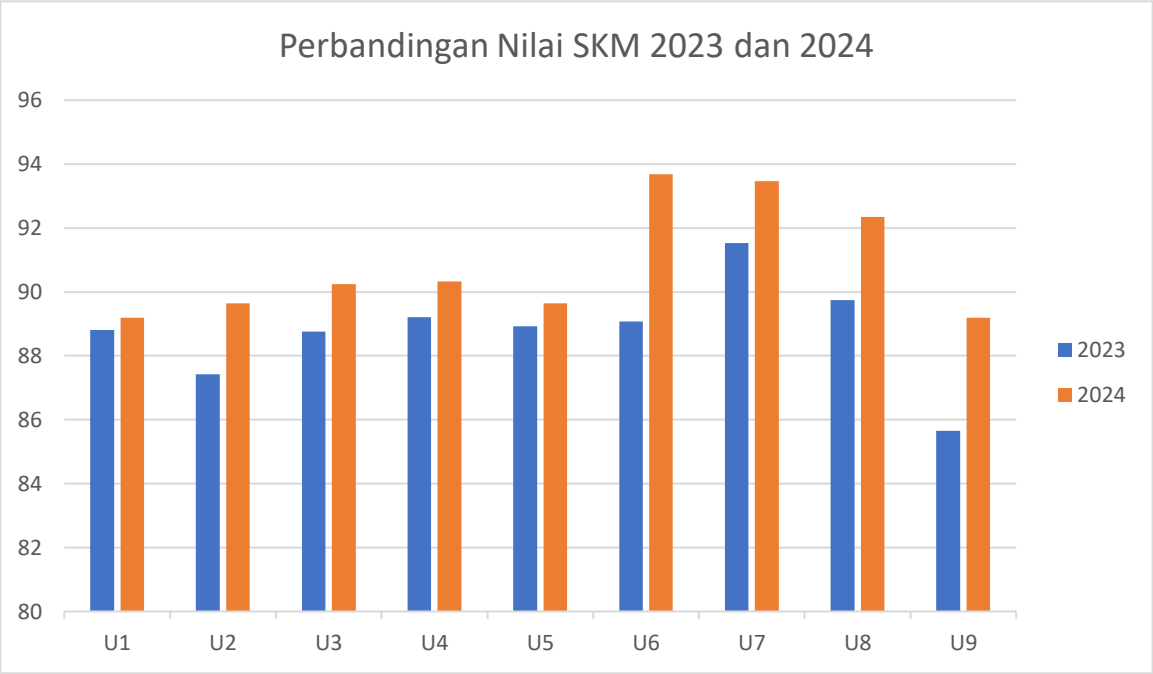
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Tradisional yang Baik Secara Bertahap										
Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	91,53	90,11	91,05	91,24	89,83	93,79	93,22	92,94	89,83	91,50

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,80	89,19	0,39
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,43	89,64	2,21
U3	Waktu Penyelesaian	88,75	90,24	1,49
U4	Biaya/Tarif	89,21	90,32	1,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,93	89,64	0,71
U6	Kompetensi Pelaksana	89,07	93,69	4,62
U7	Perilaku Pelaksana	91,53	93,47	1,94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,75	92,34	2,59
U9	Sarana dan Prasarana	85,66	89,19	3,53
Nilai SKM Unit Layanan		**88,79**	**90,86**	**2,07**

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. Tiga unsur terendah yaitu persyaratan (U1) dan sarana prasarana (U9) yang mendapat nilai terendah 89,19; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang mendapat nilai 89,64.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 93,69; perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 93,47; dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) dengan nilai 92,34.

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) “Mungkin waktu evaluasi saat daftar CPPOB bisa lebih dipercepat lagi. Trima kasih”.
b) “Saran dari saya mengenai pelayanan BPOM di antaranya untuk selalu meningkatkan transparansi informasi terutama pada media sosial, terus tingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terutama UMKM mengenai pentingnya kesadaran memiliki produk yang sesuai dengan standar BPOM, terus tingkatkan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja anggota dengan melakukannya secara berkala”.

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

1) Publikasi timeline pelayanan belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat sehingga perlu meningkatkan publikasi timeline layanan publik
2) Informasi terkait pelayanan telah dipublikasikan melalui media sosial maupun SIPPN, namun masyarakat masih kurang memahaminya. BPOM di Kediri akan meningkatkan publikasi terkait layanan dan keterbukaan informasi publik di media sosial sehingga transparansi yang telah dilakukan dapat diketahui dan masyarakat dapat memanfaatkan informasi tersebut.
3) BPOM di Kediri telah memberikan pendampingan kepada UMKM untuk memperoleh izin edar. BPOM di Kediri akan terus meningkatkan pendampingan yang telah dilaksanakan dengan pemanfaatan teknologi informasi agar dapat dirasakan manfaatnya secara luas.

4) Belum terdapat mekanisme pemberian reward dan punishment untuk petugas pelayanan. BPOM di Kediri akan menyusun kebijakan tersebut sehingga dapat menjadi salah satu dasar monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik.

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 pada tanggal 9 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	-	-	-	-	-
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Waktu Penyelesaian (U3)	Kurangnya publikasi timeline sertifikasi CPOTB	Publikasi melalui media sosial untuk timeline tsb.	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
3.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	-	-	-	-	-
4.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	-	-	-	-	-
5.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan (U1)	masyarakat yang belum mengetahui dan memahami terkait persyaratan pelayanan	Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yng jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait biaya/tarif layanan IP-CPPOB	Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi biaya/tarif bahwa pelayanan IP-CPPOB Gratis/tidak dipungut biaya	30 September 2024	Ketua Tim Infokom

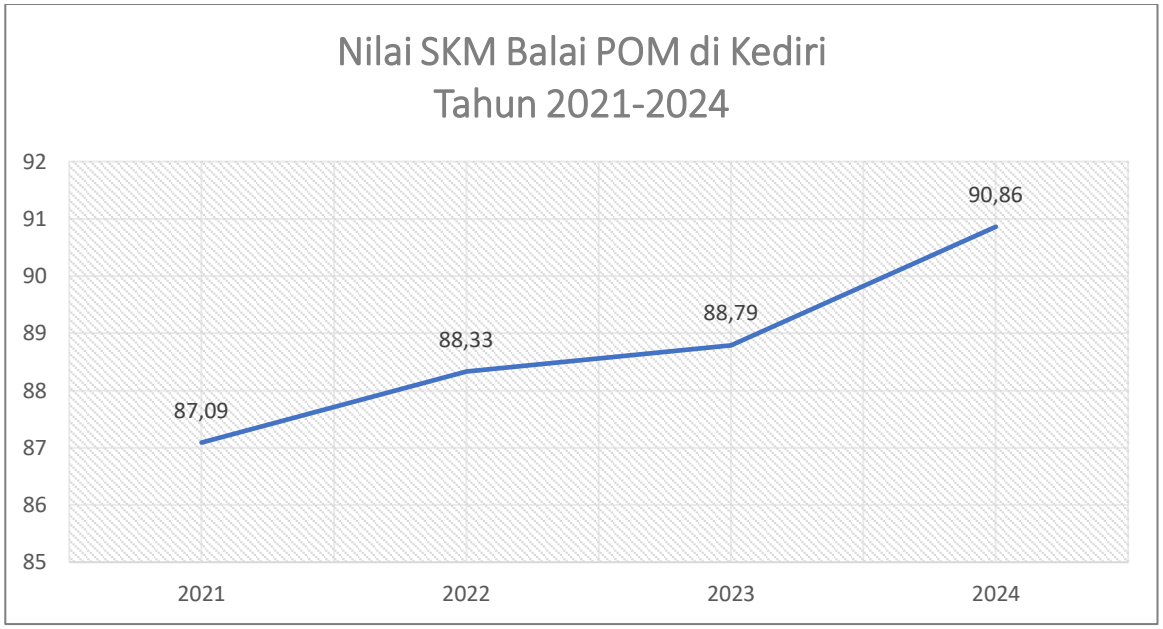
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		Sarana dan Prasarana (U9)	Konsumen masih kesulitan menggunakan aplikasi e-sertifikasi	Publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi	30 September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Kurangnya sosialisasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan melalui Forum Konsultasi Publik	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
		Sarana dan Prasarana (U9)	TV di ruang pelayanan rusak sehingga tidak dapat digunakan untuk publikasi terkait layanan	Mengajukan usulan anggaran untuk pengadaan TV untuk ruang pelayanan publik	30 September 2024	Ketua Tata Usaha
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait biaya/tarif layanan Pengaduan dan informasi obat dan makanan	Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi bahwa pelayanan pengaduan dan informasi Gratis/tidak dipungut biaya	30 September 2024	Ketua Tim Infokom

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Waktu evaluasi dokumen IP-CPPOB lebih cepat	Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap timeline evaluasi dokumen IP-CPPOB	30 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 Kediri 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 Kediri.

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Kediri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,86. Nilai SKM Balai POM di Kediri 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, sarana prasarana, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

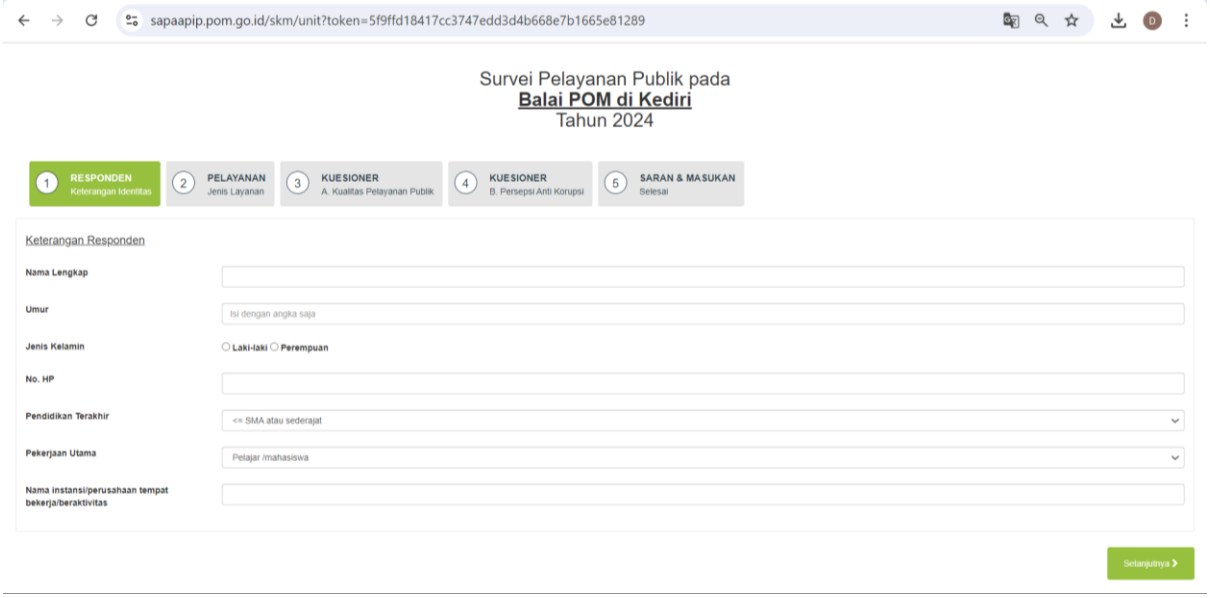
Kediri, 21 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Kediri

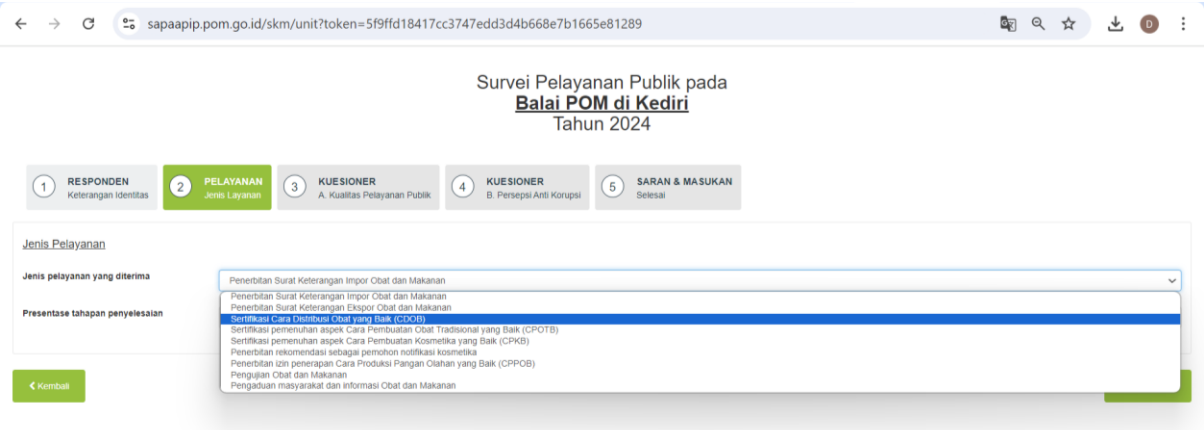
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI
BADAN POM

(Gidion, S.Si., M.Sc.)
NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner





sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=5f9ffd18417cc3747edd3d4b668e7b1665e81289

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kediri
Tahun 2024

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai

Top

sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=5f9ffd18417cc3747edd3d4b668e7b1665e81289

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 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

Top

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=5f9ffd18417cc3747edd3d4b668e7b1665e81289

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

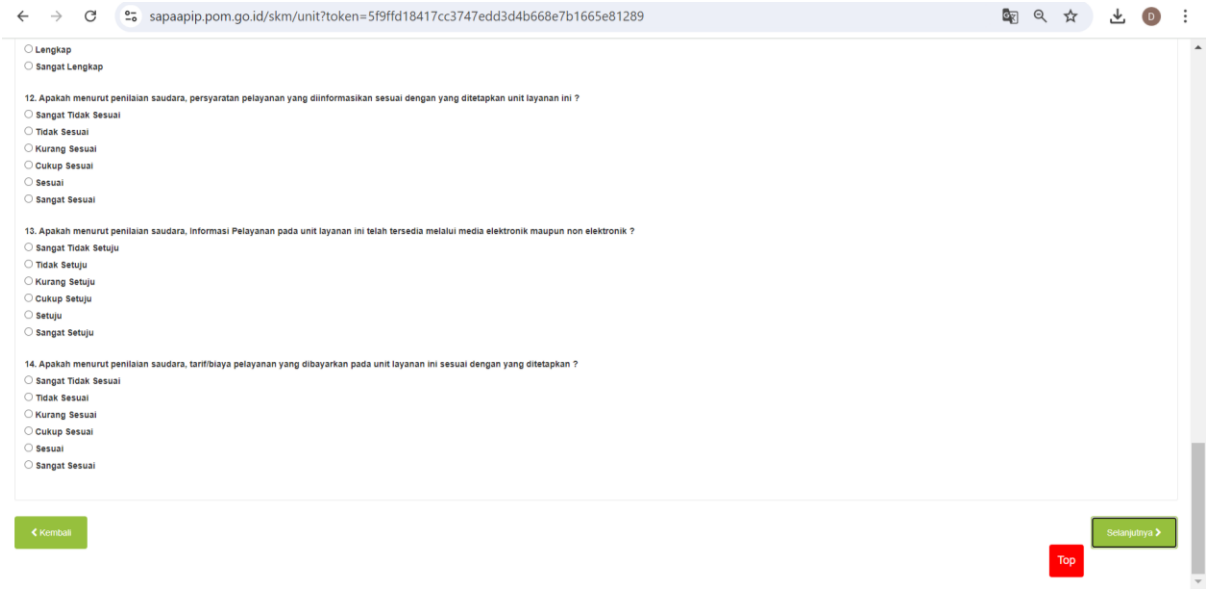
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

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

Top

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



sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=5f9ffd18417cc3747edd3d4b668e7b1665e81289

- 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

Top

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2024
Unit Kerja	: Balai POM di Kediri

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusah	Presentase	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	14/05/2024 15:36	Muhammad Muklis Adiprasetyo	28	Laki-laki	85706157576	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Bsp	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	20/05/2024 13:33	Arif Budianto	49	Laki-laki	81359391951	S1	Wiraswasta	PT. Sabda Alam Power	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	28/06/2024 09:05	Gandi Wahyudi	37	Laki-laki	82139881567	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Abyaz Nature Indonesia	100	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	Pertahankan kualitas dengan standart terbaik
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	20/05/2024 13:31	Anis Ekowati	39	Perempuan	85232682555	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.Scentica Chemical Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga lebih sabar lagi dalam membimbing
5	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	14/05/2024 15:45	M. Fiko Roy N. A. P.	22	Laki-laki	81395982016	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	CV. Sama Cipta Mahakarya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	02/04/2024 08:30	M Azka Mubarok	22	Laki-laki	85781138992	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. ADDAWA SEJAHTERA MANDIRI	100	4	5	4	4	4	5	5	5	6	5	5	-
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	02/04/2024 08:39	Abdul Aziz Muslim	53	Laki-laki	81251054562	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV RIZKI BUMI ARTHA	100	3	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	Tidak ada waktu jeda istirahat padahal ada jam istirahat waktu audit
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:24	Gembong Surya Wirawan	31	Laki-laki	85607790092	S1	Wiraswasta	Cowindo	100	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik kami harapkan di Tulungagung juga akan ada pelayanan serupa dengan jam pelayanan dan tenaga pelayanan yang sama baiknya
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:28	Lilik Karyono S	46	Laki-laki	8123414488	S1	Pegawai swasta	Suling Mas	100	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	Baik tetap di tingkat kan pelayanan nya
10	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:31	Chalifliar Reza Wahyu Utama	26	Laki-laki	85606378754	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Mak Tam	100	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	-
11	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:34	Deby Richa Wahyu Setiawan	31	Laki-laki	85216303015	S1	Pegawai swasta	PT. Wowin Purnomo Putera	100	5	5	5	5	5	6	5	6	6	4	5	-
12	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:37	Fazal Akmal Musyarri	26	Laki-laki	8,95327E+11	S1	Pegawai swasta	Pramas Food Industry	100	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	Untuk kontak resmi LOKA sebetulnya cukup lambat responnya, lebih baik selanjutnya terdapat kontak perpanjangan tangan dari LOKA berupa kontak pribadi dari LOKA
13	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:40	Mamik retnowati	43	Perempuan	82141364200	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas perpustakaan dan kearsipan	100	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	????Untuk pelayanan ditingkatkan lagi supaya lebih baik lagi ???? Setiap pengajuan mohon untuk didampingi supaya tdk salah langkah dlm memenuhi persyaratannya ijinnya
14	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:46	M. Fashihuddin	25	Laki-laki	81231140117	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Lestari Cokelat	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
15	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 14:49	TRI WIDIASTUTI	28	Perempuan	85604206910	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Kantor Desa Betak	100	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	-
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 15:32	Eka Jennie O	26	Perempuan	82216972816	S1	Pegawai swasta	CV Indopertama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 15:46	karina	29	Perempuan	81212504648	S1	Wiraswasta	Sari Rasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih, kami mendapatkan pelayanan dengan baik adan cepat, terus ditingkatkan
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 16:36	Tria Saraswati	29	Perempuan	85708745026	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/05/2024 13:24	suyanto	36	Laki-laki	85604528887	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	BLK MANERE SANUS	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	-
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/05/2024 19:54	Siti Solehah	40	Perempuan	89503436328	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 13:46	M FAISAL AINUR REZA	25	Laki-laki	87764141732	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT MAKKATA NINDYA BERSAMA	100	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 14:08	Anton sudibyo	37	Laki-laki	85708789800	S1	Wiraswasta	ASAF	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dipertahankan pelayanan dan ditambah inovasi baru
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 14:11	apt. Carissa Prihatma Dewi, S.Farm.	32	Perempuan	85646408634	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Marga Nusantara Jaya cabang Kediri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 14:23	Rizka Dewi kurniawati	23	Perempuan	81555886587	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Witdada Indo Transmedika	100	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	"sudah jelas dengan semua penjelasan yang diberikan "
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 14:26	Diah Susanti	41	Perempuan	82131084323	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Tulungagung	100	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	-
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 14:02	NOVI	37	Perempuan	82231906160	S1	Pegawai swasta	DS FAMILY	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	PELAYANAN SANGAT BAIK DAN INFORMATIF
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 14:05	Dewi Ana	37	Perempuan	85334050009	S1	Wiraswasta	Anna souvenir	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	-
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 08:47	TIA AYU N	25	Perempuan	82140067711	S1	Pegawai swasta	PT SUBUR PANGAN SEJAHTERA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 13:27	Djarot	48	Laki-laki	81335585782	≤ SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/D	PMI Blitar	100	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	Aplikasi BPOM Mobile sering mengalami gangguan
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 13:33	Dwi	36	Perempuan	85708328399	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Rumah tangga	100	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	Tetap dipertahankan
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 13:02	Rizqi Alfian	36	Laki-laki	82138171484	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Alfi Bersaudara Jaya	100	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	Pelayanan yang sangat ramah dan fast respon...
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:05	Altarisa Bellany	21	Perempuan	85161522378	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Brawijaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	tidak ada sudah bagus
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:08	Andik Rahmad Saleh	43	Laki-laki	82143695320	S1	PNS/TNI/Polri	UPT Satuan Pendidikan SDN 4 Sentul	100	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	Tingkatkan lagi pelayanan
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:11	Putri Meideana Salsabila	21	Perempuan	85651296385	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Brawijaya	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	-
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:14	Jeni Masrifatin	43	Perempuan	82142797719	S1	Wiraswasta	Al faza yogurt	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

Tahun	: 2024
Unit Kerja	: Balai POM di Kediri

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perusah	Presentase	U1 1	U2 2	U3 3	U3 4	U3 5	U4 6	U5 7	U6 8	U7 9	U8 10	U9 11	Saran
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:16	Adrianus Oetomo	27	Laki-laki	81230935073	S1	Wiraswasta	CV Sarilezat Indoraya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik.
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:20	Permadi chandra gunawan	29	Laki-laki	8123311994	S1	Wiraswasta	Kadin kota blitar	100	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	Perbanyak sosialisasi
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:25	Ramona Indriyasanti	50	Perempuan	85755588280	D1/D2/D3	Wiraswasta	Bu Luthfi	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Ditingkatkan LBH baik lg
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:28	Fitri	30	Perempuan	85648475261	S1	Wiraswasta	PNS Puskesmas	100	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	Sudah baik
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 15:52	wahyu suwito	32	Laki-laki	81283249160	S1	Wiraswasta	cv spega jaya makmur abadi	100	5	5	6	4	5	5	5	6	6	5	5	-
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 13:45	Nimitta Gracia Tanujaya	20	Perempuan	82153443276	S1	Pelajar /mahasiswa	Azure Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 13:47	Abu Rizal achmad	24	Laki-laki	8135600150	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 13:51	Sarti	47	Perempuan	85655754800	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 13:52	Slamet	57	Laki-laki	82220011770	D1/D2/D3	Wiraswasta	Tulungagung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bagus
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 13:54	Elsa dwi oktavia	25	Perempuan	81456120776	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Tulungagung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 08:00	Abu Mansur	59	Laki-laki	81335570915	S1	PNS/TNI/Polri	SMPN 2 Purwoasri	100	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	makin ditingkatkan lagi
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 08:03	Anggi yunita sari	24	Perempuan	86736972801	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Tulungagung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 08:05	Najma Adena	19	Perempuan	85855210452	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UNAIR	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 08:06	Uswatun Khasanah	52	Perempuan	81231955805	S1	PNS/TNI/Polri	SMPN 1 Papar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 08:09	Alya wahyuning pratiwi putri	26	Perempuan	81333547999	S1	Wiraswasta	Peternakan domba	100	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Sudah baik dan pertahankan
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 15:45	Jenny	24	Perempuan	85878083837	S1	Pegawai swasta	Swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:00	Sulia	37	Perempuan	81231731815	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pt.pangan sukses gemilang	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sdh ckup baik
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:05	M.INDI AZHAR SAFI'I	28	Laki-laki	81912301591	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Kampung Coklat Blitar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah Sangat Baik pelayanannya .. sangat memuaskan ..
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:27	Ahmad Fauzi	49	Laki-laki	81332049033	S1	Pegawai swasta	PLUT KUMKM	100	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	yang membantu memeperingan usaha mikro dalam mengkases perijinan
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:37	Dwi	29	Laki-laki	85236528127	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	layanannnya terbaik
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 18:59	Septian Adi Prasetio	20	Laki-laki	85806035004	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Brawijaya	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saran dari saya mengenai pelayanan BPOM diantaranya untuk selalu meningkatkan transparansi informasi terutama pada media sosial, terus tingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terutama UMKM mengenai pentingnya kesadaran memiliki produk yang sesuai dengan standar BPOM, terus tingkatkan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja anggota dengan melakukannya secara berkala.
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:29	Suryaningsih	42	Perempuan	85790792355	S2/Profesi /S3	Pegawai swasta	PT. Payung Pusaka Mandiri	100	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 09:14	Wawan	48	Laki-laki	81322255702	S1	Wiraswasta	CV Hasil Bumi Abadi	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Permudah dalam pengajuan IP CPPOB
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 09:18	Agnis shinta prawesti	39	Perempuan	81259034035	S2/Profesi /S3	Pegawai swasta	PT Hera Anugerah Bersama	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 09:22	Ashifa Azzediena Geraldine	27	Perempuan	82228028277	S1	Wiraswasta	UD Herbal Geraldine	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	program BPOM jemput bola ini sangat membantu UMKM yang memerlukan bimbingan dalam mengurus ijin BPOM. Hanya saja peraturan pemerintah yang beruabh ubah seringkali mempersulit kami dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:38	SHINTA MAYA SHAFA	21	Perempuan	88801611729	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	SUDAH BAIK
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:40	ayu	31	Perempuan	81225576108	S1	Pegawai swasta	PT PAYUNG PUSAKA MANDIRI	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:43	Anton sujarwo	39	Laki-laki	85733588231	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Cv.surya cakra computindo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap semangat dan komitmen dalam setiap tugas
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:45	Moch. Arif C.	42	Laki-laki	85649628523	S1	PNS/TNI/Polri	DKPP Kab. Kediri	100	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	Semoga BPOM Kediri semakin sukses dan tetap selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:50	PRIDA NURHAYATI	42	Perempuan	85735749764	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV.MULYO HARTONO ABADI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 15:52	Dyca Rian Pratama	34	Laki-laki	85724006242	S2/Profesi /S3	Pegawai swasta	PBF Supra Usadhatama	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 18:27	Erna Iswahyuni	47	Perempuan	82244004151	S2/Profesi /S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 18:30	M FAISAL AINUR REZA	24	Laki-laki	87764141732	S1	Pelajar /mahasiswa	PT FHORA INDONESIA GROUP	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 18:34	AGUS SUPRIADI	36	Laki-laki	87858888069	S1	Wiraswasta	CV. Cakra Surya Nusantara	100	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	4	
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 18:37	Moh danu mawanto	30	Laki-laki	85608533422	S1	Pegawai swasta	Pt sumber tirta joyo kusumo	100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 18:46	Tony Susilo	39	Laki-laki	87817324178	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Disperindag	100	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	Bagus
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/06/2024 11:44	Setyo budi	45	Laki-laki	8113616111	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Putra jaya Nanas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih layanan baik dan sangat membantu
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/07/2024 12:05	Ari Tripusparini	34	Perempuan	81554928887	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV. Sinar Ageng Jaya	100	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	Mungkin waktu evaluasi saat daftar cppob bisa lebih dipercepat lg. Trima kasih
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/07/2024 12:12	Nunik Safitri	43	Perempuan	81212771980	D1/D2/D3	Wiraswasta	AlFazza	100	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	Ok
									Nilai rata-rata		5,4	5,4	5,4	5,4	5,5	5,4	5,4	5,6	5,6	5,5	5,4	
									Indeks SKM Per unsur		89,19	89,64	89,64	89,86	91,22	90,32	89,64	93,69	93,47	92,34	89,19	
									Indeks SKM Per unsur		89,19	89,64	90,24			90,32	89,64	93,69	93,47	92,34	89,19	
									Indeks SKM							90,86						

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

BADAN POM

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 42 Banjaran, Kota Kediri, Jawa Timur 64124
(0354) 3881224, 0896-6150-0533
Email : bpom_kediri@pom.go.id ; Web site : www.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI
NOMOR HK.02.02.1985.01.24.66 TAHUN 2024
TENTANG PENUNJUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KEDIRI TAHUN 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, maka perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri tentang Penunjukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri Tahun 2024.

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

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

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

MEMUTUSKAN

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

Kesatu : Menetapkan dan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri Tahun 2024 dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

Pembina : Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri

Tim Pelaksana : 1. Dian Reni Agustina, S.Farm., Apt.
2. Inka Kartika Dewi, S.K.M.
3. Diyah Kartika Dewi, S.T.P.

Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri Tahun 2024 dalam diktum kesatu memiliki tugas:

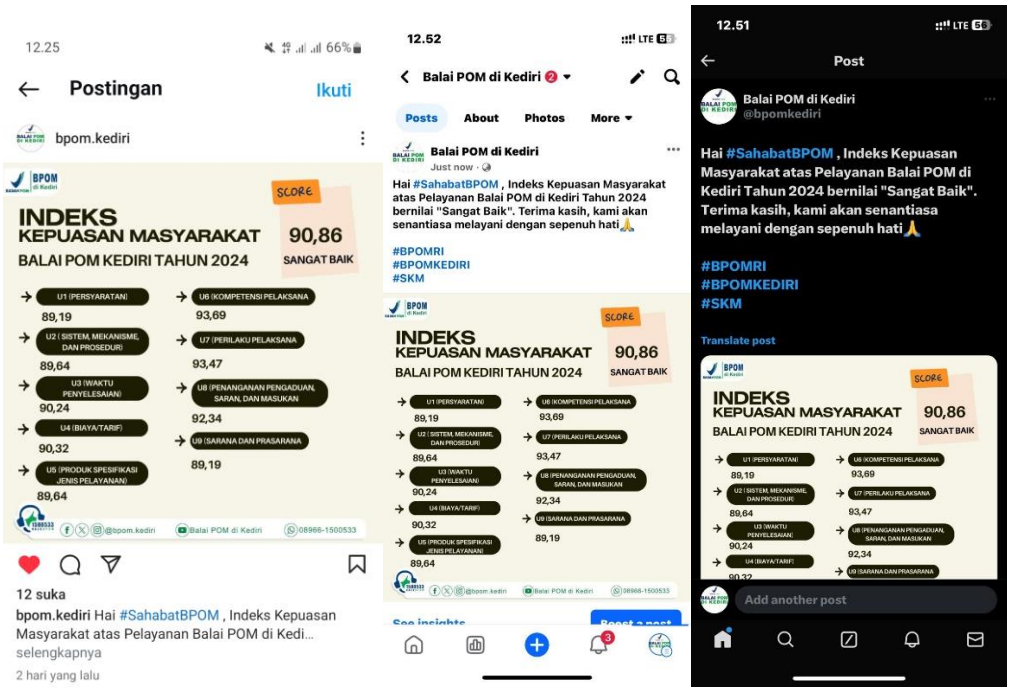
1. Melaksanakan persiapan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
3. Membuat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
4. Membuat dan melaksanakan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kediri
Pada tanggal 12 Januari 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KEDIRI,

Gidon, S.Si., M.Sc.

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)
FKP akan dilaksanakan pada September 2024

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

DAFTAR HADIR
Pembahasan Hasil SKM 2024 dan Rencana Tindak Lanjut
Balai POM di Kediri
Tanggal 09 Agustus 2024

No	Nama	Instansi	Jenis Kelamin (L/P)	No. Telp/WA	Tanda Tangan
1	Dian Reni A	BPOM Kediri	P	085283212962	
2	Dyah Rachmatingsu	BPOM Kediri	P	-	
3	M. Aris Mustofa	BPOM Kediri	L	-	
4	Mahardhika D	BPOM Kediri	L	089673853381	
5	Inka K	BPOM Kediri	P	082390232078	
6	Diyah Kartika D.	BPOM Kediri	P	085 934565200	
7	Hanavia Wahyu H.	BPOM Kediri	P	082132592121	
8	Nenna Sakti IP	Balai POM di Kediri	P	082 336 469 979	

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri

Gidion, S.Si, M.Sc

NOTULENSI

RAPAT PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM 2024

Hari/Tanggal : Jumat/9 Agustus 2024

Tempat : BPOM di Kediri

Agenda rapat : pembahasan hasil SKM dan rencana tindak lanjutnya

Hasil rapat :

- SKM 2024 telah dilaksanakan tanggal April sd. Juni 2024 dan diperpanjang hingga 12 Juli 2024 dengan jumlah responden sesuai target yang ditentukan yaitu 74 responden
- Telah dilakukan cleansing data terhadap responden yang berulang, pengisian dari bukan responden SKM, dan kesalahan pemilihan jenis layanan
- Hasil SKM 2024 = 90,86.
- Tiga unsur terendah yaitu persyaratan (U1) dan sarana prasarana (U9) yang mendapat nilai terendah 89,19; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang mendapat nilai 89,64.
- Nilai per unsur layanan adalah sbb :

Unsur Pelayanan		2024
U1	Persyaratan	89,19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,64
U3	Waktu Penyelesaian	90,24
U4	Biaya/Tarif	90,32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,64
U6	Kompetensi Pelaksana	93,69
U7	Perilaku Pelaksana	93,47
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,34
U9	Sarana dan Prasarana	89,19
Nilai SKM Unit Layanan		**90,86**

- Terdapat beberapa saran/masukan dari konsumen yaitu :
  a. Mungkin waktu evaluasi saat daftar CPPOB bisa lebih dipercepat lagi. Trima kasih".
  b. "Saran dari saya mengenai pelayanan BPOM di antaranya untuk selalu meningkatkan transparansi informasi terutama pada media sosial, terus tingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terutama UMKM mengenai pentingnya kesadaran memiliki produk yang sesuai dengan standar BPOM,

terus tingkatkan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja anggota dengan melakukannya secara berkala".

- Rencana TL yang akan dilaksanakan disesuaikan dengan unsur terendah dan sesuai masukan dari konsumen :

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	-	-	-	-	-
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Waktu Penyelesaian (U3)	Kurangnya publikasi timeline sertifikasi CPOTB	Publikasi melalui media sosial untuk timeline tsb.	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
3.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	-	-	-	-	-
4.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	-	-	-	-	-
5.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan (U1)	masyarakat yang belum mengetahui dan memahami terkait persyaratan pelayanan	Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yng jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait biaya/tarif layanan IP-CPPOB	Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi biaya/tarif bahwa pelayanan IP-CPPOB Gratis/tidak dipungut biaya	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
		Sarana dan Prasarana (U9)	Konsumen masih kesulitan menggunakan aplikasi e-sertifikasi	Publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi	30 September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Kurangnya sosialisasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan melalui Forum Konsultasi Publik	30 September 2024	Ketua Tim Infokom
		Sarana dan Prasarana (U9)	TV di ruang pelayanan rusak sehingga tidak dapat digunakan untuk publikasi terkait layanan	Mengajukan usulan anggaran untuk pengadaan TV untuk ruang pelayanan publik	30 September 2024	Ketua Tata Usaha

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait biaya/tarif layanan Pengaduan dan informasi obat dan makanan	Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi bahwa pelayanan pengaduan dan informasi Gratis/tidak dipungut biaya	30 September 2024	Ketua Tim Infokom

Notulis,

Diyah Kartika Dewi, S.T.P

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023

BPOM DI KEDIRI

TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023

BPOM DI KEDIRI

Balai POM di Kediri telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 dan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No 14 tahun 2017 (Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik). Tindak lanjut terhadap SKM 2023 tersebut adalah sebagai berikut :

a. Hasil SKM yang sudah dilaksanakan kemudian dibuat dalam bentuk laporan dan selanjutnya disusun kegiatan sebagai tindak lanjut SKM

b. Rencana tindak lanjut hasil SKM 2023 sudah **100 persen** ditindaklanjuti, dengan rekapitulasi terlampir.

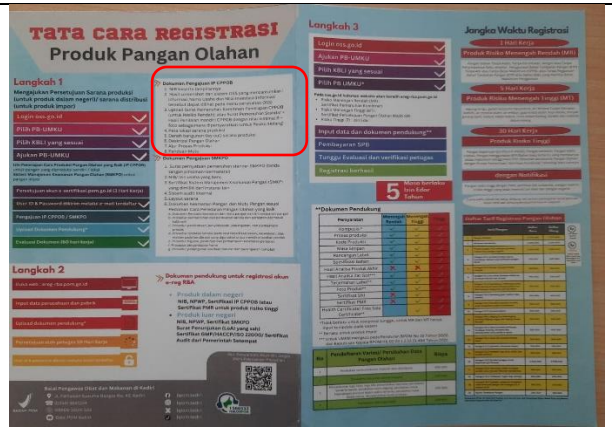
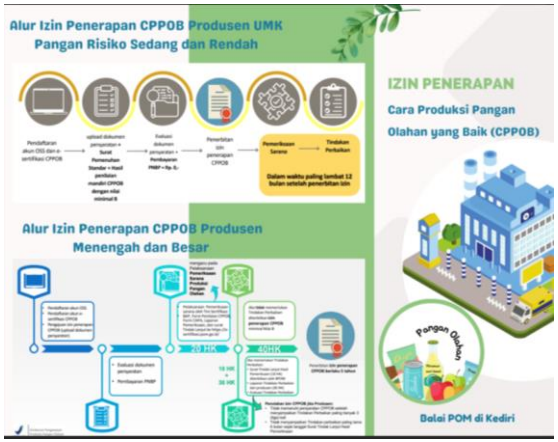
Perhitungan Persentase TL = $\frac{Jumlah\ Pelaksanaan\ dan\ Bukti\ Tindak\ Lanjut}{Jumlah\ Rencana\ Tindak\ Lanjut}$ x 100%

No.	Jenis Layanan Publik	Jumlah Rencana TL	Jumlah Pelaksanaan dan Bukti TL	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	Bukti/data dukung
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	3	3	100%	terlampir
2.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	1	100%	terlampir
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	3	3	100%	terlampir
4.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	3	3	100%	terlampir
5.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	3	3	100%	terlampir
6.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	3	100%	terlampir

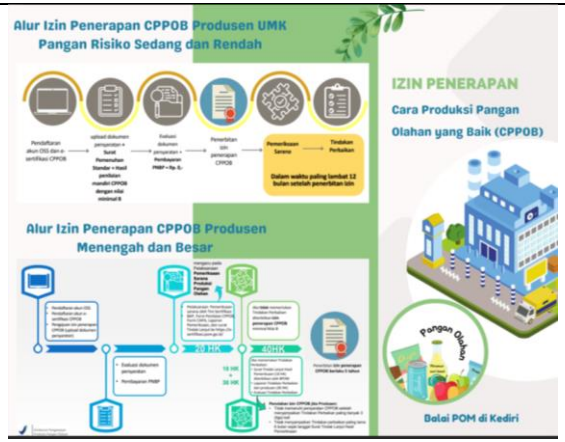
7.	Masukan dan Saran Pelanggan	3	3	100%	terlampir
TOTAL		**19**	**19**	**100%**	

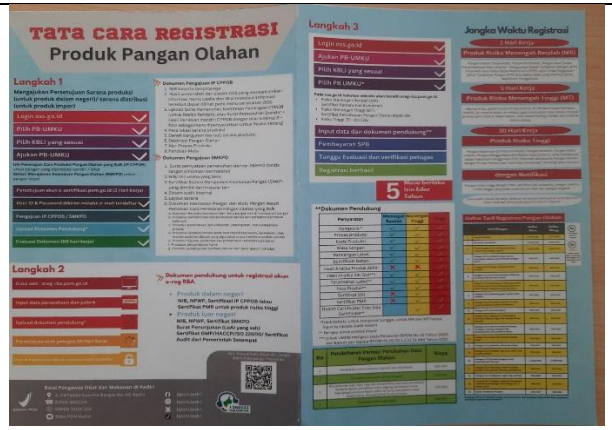
A. Tindak Lanjut Hasil SKM 2023

Tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

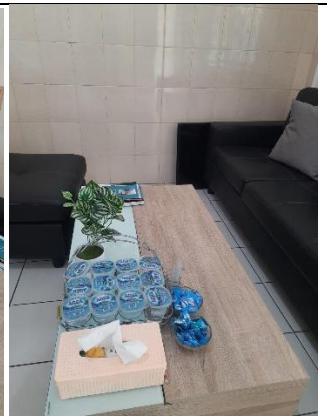
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan (U1)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui flyer.	 	*closed*

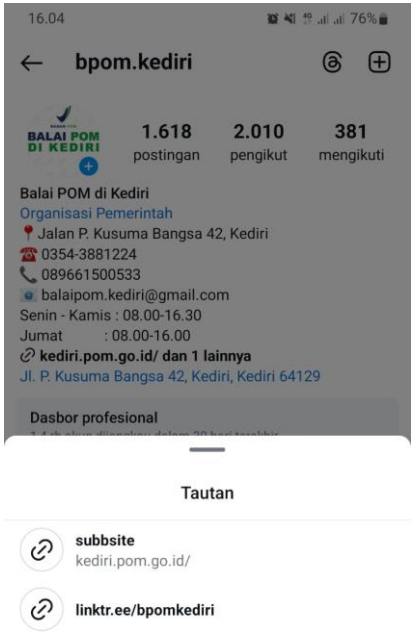
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**

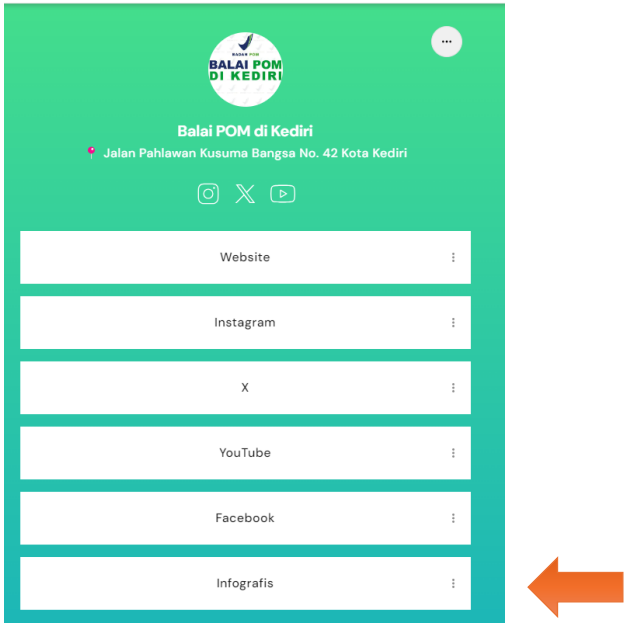
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
		Prosedur (U2)	Kurangnya informasi mengenai prosedur	Membuat media informasi tentang prosedur melalui infografis flyer.		*closed*

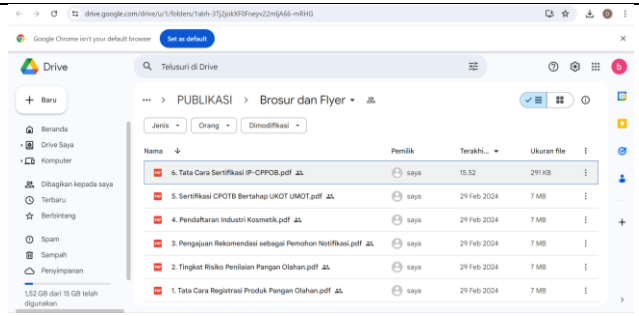
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						
		Perilaku Pelaksana (U7)	Kurangnya kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan prima	Mengusulkan pelatihan pelayanan prima dan memasang infografis senyum salam sapa di ruang pelayanan prima.	**Usulan Pelatihan bagi Petugas Pelayanan Publik BPOM di Kediri Tahun 2024** No. | Nama Pelatihan | Kebutuhan Pelatihan | Rencana Pelatihan | Keterangan 1 | Dian Reni Agustina | Registrasi Pangan Olahan | TW II | Refreshment | | Pelayanan Publik/Pelayanan Prima | TW II | Refreshment | | Notifikasi Kosmetik | TW I | - | | CPKB | TW I | - | | IP-CPPOB | TW III | Refreshment | | Dokumen Informasi Produk (DIP) Kosmetik | TW I | - | | | | | 2 | Inka Kartika Ningsih | Pelatihan Quality Improvement for Public Service | | | | | Pelatihan KIE Tingkat Dasar | | | | | WORKSHOP INFORMASI DAN KOMUNIKASI | TW II | | | | PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK | TW II | | | | PELATIHAN PELAYANAN PRIMA | | | 3 | Diyah Kartika | Penyuluh Keamanan Pangan (PKP) Pertama | TW II | | | | registrasi CPOTB Bertahap | TW III | | | | registrasi Notifikasi Kosmetik | | | | | Pelayanan Publik | TW II | | | | Beauty Class | | | 4 | Dyah Rochmatingrum | Public Speaking | TW III | | | | Sertifikasi CPPOB | TW III | | | | | | | 5 | Shinta Dewi | Pelayanan Publik | TW II | | | | Registrasi Pangan Olahan | TW II | | | | Penyuluh Keamanan Pangan (PKP) Pertama | TW III | | | | registrasi CPOTB Bertahap | TW III | | 6 | Berinda Dwika Iskandar | Peningkatan Profesionalisme dengan Kualitas | TW II | | | | Peningkatan Profesionalisme dengan Kualitas | TW II | | | | Penyuluh Keamanan Pangan (PKP) Pertama | TW II | | 7 | Nenna Sakti Ismaya | Workshop Fasilitator Registrasi Pangan Olahan | TW I | | | | | | | Kediri, 5 Desember 2023 Ketua Tim Infokom Rusdiyah Fatatik, M.Si.	*closed*

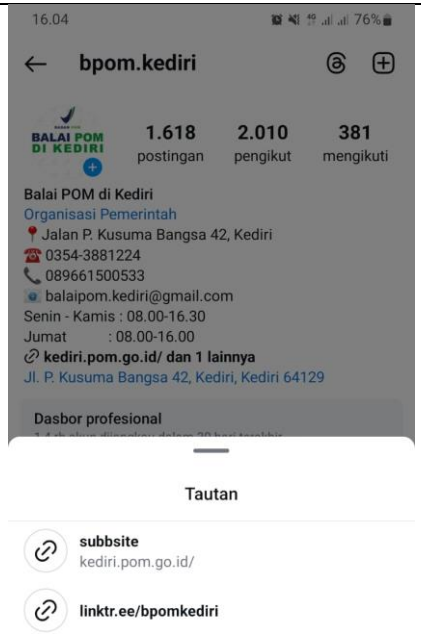
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Waktu pelayanan (U3)	Keterbatasan jumlah petugas dengan kompetensi yang sesuai	Menambah kompetensi petugas dengan pelatihan CDOB	 BADAN POM **Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan** **Surat Tanda Tamat Pelatihan (STTP)** Nomor: 00015377/DIKLAT TEKNIS/4031/004/LAN-BPOM/2023 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan yang berlaku menerangkan bahwa: Nama : Ika Dian Nurviatin, S.Farm., Apt. N I P : 198611092019032002 Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 9 November 1986 Pangkat, Golongan Ruang : Penata Muda Tingkat I, III/b Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Kediri Instansi : Badan Pengawas Obat dan Makanan Telah mengikuti Pelatihan Inspektur Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Junior *Batch* 1 Tahun 2023, yang dilaksanakan selama 101 Jam Pelajaran, dari tanggal 28 Agustus 2023 hingga 27 September 2023 yang dilakukan secara daring dan luring dengan: Nilai Akhir : 86.15 Predikat Penilaian : Baik Predikat Kelulusan : **LULUS** Oleh karena itu, yang bersangkutan telah layak dan memenuhi kualifikasi sebagai **Inspektur CDOB Junior**. Jakarta, 27 September 2023 Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan, Syamsidar Thamrin, ST, MBA NIP. 19700809 200003 2 004 *Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN*	*closed*

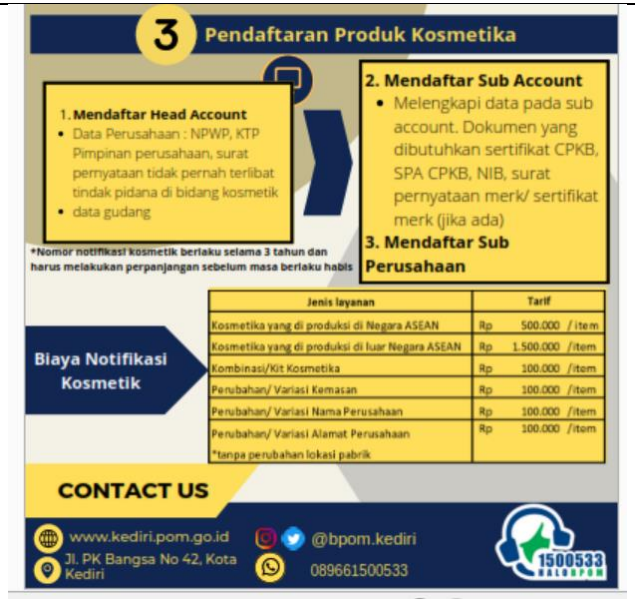
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
					 BADAN POM **Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan** **Surat Tanda Tamat Pelatihan (STTP)** Nomor: KP.82/9.I/866.A/III/2024.12443 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan yang berlaku menerangkan bahwa: Nama : Shinta Dewi, S.Farm., Apt. N I P : 198806232019032004 Tempat, Tanggal Lahir : Pontianak, 23 Juni 1988 Pangkat, Golongan Ruang : Penata Muda Tingkat I, III/b Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama Unit Kerja : Balai POM di Kediri Instansi : Badan Pengawas Obat dan Makanan Telah mengikuti Pelatihan Inspektur Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Junior Tahun 2024, yang dilaksanakan selama 109 jam Pelajaran, dari tanggal 19 Februari 2024 hingga 22 Maret 2024 yang dilakukan secara daring dan luring dengan: Nilai Akhir : 84,04 Predikat Penilaian : Baik Predikat Kelulusan : **LULUS** Oleh karena itu, yang bersangkutan telah layak dan memenuhi kualifikasi sebagai **Inspektur CDOB Junior**. Jakarta, 22 Maret 2024 Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan, Syamsidar Thamrin, ST, MBA NIP. 19700809 200003 2 004 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN	
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen Pengusulan Penambahan bandwitch wifi		*closed*

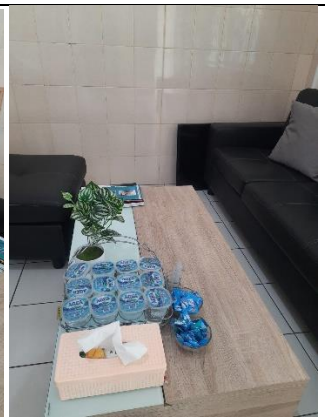
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui Instagram dan flyer.	Publikasi melalui Instagram : linktr.ee/bpomkediri 	*closed*

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						

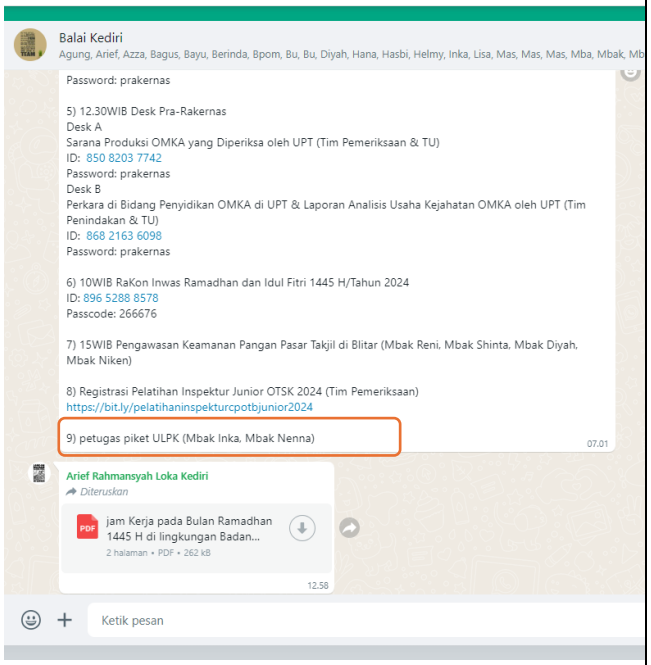
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
					 	
		Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui Instagram dan flyer.	Publikasi melalui Instagram : linktr.ee/bpomkediri	*closed*

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						

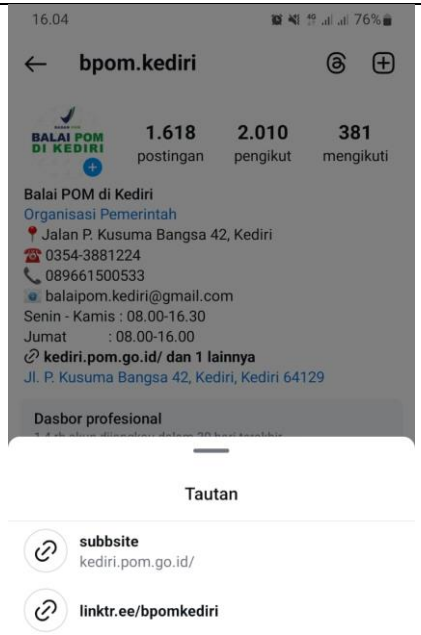
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
					 	

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen - Pengusulan Penambahan bandwitch wifi		*closed*
		Prosedur (U2)	Kurangnya media informasi mengenai prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Penyampaikan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui kegiatan FKP	Laporan FKP 2023 terdapat pada tautan berikut : https://drive.google.com/drive/folders/12sTpiFL799lTgjmPza5TFsRNPX_P_SXv?usp=drive_link	*closed*

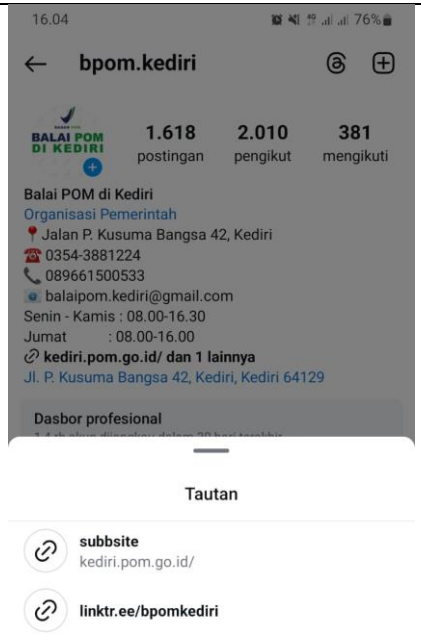
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
		Waktu Penyelesaian (U3)	Kurangnya informasi terkait jam layanan dan jadwal petugas jaga belum efektif	Membuat infografis tentang jam layanan Mensosialisasikan jadwal jaga layanan melalui whatsapp grup		*closed*

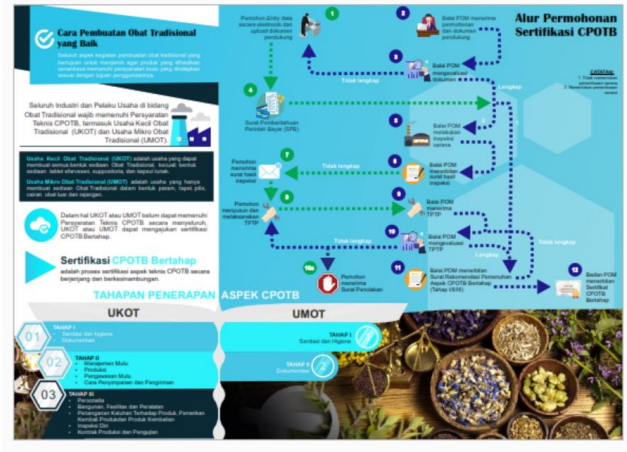
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						

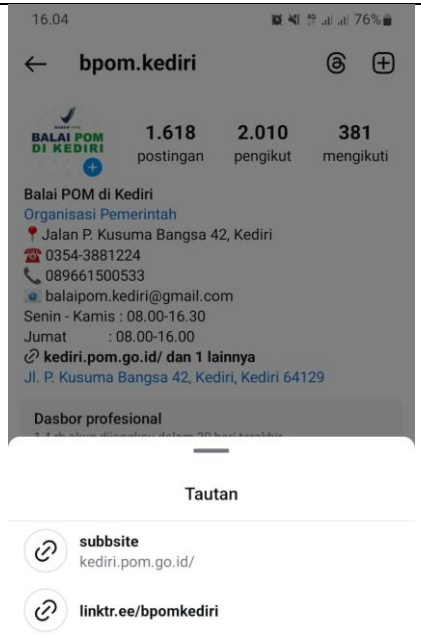
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen Pengusulan Penambahan bandwitch wifi		*closed*
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang biaya/tarif melalui Instagram dan flyer.	Publikasi melalui Instagram : linktr.ee/bpomkediri	*closed*

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						

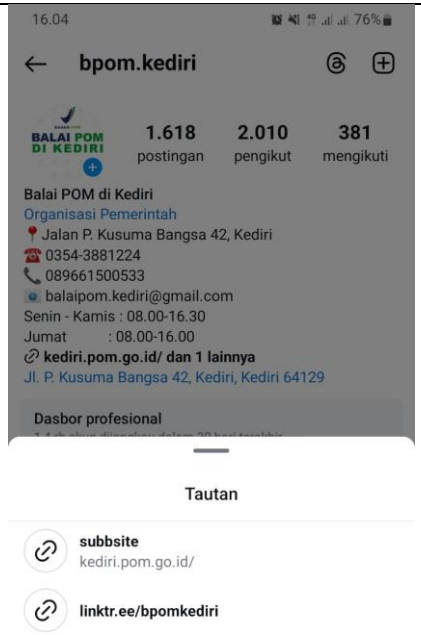
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
		Prosedur (U2)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang prosedur melalui Instagram dan flyer.	Publikasi melalui Instagram : linktr.ee/bpomkediri	*closed*

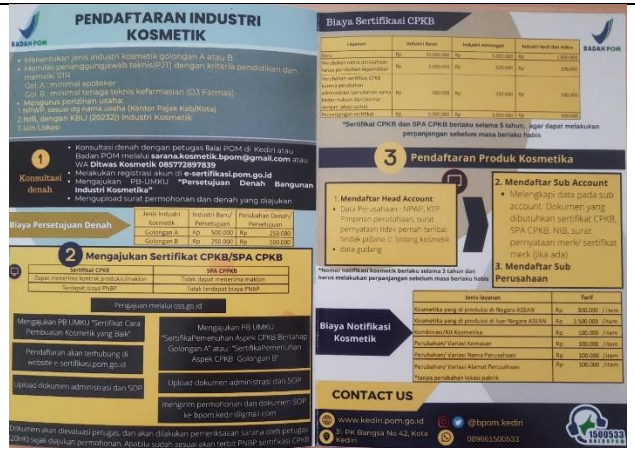
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						
6	Rekomendasi sebagai pemohon	Prosedur (U2)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang prosedur melalui Instagram dan flyer.	Publikasi melalui Instagram : linktr.ee/bpomkediri	*closed*

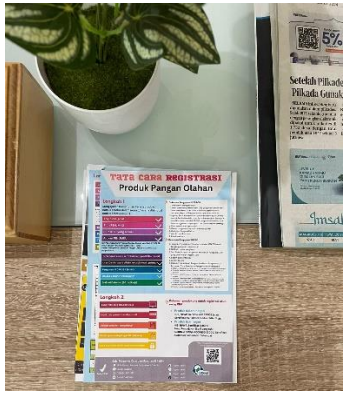
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
	notifikasi kosmetika					

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang biaya/tarif melalui Instagram dan flyer.	Publikasi melalui Instagram : linktr.ee/bpomkediri	*closed*

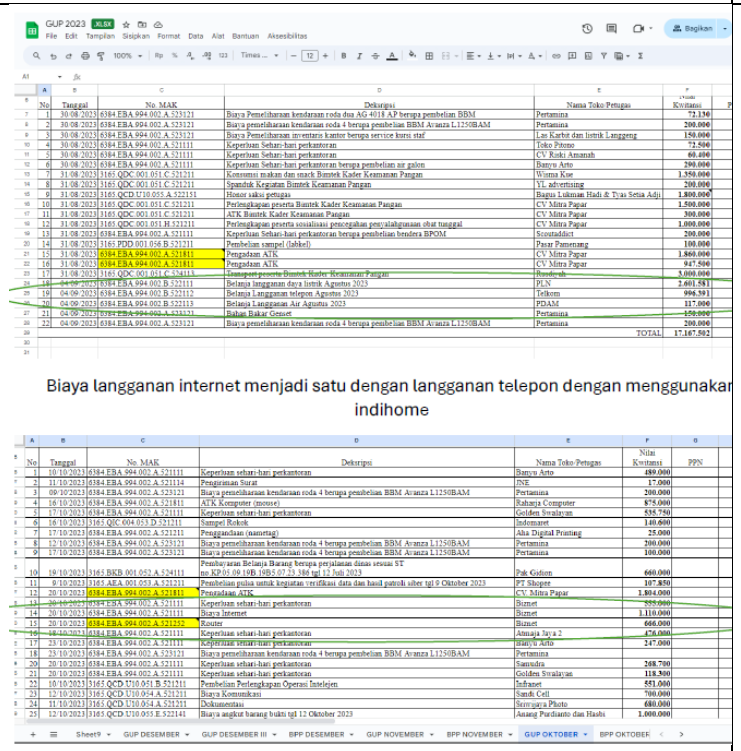
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
					 Publikasi melalui media cetak/brosur :	

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	**Tindak Lanjut**	**Status**
						
		Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen Pengusulan Penambahan bandwitch wifi		*closed*

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

No.	Jenis Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Bukti tindak lanjut	Status
1	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui flyer.	Flyer pendaftaran pangan olahan, kosmetik 	*closed*
			Alur pelayanan Balai POM di Kediri	closed

No.	Jenis Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Bukti tindak lanjut	Status
2	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	Melakukan perbaikan pada sarana prasarana dengan Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen dan Pengusulan Penambahan bandwitch wifi	- Bukti Penyediaan air mineral dan permen untuk konsumen : - Bukti langganan internet dari indihome ditambah Biznet	closed

No.	Jenis Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Bukti tindak lanjut	Status
			 GUP 2023 File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Bantuan Aksesibilitas Bagikan A1 fx Biaya langganan internet menjadi satu dengan langganan telepon dengan menggunakan indihome Sheet9 GUP DESEMBER GUP DESEMBER III BPP DESEMBER GUP NOVEMBER BPP NOVEMBER GUP OKTOBER BPP OKTOBER	
3	Keterbatasan jumlah petugas dengan kompetensi yang sesuai	Menambah kompetensi petugas dengan pelatihan CDOB dan pelayanan publik	Pelatihanan Pelayanan Publik dan CDOB untuk petugas	closed

No.	Jenis Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Bukti tindak lanjut	Status
			 BADAN POM **Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan** **Surat Tanda Tamat Pelatihan (STTP)** Nomor: 00015377/DIKLAT TEKNIS/4031/004/LAN-BPOM/2023 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan yang berlaku menerangkan bahwa: Nama : Ika Dian Nurviatin, S.Farm., Apt. N I P : 198611092019032002 Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 9 November 1986 Pangkat, Golongan Ruang : Penata Muda Tingkat I, III/b Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Kediri Instansi : Badan Pengawas Obat dan Makanan Telah mengikuti Pelatihan Inspektur Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Junior *Batch* 1 Tahun 2023, yang dilaksanakan selama 101 Jam Pelajaran, dari tanggal 28 Agustus 2023 hingga 27 September 2023 yang dilakukan secara daring dan luring dengan: Nilai Akhir : 86.15 Predikat Penilaian : Baik Predikat Kelulusan : **LULUS** Oleh karena itu, yang bersangkutan telah layak dan memenuhi kualifikasi sebagai **Inspektur CDOB Junior**. Jakarta, 27 September 2023 Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan, Syamsidar Thamrin, ST, MBA NIP. 19700809 200003 2 004 *Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN* BADAN POM **Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan** **Surat Tanda Tamat Pelatihan (STTP)** Nomor: KP.82/9.1/866.A/III/2024.12443 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan yang berlaku menerangkan bahwa: Nama : Shinta Dewi, S.Farm., Apt. N I P : 198806232019032004 Tempat, Tanggal Lahir : Pontianak, 23 Juni 1988 Pangkat, Golongan Ruang : Penata Muda Tingkat I, III/b Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama Unit Kerja : Balai POM di Kediri Instansi : Badan Pengawas Obat dan Makanan Telah mengikuti Pelatihan Inspektur Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Junior Tahun 2024, yang dilaksanakan selama 109 Jam Pelajaran, dari tanggal 19 Februari 2024 hingga 22 Maret 2024 yang dilakukan secara daring dan luring dengan: Nilai Akhir : 84,04 Predikat Penilaian : Baik Predikat Kelulusan : **LULUS** Oleh karena itu, yang bersangkutan telah layak dan memenuhi kualifikasi sebagai **Inspektur CDOB Junior**. Jakarta, 22 Maret 2024 Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan, Syamsidar Thamrin, ST, MBA NIP. 19700809 200003 2 004 *Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN*	

Ketua Tim Infokom BPOM di Kediri,

Dian Reni Agustina, S.Farm., Apt.