

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	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	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	8
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	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	18

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 BPOM di Ambon 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 BPOM di Ambon .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada BPOM di Ambon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual/ aplikasi SapaAPIP/ <https://tinyurl.com/YanblikBPOMAmbon> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPOM di Ambon 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/YanblikBPOMAmbon> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima

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	
	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 BPOM di Ambon. 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 BPOM di Ambon tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan*	0	0
2	Sertifikasi Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan*	0	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
4	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	2
5	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Kosmetika yang Baik (CPKB) *	0	0

6	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika*	0	0
7	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	3
8	Pengujian Obat dan Makanan	9	9
9	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	25	24
Jumlah		40	39

*Tidak ada penerima layanan untuk jenis layanan tersebut

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	20	51.28%
		Perempuan	19	48.72%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	16	41.03%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	16	41.03%
		S2/Profesi/S3	7	17.95%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	11	28.21%
		Pegawai Swasta	1	2.56%
		Wiraswasta	8	20.51%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	19	48.72%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	5.13%
		26 – 30 Tahun	9	23.08%
		31 – 35 Tahun	5	12.82%
		36 – 40 Tahun	5	12.82%
		≥ 41 Tahun	18	46.15%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaApip dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

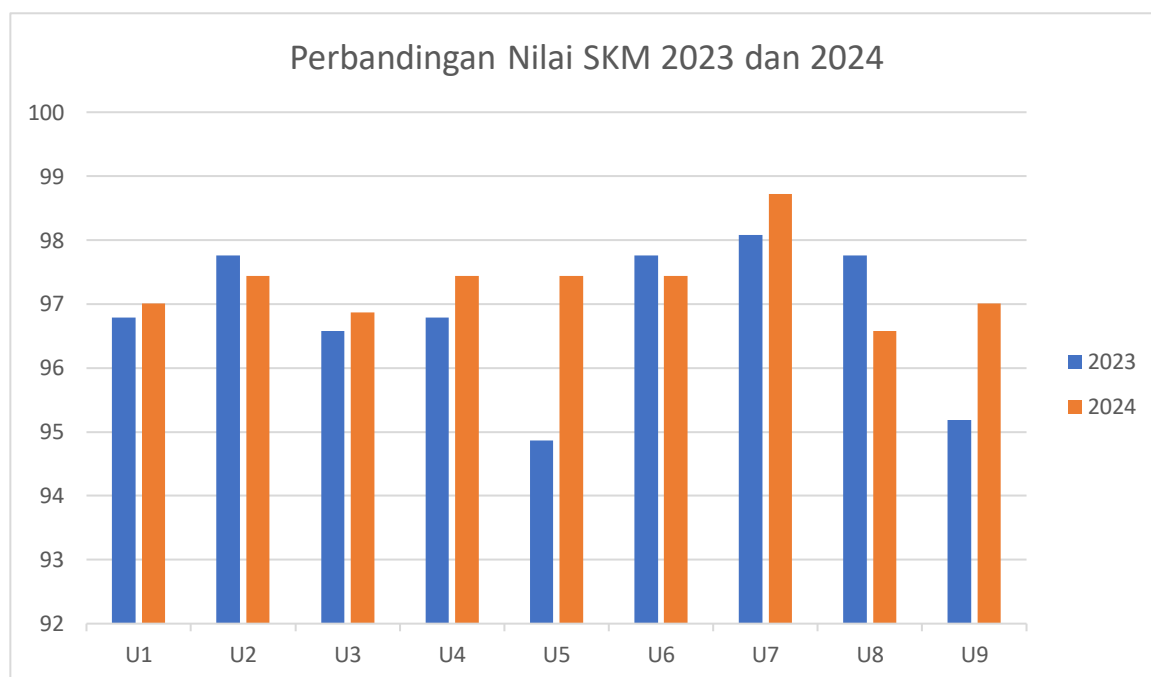
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Pengujian Obat dan Makanan	96,30	98,15	96,91	98,15	98,15	96,30	98,15	94,44	94,44	96,78
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	96,53	96,53	96,06	96,53	96,53	97,22	98,61	96,53	97,22	96,86

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96.79	97.01	0.22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.76	97.44	-0.32
U3	Waktu Penyelesaian	96.58	96.87	0.29
U4	Biaya/Tarif	96.79	97.44	0.65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.87	97.44	2.57
U6	Kompetensi Pelaksana	97.76	97.44	-0.32
U7	Perilaku Pelaksana	98.08	98.72	0.64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.76	96.58	-1.18
U9	Sarana dan Prasarana	95.19	97.01	1.82
Nilai SKM Unit Layanan		96,84	97.33	0.49

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. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 96,58. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 96,87 adalah nilai terendah kedua, Begitu juga persyaratan dan sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 97,01
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 98,72 dari unsur layanan sistem, mekanisme dan prosedur; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97,44.

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

- a) "Sangat membantu",
- b) "sangat memuaskan atas pelayanan bpom pokonya terbaik la",
- c) "Tetap jadi terbaik pelayanan dimaluku",
- d) "Pelayanan pada Unit Pengujian BB sangat baik, dan cepat"
- e) "Ditingkatkan terus mutu kerjanya."
- f) "Masyarakat sangat terbantu dengan kinerja BPOM"

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

- 1) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan masih dirasakan belum maksimal oleh masyarakat walaupun telah tersedia kanal-kanal baik secara langsung, telepon, WA, media sosial, dan email.
- 2) Waktu penyelesaian layanan yang telah dilakukan sesuai dengan *timeline* masih belum sesuai ekspektasi masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

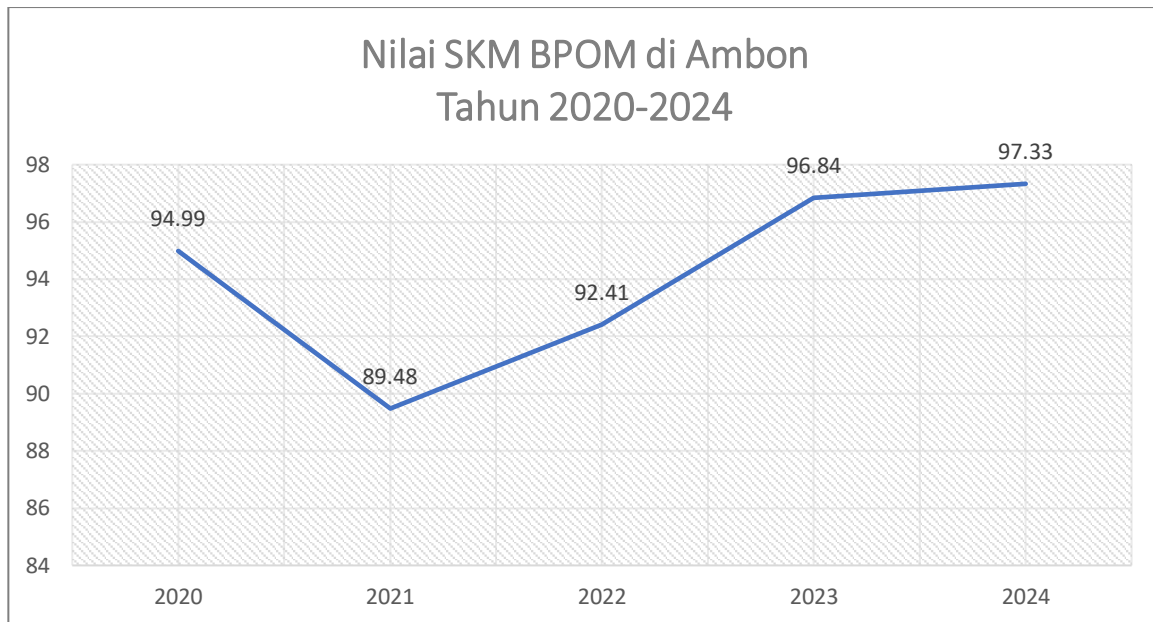
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 14 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No,	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Penanganan pengaduan	Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap penanganan pengaduan	Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan pelatihan <i>service excellent</i>	November 2024	Infokom
				Mempublikasikan kanal-kanal pengaduan melalui kegiatan KIE, media sosial, TV/Radio dan leaflet/ brosur	September 2024	Infokom
		Waktu penyelesaian	Belum optimalnya publikasi standar layanan	Mempublikasikan standar pelayanan melalui subsite, WA, media sosial, media elektronik.	September 2024	Infokom
				Melakukan review waktu penyelesaian layanan pada standar layanan melalui Forum Konsultasi Publik	Juni 2025	Infokom
		Persyaratan	Pelanggan belum memahami persyaratan layanan yang terdapat pada standar pelayanan	Mengkomunikasikan standar pelayanan terkait dengan persyaratan layanan melalui monitor, media sosial, brosur/ leaflet dan subsite	September 2024	Infokom

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

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPOM di Ambon 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 BPOM di Ambon. Tahun 2021 terjadi penurunan karena pandemi Covid-19 sehingga pelayanan publik tidak bisa maksimal diberikan kepada masyarakat.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPOM di Ambon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,33. Nilai SKM BPOM di Ambon menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024. Penurunan nilai SKM Tahun 2021 karena pandemi Covid-19 sehingga pelayanan publik tidak bisa maksimal diberikan kepada masyarakat
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pengangan pengaduan, waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta persyaratan,
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, mekanisme dan prosedur; biaya/tarif.

Jakarta, 21 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Ambon



Tamran Ismail, S.Si, MP
NIP. 197306161994031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner (melalui link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMAmbon> atau <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7f9599ce811146c1e066746c94cf76903f664798#0>)

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Ambon Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/pekerjaan/tempat bekerja/beraktivitas

[Top](#)[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Ambon Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

[Kembali](#)[Selanjutnya >](#)[Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Ambon 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

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 ?

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

☐ Sangat Tidak Lengkap
☐ Tidak Lengkap
☐ Kurang Lengkap
☐ Cukup Lengkap
☐ Lengkap
☐ Sangat Lengkap

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

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

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

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

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

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

☐ 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

Top

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Ambon Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Ambon Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

4³4⁰1

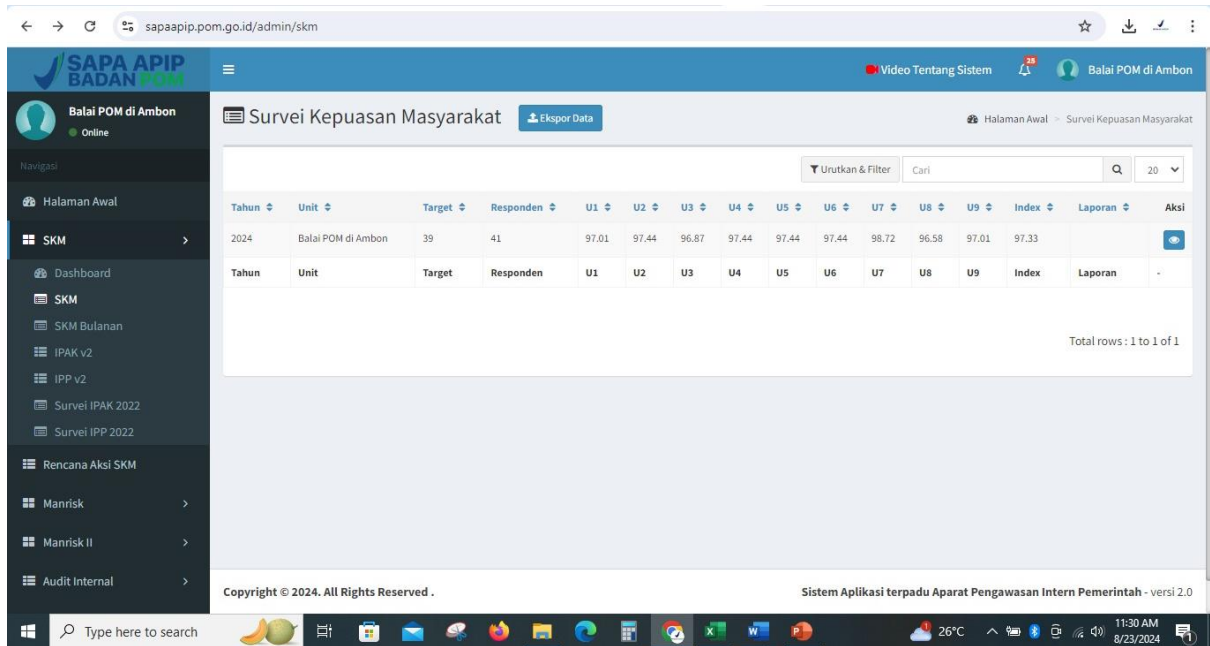
Masukan kode ke

Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Olah data melalui sistem aplikasi di SAPA APIP Badan POM (www.sapapaip.pom.go.id)



Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Balai POM di Ambon	39	41	97.01	97.44	96.87	97.44	97.44	97.44	98.72	96.58	97.01	97.33		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	

Total rows: 1 to 1 of 1

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
Jl. dr. Kayadsoe SK. 20 Kudamati, Ambon 97116 Maluku Indonesia
Telp. (0911) 312655, 342742 ; Fax : 342742 ; WhatsApp : 0811-4800-222
Email : bpom_ambon@pom.go.id, bpom_ambon@yahoo.com, ulpk.ambon@gmail.com
Subsite : ambon.pom.go.id ; Instagram : @bpom.ambon ; Facebook : Balai POM di Ambon

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
NOMOR : HK.02.02.7B.03.24.166 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
b. bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan survei kepuasan kepada masyarakat;

Mengingat : 1. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik
2. Surat Dinas Sestama Badan POM RI Nomor B-OT.03.01.2.22.03.24.244 tanggal 22 Maret 2024 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BPOM Tahun 2024

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM di Ambon

Kesatu : Menunjuk dan menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM di Ambon sebagai berikut:

No	Nama	Pangkat / Gol	Jabatan
1.	M. Viva Agusta	Penata Tk.I/ III.d	PFM Ahli Muda
2.	Anita S. Soenarko	Pembina Tk.I/ IV.b	PFM Ahli Madya
3.	Siska Yanti	Penata/ III.c	PFM Ahli Muda
4.	Mahel Sari Sangga	Penata/ III.c	PFM Ahli Muda
5.	Jauhari	Penata Tk.I/III.b	PFM Ahli Pertama

- 2 -

Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM di Ambon memiliki tugas:

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM kepada pengguna layanan publik BPOM di Ambon
2. Melaksanakan pemantauan jumlah responden di SAPA APIP Badan POM
3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM
4. Melakukan peublikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM melalui media elektronik, media sosial, media luar ruang dan media cetak

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya. Agar yang bersangkutan melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggungjawab.

Ditetapkan di : Ambon
Pada Tanggal : 29 Maret 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON,


TAMRAN ISMAIL

b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi SKM di media sosial



4

bpom.ambon SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024

Halo #SahabatBPOM

Hasil SKM Pelayanan Publik BPOM di Ambon Bulan TAHUN 2024

Terima Kasih kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei.

BPOM di Ambon akan terus melakukan perbaikan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan

Publikasi hasil SKM di subsite (www.ambon.pom.go.id)



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM (daftar hadir dan foto)

POM-10.01/CFM.01/SOP.11/0K.7B.01/F.03

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON

Jl. dr. Karyadi 56, 20 Kudemari, Ambon 97116 Maluku Indonesia
 Telp: 09111 212655, 342742; Fax: 342742; WhatsApp: 0811 48807222
 Email: bpoam@pom.go.id, bpoam@poh.go.id, bpoam@poh.go.id
 Website: ambon.pom.go.id, Instagram: @bpoam.ambon, Facebook: Balai POM di Ambon

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Rabu / 14 Agustus 2024
 Tempat : Ruang Pertemuan
 Agenda : Pembahasan Rencana Tindak Lanjut

NO	NAMA	JABATAN	BENIS KELOMPOK	PARAF
1.	Tjandjono Kurniati	Revisi Rukun	L	/
2.	M. Vito Agustin	Revisi Rukun	L	/
3.	Sella	Revisi Rukun	L	/
4.	Arifin Satrio	Revisi Rukun	L	/
5.	Alfred Jan	Revisi Rukun	L	/
6.	Dr. Rahmawati	Revisi Rukun	L	/

14/08/2024

Lembar ... dari ...



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon
Badan Pengawas Obat dan Makanan
2023**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif, Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik,

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM, Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai POM di Ambon perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku, Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik,

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96,79	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,76	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	96,58	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	96,79	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,87	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	97,76	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	98,08	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,76	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	95,19	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	1.1 Mempublikasikan jenis layanan (Informasi, Pengaduan,				√	Infokom

	(Kesesuaian Produk Layanan)	Pengujian, Sertifikasi) pada leaflet, website dan media sosial					
		1.2 Mengkomunikasikan kesesuaian hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan				√	Infokom
2	Sarana Prasarana	2.1 Melengkapi sarana prasarana dengan: Informasi layanan pada leaflet/brosur, tablet/PC, LED/TV; mesin antrian elektronik/online terintegrasi buku tamu; fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack; parkir, CCTV				√	Infokom
		2.2 Melengkapi fasilitas kelompok rentan/disabilitas: Kursi roda, parkir khusus, ram, loket khusus, fasilitas anak dan ibu menyusui, alat bantu baca, alat bantu dengar				√	Infokom
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Peningkatan Kompetensi Petugas dengan Pelatihan Pelayanan Publik			√		Infokom
		3.2 Menginformasikan waktu pelayanan di hari kerja, di luar jam kerja dan di hari libur melalui website, media sosial Instagram dan WhatsApp serta leaflet				√	Infokom
		3.3 Menginformasikan standar waktu pelayanan				√	Infokom

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan*	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Mempublikasikan jenis layanan (Informasi, Pengaduan, Pengujian, Sertifikasi) pada leaflet, website dan media sosial	Sudah	Publikai jenis layanan (Informasi, Pengaduan, Pengujian, Sertifikasi) melalui media leaflet, subsite dan media sosial BPOM di Ambon	Aplikasi Sapa Apip	-
	1.2 Mengkomunikasikan kesesuaian hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan	Sudah	Publikasi matriks laporan kesesuaian hasil layanan dengan standar sesuai jenis layanan dalam bentuk infografis kemasyarakatan/ pengguna layanan di media sosial, subsite.	Aplikasi Sapa Apip	-
2	2.1 Melengkapi sarana prasarana dengan: Informasi layanan pada leaflet/brosur, tablet/PC, LED/TV; mesin antrian elektronik/online terintegrasi buku tamu; fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack; parkir, CCTV	Sudah	Telah tersedia sarana prasarana dengan: Informasi layanan pada leaflet/brosur, tablet/PC, LED/TV; mesin antrian elektronik/online terintegrasi buku tamu; fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack; parkir, CCTV	Aplikasi Sapa Apip	-
	2.2 Melengkapi fasilitas kelompok rentan/disabilitas: Kursi roda, parkir khusus, ram, loket khusus, fasilitas anak dan ibu menyusui, alat	Sudah	Telah melengkapi fasilitas kelompok rentan/disabilitas: Kursi roda, parkir khusus, ram, loket khusus, fasilitas anak dan ibu menyusui, alat bantu baca, alat bantu dengar	Aplikasi Sapa Apip	-

	bantu baca, alat bantu dengar				
3	3.1 Peningkatan Kompetensi Petugas dengan Pelatihan Pelayanan Publik	Sudah	Pelatihan Peningkatan Kompetensi Petugas dengan Pelatihan Pelayanan Publik: Pelatihan Profesiional Communication & Digital Content Creation BPOM Ambon 18 September 2023	Aplikasi Sapa Apip	-
	3.2 Menginformasikan waktu pelayanan di hari kerja, di luar jam kerja dan di hari libur melalui website, media sosial Instagram dan WhatsApp serta leaflet	Sudah	Publikasi waktu pelayanan di hari kerja, di luar jam kerja dan di hari libur melalui website, media sosial Instagram dan WhatsApp serta leaflet	Aplikasi Sapa Apip	-
	3.3 Menginformasikan standar waktu pelayanan		Publikasi standar waktu pelayanan melalui website, media sosial Instagram dan WhatsApp serta leaflet	Aplikasi Sapa Apip	-

*Link dokumentasi kegiatan: https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/381

BAB IV KESIMPULAN

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

Ambon, 15 Desember 2024

Kepala UPP BPOM di Ambon



Tamran Ismail, S.Si, MP

NIP. 197306161994031002