

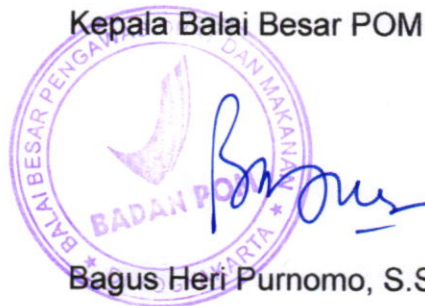
Nomor : B-OT.03.04.10A.08.24.702 Yogyakarta, 20 Agustus 2024  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPP Tahun 2024

Yth. Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Badan Pengawas Obat dan Makanan  
Jl. Percetakan Negara no 23, Jakarta Pusat

Menindaklanjuti surat dari Sekretaris Utama BPOM nomor B-OT.03.04.22.07.24.137 tanggal 05 Juli 2024 perihal Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024, bersama ini kami sampaikan Laporan SKM Unit Pelayanan Publik Balai Besar POM di Yogyakarta Tahun 2024.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta



Bagus Heri Purnomo, S.Si., Apt. *g*

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta**  
**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 .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
BAB V .....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	23



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bagus Heri Purnomo, SSi., Apt.  
NIP : 19691222 200012 1 001  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Yogyakarta

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.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta,



Bagus Heri Purnomo, SSi., Apt. 

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Yogyakarta 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 BBPOM di Yogyakarta.

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 BBPOM di Yogyakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP melalui tautan [https://bit.ly/SURVEI\\_BBPOMYOGYA](https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA) 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 BBPOM di Yogyakarta 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan [https://bit.ly/SURVEI\\_BBPOMYOGYA](https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA) 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 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	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 BBPOM di Yogyakarta. 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 BBPOM di Yogyakarta tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	3
4.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	8	8



No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
5.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	3
6.	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	2	2
7.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	9
8.	Pengujian Obat dan Makanan	10	10
9.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	209	136
<b>Jumlah</b>		<b>244</b>	<b>171</b>

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 171 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	83	48,5%
		Perempuan	88	51,5%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	33	19,3%
		D1/D2/D3	20	11,7%
		D4/S1	103	60,2%
		S2/Profesi/S3	15	8,8%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	21	13,5%
		Pegawai Swasta	42	26,9%
		Wiraswasta	81	51,9%
		BUMD/N	2	1,3%
		Lainnya	10	6,4%
4	Usia	≤ 25 Tahun	31	18,1%
		26 – 30 Tahun	23	13,5%
		31 – 35 Tahun	28	16,4%
		36 – 40 Tahun	22	12,9%
		≥ 41 Tahun	67	39,2%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi 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
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	98.15	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	99,18
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	87.50	87.50	91.67	91.67	91.67	93.75	95.83	91.67	89.58	91.20
Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	94.44	94.44	88.89	94.44	90.74

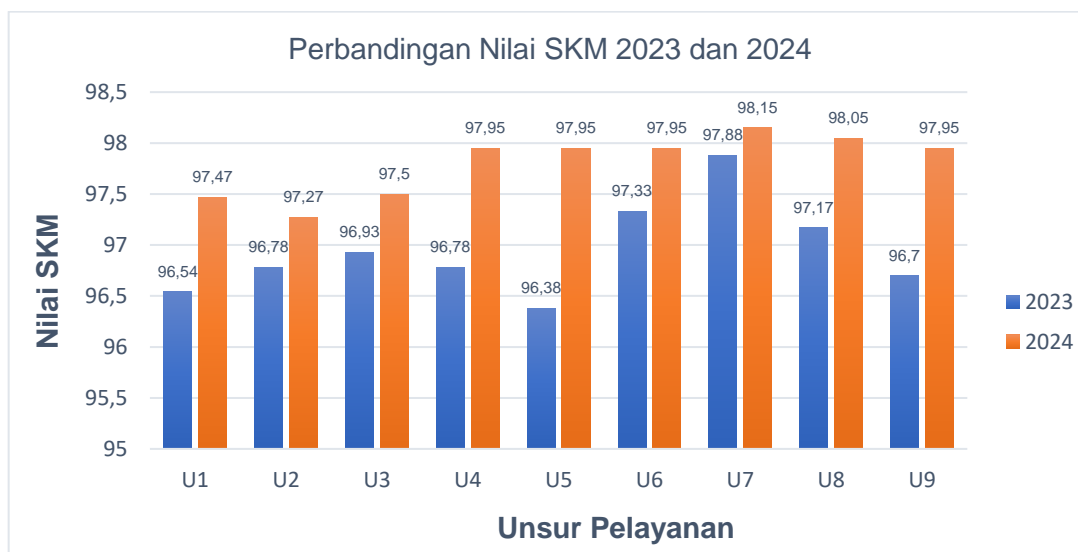
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)	98.15	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.79
Pengujian Obat dan Makanan	95.00	95.00	95.56	96.67	95.00	96.67	95.00	95.00	96.67	95.62
Pengaduan masyarakat informasi Obat dan Makanan	98.28	97.92	97.96	98.41	98.53	98.16	98.53	98.65	98.41	98.32
	97.47	97.27	97.50	97.95	97.95	97.95	98.15	98.05	97.95	97.81

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96,54	97,47	0,93
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,78	97,27	0,49
U3	Waktu Penyelesaian	96,93	97,50	0,57
U4	Biaya/Tarif	96,78	97,95	1,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,38	97,95	1,57
U6	Kompetensi Pelaksana	97,33	97,95	0,62
U7	Perilaku Pelaksana	97,88	98,15	0,27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,17	98,05	0,88
U9	Sarana dan Prasarana	96,70	97,95	1,25
Nilai SKM Unit Layanan		96,94	97,81	0,87

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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai terendah yaitu 97,27. Selanjutnya Persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai 97,47 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian (U3) termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 97,50.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai tertinggi 98,15 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,05, serta Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 97,95.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan terkait layanan.

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

- 1) Semua layanan sudah melalui online atau oss.rba, sehingga diperlukan komitmen dari pelaku usaha untuk melihat informasi terkini yang diminta oleh tim penilai baik melalui atau aplikasi oss sehingga waktu penyelesaian dapat dimonitor oleh pelaku usaha.
- 2) Standar pelayanan publik dan alur jenis layanan sebenarnya sudah ada di subsite [yogyakarta.pom.go.id](http://yogyakarta.pom.go.id)., tetapi belum banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan di subsite tersebut.
- 3) Masyarakat masih kurang memahami sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan di BBPOM di Yogyakarta. Alur layanan telah dipublikasikan melalui subsite [yogyakarta.pom.go.id](http://yogyakarta.pom.go.id) dan media sosial tetapi masyarakat atau pelaku usaha banyak yang tidak memanfaatkan layanan tersebut.



## 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 bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 Juli 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.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Perilaku Pelaksana	Petugas terlalu fokus dan serius dalam melaksanakan tugas, sehingga lupa untuk tersenyum dan menyapa	Sosialisasi kepada petugas pelaksana layanan terkait sikap dalam melaksanakan pelayanan sesuai semboyan 5S (sambut dengan salam dan senyum serta semangat untuk memberikan solusi)	20 -09- 24	Ratna Widi Astuti
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan memperoleh sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik (CPOTB)	Dibuat infografis untuk mengikuti sertifikasi CPOTB dan publikasi di media sosial	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha kurang memahami waktu penyelesaian terkait Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	Publikasi standar pelayanan publik terkait 9 jenis layanan melalui media sosial dan dibuat website SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional).	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
6.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	Yustina Etik H.P.

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
7.	Penerbitan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk bisa mendapatkan sertifikat CPPOB	Publikasi persyaratan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB) di media sosial	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
8.	Pengujian Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha kurang memahami Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan untuk Pengujian Obat dan Makanan	Publikasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan untuk Pengujian Obat dan Makanan di media sosial	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masyarakat masih kurang memahami sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan di BBPOM di Yogyakarta	Publikasi cara sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi melalui medsos → alur layanan informasi dan pengaduan BBPOM di Yogyakarta	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan pada tahapan kegiatan pelaksanaan survei tanggal 1 April s.d. 12 Juli 2024 sehingga tidak 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 BBPOM di Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :




Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada BBPOM di Yogyakarta.

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,81. Nilai SKM BBPOM di Yogyakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Persyaratan (U1), serta Waktu Penyelesaian (U3).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) serta Sarana dan Prasarana (U9).

Yogyakarta, 20 AUG 2024  
Kepala BBPOM di Yogyakarta



(Bagus Heri Purnomo, SSi., Apt.)  
NIP.19691222 200012 1001



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Rev.06.Tgl.04-01-24

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**Lingkari Kode Angka dan Beri Centang Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden**

Nama Lengkap : .....

No HP : .....

Tanggal : .....

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin Responden ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir responden 1. SMP ke bawah 4. S1

2. SMA 5. S2/S3/Profesi

3. D1/D2/D3

Pekerjaan Utama responden 1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa

2. Pegawai Swasta 5. Lainnya

3. Wiraswasta

Nama Petugas : .....

Jenis Layanan : 1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik

2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik

3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik

4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga

5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap

7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika

8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

**A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?
  - a. Sangat Tidak Mudah
  - b. Tidak Mudah
  - c. Kurang Mudah
  - d. Cukup Mudah
  - e. Mudah
  - f. Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?
  - a. Sangat Tidak Mudah
  - b. Tidak Mudah
  - c. Kurang Mudah
  - d. Cukup Mudah
  - e. Mudah
  - f. Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
  - a. Sangat Tidak Sesuai
  - b. Tidak Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Cukup Sesuai
  - e. Sesuai
  - f. Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
  - a. Sangat Tidak Sesuai
  - b. Tidak Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Cukup Sesuai
  - e. Sesuai
  - f. Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
  - a. Sangat Lambat
  - b. Lambat
  - c. Kurang Cepat
  - d. Cukup Setuju
  - e. Setuju
  - f. Sangat Setuju
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?
  - a. Sangat Tidak Jelas
  - b. Tidak Jelas
  - c. Kurang Jelas
  - d. Cukup Jelas
  - e. Jelas
  - f. Sangat jelas
7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - a. Sangat Tidak Sesuai
  - b. Tidak Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Cukup Sesuai
  - e. Sesuai
  - f. Sangat Sesuai
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?
  - a. Sangat Tidak Memadai
  - b. Tidak Memadai
  - c. Kurang Memadai
  - d. Cukup Memadai
  - e. Memadai
  - f. Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Cukup Setuju
  - e. Setuju
  - f. Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
  - a. Sangat Tidak baik
  - b. Tidak baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Cukup Baik
  - e. Baik
  - f. Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- a. Sangat Tidak Lengkap d. Cukup Lengkap  
b. Tidak Lengkap e. Lengkap  
c. Kurang Lengkap f. Sangat Lengkap
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- a. Sangat Tidak Sesuai d. Cukup Sesuai  
b. Tidak Sesuai e. Sesuai  
c. Kurang Sesuai f. Sangat Sesuai
13. Apakah menurut penilaian Saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?
- a. Sangat Tidak Setuju d. Cukup Setuju  
b. Tidak Setuju e. Setuju  
c. Kurang Setuju f. Sangat Setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?
- a. Sangat Tidak Sesuai d. Cukup Sesuai  
b. Tidak Sesuai e. Sesuai  
c. Kurang Sesuai f. Sangat Sesuai

Tuliskan saran dan masukan Saudara (jika ada) :

.....

.....

.....

## 2. Hasil Olah Data SKM

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024  
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	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)	Patmawati	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	AGATA DESSYNTA PUTRI	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	Petugas yang visitasi resertifikasi sangat baik dan jelas (Ibu Ratna, Ibu Evi, dan Ibu Tika), komunikasi juga sangat baik, serta memberi masukan dan saran yang membangun di PBF kami juga agar semakin sesuai regulasi CDOB.	
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Lusiana Mia Dwiaututi	42	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pengalaman saat kita mengurus sertifikat cdob sangat lancar dan petugas sangat responsif jadi masukan kami harap dipertahankan Sarannya selalu responsif dan cepat dan jangan sampai kendor Selama ini ketika ada masalah konsul by wa dan datang langsung juga dilayani dengan baik dengan cepat BBPOM Yogya memang the best. Tetap yang terdepan	
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Rasalina NM	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Nurani Indah Pertiwi, S.Farm, Apt	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	4	4	4	5	6	5	4	4	4	Pelayanan sdh cukup baik dan terus dipertahankan dan ditingkatkan... terimakasih	
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Sukarno Adi Prabowo	44	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Selalu ada peningkatan pelayanan. Bravo. Lanjutkan	
7	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Dian Priuntari Septyaningrum	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Sukses selalu balai POM Yogyakarta	
8	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	M Fathoni Irfan	48	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang di berikan sangat baik, cepat dan profesional. Semoga bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi	

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1		U2		U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
9	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	apt. Dyah Murti Perwita Sari, S. Farm.	34	Perempuan	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	petugas Balai POM Jogja saat pendampingan CPOTB untuk UKOT sangat kooperatif dan sangat membantu. selain itu Balai POM Jogja juga melakukan bimbingan teknis kepada ukot-ukot di jogja dan mendorong ukot jogja untuk mendapatkan sertifikasi CPOTB
10	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Ashfuddin	43	Laki-laki	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	Pertahankan yg sudah bagus!<\/td>	
11	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Maulana Tegar	33	Laki-laki	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik BPOM lanjutan	
12	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Annisa	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Maju Terus BBPOM Yogya. Sukses selalu semakin baik	
13	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	ANISANINGRUM	30	Perempuan	S2/Profesi/53	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	Semoga proses akselerasi PT Pulchra Anugerah Sentosa bisa segera selesai untuk evaluasi CAPA dan bisa segera terbit sertifikat CPKB. Mohon bantuannya bapak/ibu, terimakasih	
14	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Vivid Hutriany Telaumbanua	30	Perempuan	S2/Profesi/53	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih	
15	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Muhammad Ramadhan	35	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanannya	
16	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	LUTFI ALFIA SARI	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
17	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Devita Witriani Larasati	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat membantu	
18	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Fajar Hidayat	26	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan terus pelayanan prima, BBPOM Yogya semoga selalu juara. terimakasih	
19	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Hertanto Dwi Cahyo	33	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih atas penjelasannya	
20	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Metta Hingga	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bagus	
21	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Hermawaty wulandari	37	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
22	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Anton Wibowo	36	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sdh diberi penjelasan mengenai izin BPOM	

[illegible]

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fatonah Winiarum	37	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sdh di respon pertanyaannya	
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Muhamad Alvin Khanif	23	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sdh di respon dgn baik	
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Christina Ari Nugraheni	25	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Septi Yuliana	22	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Resyanto	45	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sunoto	54	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sdh dibantu pengajuan e sertifikasi	
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	AKHMAD FARHAN NAZIHARI	24	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ok	
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Anindita Prabaswari	21	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sip	
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ikhlasul Amalia	20	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Adi Baskoro	42	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6		
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	T Dara W	55	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Novita desyanti	29	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Umar Ibnu Rochmad	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Agus	60	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Pelayanan bagus	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Heri Iswanto	41	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Vidya	26	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fikri	28	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke trims layanannya bagus	
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Arif Yudianto	33	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih	
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rizki Novitasari	24	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih	
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Adi Rachmad Hidayat	25	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke tks	
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yuniar Wika Perdana Putri	23	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih	
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laila	26	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	Trims oke	
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Muchlas Ahmad	52	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih layanan sampai terbit SPPIRT	
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Francisca Betty Dwiningih	43	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	Terimakasih	
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hendra	22	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sdh baik	
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tina	34	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan publiknya memuaskan	

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kireina Intan Tyasannisa	22	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih	
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Darmiyati	47	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik	
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Alvionita Roseniawati	21	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih infonya	
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Farhan	23	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fendy Ahmad R	39	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan memuaskan	
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Esti wulandari	30	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan memuaskan	
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lusi	47	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sdh baik	
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Apri Rahmatullah	28	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nareh	35	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Euis Trisnawati Yodi E	59	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sudah dibantu cetak ING	
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mei Fitriyani	35	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dina	40	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Elifath	40	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Achmad Nurul B	32	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mkash pendampingannya	
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ayu Sahidah	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih pendampingannya, ditunggu lebih lanjut pendampingannya	
87	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Desi Wahyu Purwanityas	32	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	maturnuwun pendampingan CPOBnya	
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rudatin Mrihastuti	50	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih layanan yg ramah	
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Djuralis Gardiyangga	26	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih dilayani dg baik	
90	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Niko Heri Santosa	32	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Doni armando	23	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	Layanan sudah baik. Lanjutkan	
92	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Jayadi herwanto	38	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Lanjutkan	
93	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sofati	52	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Memuaskan	
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hanifah samsi	24	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat informatif. Lanjutkan	
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Arianto	22	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Informatif dan membantu	
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ihsan	24	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	




No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Andry Bayu	49	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	Terimakasih informasinya	
98	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Olivia E	35	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	Makasih pelayanan oke	
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dwi Endah S	50	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke trims	
100	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Putri Rakhmawati	28	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Makasih infonya	
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Marwanti	41	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Muhammad Fariz Irfan	27	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	ACH Faridatul Akbar	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fauzi Iksanudin	42	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Makasih solusinya	
105	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nursani Budiarti	41	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Trims	
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Wahyu Eka Pratiknya	47	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasi ttg keamanan pangan	
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Andy Kusyanto	38	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Silvia Sandra Dewi	34	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih infonya	
109	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yudha Sutikna, SE	36	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih	
110	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Krisnantoro	55	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN/D	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan oke	
111	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Samsudin	51	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
112	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sariyono	52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih informasinya	
113	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Budi untoro	29	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Memuaskan	
114	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Arif numawan	42	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Memuaskan	
115	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Luni	47	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mudah dalam melayani	
116	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suradi	64	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantab. Lanjutkan	
117	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yulinda	19	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Memuaskan. Lanjutkan	
118	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Syaiful	48	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan publik bbpom yogyakarta sangat memuaskan	
119	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Christ Roi Kencana	25	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
120	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Erlina Rentyastuti	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih informasinya	
121	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aisyah Mayangari	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Layanan oke	
122	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Siti Wasilah	22	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
123	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yaminah	55	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih	
124	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Wasiyatun	55	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
125	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Widodo	62	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mksih informasinya	
126	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dewi Arrum R	38	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih pendampingannya	
127	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yoni	52	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih informasinya	
128	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Devita Witriani	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
129	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Cahya Purwantoro	42	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih bantuannya	
130	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Wahyu Saputra	22	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
131	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ali Mukhrod	52	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN/D	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
132	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Miftanul Huda	35	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya	
133	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sutini	45	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke trims	
134	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ipung	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
135	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suyanti	64	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Trims infonya	
136	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sri Suyatmi	61	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Matur nuwun bu	
137	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Munah	61	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik trims informasinya	
138	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aris Setyawan	42	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke sip infonya	
139	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sugeng Purnomo	44	Laki-laki	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke	
140	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Martina Tyas	28	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Trims infonya	
141	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Deni Rangluti	34	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih layanan informasinya	
142	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Supriyanto	35	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makasih	
143	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ari wibowo	43	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sdh baik layanannya	
144	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Siti Rochayah	49	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih	
145	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Holmes Ihon Horas Sitompul	41	Laki laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Konsisten dan komitmen	
146	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Raden Roro Noor Handayani	40	Perempuan	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Konsisten dan komitmen	
147	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suparna	55	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bimtek sangat memuaskan	

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
148	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sri widodo	53	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bbpom di Yogyakarta sangatinformatif. Terus pertahankan dan tingkatkan lagi
149	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Triyani	39	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih banyak yg begini biar mengedukasi ke semua lapisan
150	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sri Suyanti	56	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sebaiknya rutin diadakan test untuk pedagang pasar
151	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Vindy Andra Malika	38	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terus tingkatkan pelayanan terima kasih
152	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Priyanto	38	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap
153	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yuni handayani	49	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	Bagus dan bermanfaat, lanjutkan
154	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nurwidayati	49	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
155	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Siti Rokhayah	56	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan
156	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mia Lisna Andriani	28	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
157	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sri Kurniawati Padma Dewi	49	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan terus layanannya demi kepuasan konsumen
158	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Triyanto	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sdh baik perlu dipertahankan
159	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rosita Anggia	36	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
160	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hiko	32	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
161	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Riyandani Setyaningsih	35	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih pendampingannya
162	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Larasati Kurniasari	32	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih infonya
163	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dhimas Satria Wicaksono	19	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih informasinya
164	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Anis Fajriah	22	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih infonya
165	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nuncy Aquila Sari	48	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih pendampingannya
166	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Siti	34	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan memuaskan
167	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Riva Novanda Ramadhani	22	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus dan memuaskan
168	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Putri Wahyu Widayanti	24	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus
169	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ery	41	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sufah sesuai. Memuaskan
170	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Farida	67	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ok sip
171	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Keyrin	21	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good
Jumlah Nilai Per Unsur							171												
Jumlah Nilai Per Unsur							1007	1012	1023	1030	1032	1047	1054	1061	1070	1076	1082		
							5,9	5,9	6,0	6,0	6,1	6	6,2	6,2	6,3	6,3	6,3	6,3	

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. Surat Tugas Tim Pelaksana SKM Tahun 2024


**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
di YOGYAKARTA**

Jl. Tompeyan I, Tegolrejo, Yogyakarta, Kode Pos: 55244  
Telp. (0274) 561038, Fax: (0274) 519052/ULPK Telp./Fax: (0274) 552250  
Email : bpom\_yogyakarta@pom.go.id ; Website : www.bbpm-yogya.pom.go.id

**SURAT TUGAS**  
NOMOR: OT.01.03.10A.01.24.154

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penilaian Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK);

b. bahwa untuk melaksanakan kegiatan SKM, SPKP dan SPAK sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditunjuk pegawai Balai Besar POM di Yogyakarta;

Dasar : a. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017;

c. PermenPANRB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah;


d. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 Tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Memberi Tugas

Kepada : Nama – nama terlampir.

Untuk : Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan tahapan pengumpulan data, pengisian kuesioner, pengolahan data dan pelaporan dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan oleh Badan POM.

Agar yang bersangkutan melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggungjawab.

Yogyakarta, 22 Januari 2024  
Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta,  
  
Bagus Heri Purnomo, S.Si., Apt.

Petugas tidak diperkenankan menerima gratifikasi dalam bentuk apapun

-2-

LAMPIRAN  
SURAT TUGAS KEPALA BALAI BESAR POM  
DI YOGYAKARTA  
NOMOR: OT.01.03.01.24.154  
TANGGAL : 22 Januari 2024

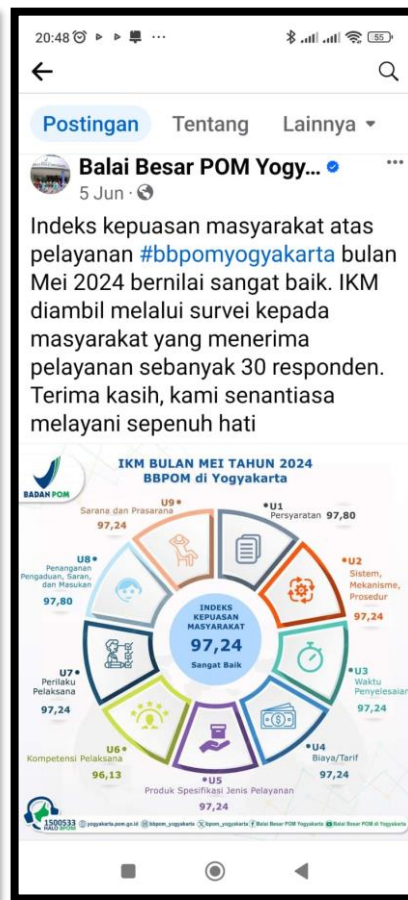
**DAFTAR NAMA PEGAWAI YANG DIBERI PERINTAH**

NO	NAMA	NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN
1.	Dra. Yustina Euk Handayani P, Apt.	196510311993032001	Pembina Tk.1 / IVb	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya
2.	Etty Rismawati, STP.	197001291998032001	Pembina Tk.1 / IVb	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya
3.	Ratna Widi Astuti, SF., Apt., MSc.	198006192006042004	Pembina / IVa	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
4.	Herilya Selvi W., S.Farm., Apt., MSc.	198011242006042002	Penata Tk.1 / IIIId	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
5.	Umi Haniha, SF., Apt.	197907192003122001	Penata Tk. 1/ IIIId	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
6.	Diyah Zuli Wahyuningsih, AMd.	197607292000032001	Penata / IIIId	Arsiparis Penyelia

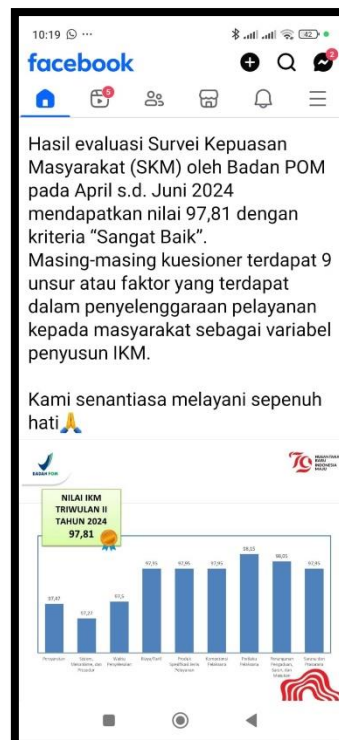
Yogyakarta, 22 Januari 2024  
Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta,  
  
Bagus Heri Purnomo, S.Si., Apt.

b. Publikasi Hasil SKM

➤ Hasil IKM Mandiri BBPOM di Yogyakarta (April – Juli 2024)



➤ Hasil Nilai IKM dari Badan POM



- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

## NOTULEN

### Pembahasan Rencana Aksi Tindak Lanjut SKM 2024

Hari, Tanggal : Senin, 22 Juli 2024

Waktu : Pukul 13.00 – selesai

Tempat : Ruang Substansi Informasi dan Komunikasi

Peserta : 7 orang

1. Ketua Tim Pelaksana SKM menyampaikan :

- Menindaklanjuti surat dari Sekretaris Utama BPOM nomor B-OT.03.04.22.07.24.137 tanggal 05 Juli 2024 perihal Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024, diminta membuat Laporan SKM UPP paling lambat disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi tanggal 23 September 2024.
- Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap UPP wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama 3 bulan pada tanggal 1 April – 30 Juni 2024 dan telah diisi oleh 171 responden dengan 9 jenis layanan yaitu :

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	3
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	8	8
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	3	3
6.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	2
7.	Penerbitan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)	9	9
8.	Pengujian Obat dan Makanan	10	10



No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	209	136
<b>Jumlah</b>		<b>244</b>	<b>171</b>

- Hasil survei untuk tiap layanan, dikelompokkan 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yang wajib disusun rencana aksinya untuk dilakukan tindak lanjut yaitu :
- Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. 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.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Perilaku Pelaksana	Petugas terlalu fokus dan serius dalam melaksanakan tugas, sehingga lupa untuk tersenyum dan menyapa	Sosialisasi kepada petugas pelaksana layanan terkait sikap dalam melaksanakan pelayanan sesuai semboyan 5S (sambut dengan salam dan senyum serta semangat untuk memberikan solusi)	20 -09- 24	Ratna Widi Astuti
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan memperoleh sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik (CPOTB)	Dibuat infografis untuk persyaratan mengikuti sertifikasi CPOTB dan publikasi di media sosial	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha kurang memahami Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terkait Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	Publikasi standar pelayanan publik terkait 9 jenis layanan melalui media sosial dan dibuat web diup load di SIPPN (sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional)	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
6.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	Yustina Etik H.P.
7.	Penerbitan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk bisa mendapatkan sertifikat CPPOB	Publikasi persyaratan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB) di media sosial	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
8.	Pengujian Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha kurang memahami Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan untuk Pengujian Obat dan Makanan	Publikasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan untuk Pengujian Obat dan Makanan di media sosial	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masyarakat masih kurang memahami sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan di BBPOM di Yogyakarta	Publikasi cara sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi melalui medsos → alur layanan informasi dan pengaduan BBPOM di Yogyakarta	20 -09- 24	Yustina Etik H.P.

## Dokumentasi



Yogyakarta, 22 Juli 2024

Ketua Tim

Dra. Yustina Etik Handayani P., Apt.

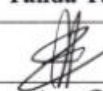
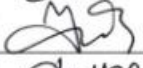
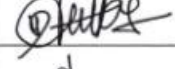

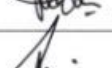
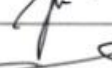

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
YOGYAKARTA**

**DAFTAR HADIR**

Hari/Tanggal : Senin, 22 Juli 2024

Tempat : Ruang Substansi Informasi dan Komunikasi

Acara : Rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Justina Etik H.P.	PPM Ahli Madya	
2.	Etty Rusmanah	PPM Ahli Madya	
3.	Herliya Selvi W	PPM Ahli Muda	
4.	Tuty Erlina	PPM Ahli Muda	
5.	Rizqi Amalia	PPM Ahli Muda	
6.	Wacana Ruyanto	PPM Ahli Muda	
7.	Annisa Fadhilah R	PPNPN	
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

Ketua Tim Pelaksana SKM



Dra. Yustina Etik H.P., Apt.

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

# LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**2023**

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA**

**OKTOBER 2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	1
BAB II .....	2
PEMBAHASAN TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	2
2.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik .....	3
2.2 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	3
2.3 Rencana Aksi Tindak Lanjut Saran/Pengaduan.....	12
BAB III .....	17
KESIMPULAN.....	17

**LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023  
BALAI BESAR POM DI YOGYAKARTA**

**BAB I. PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta (BBPOM di Yogyakarta) 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 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, untuk peningkatan kualitas secara berkelanjutan telah dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam wujud Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sekurang-kurangnya 1 (satu) kali setahun. SKM merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik.

Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil SKM. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut tersebut untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut telah sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik. Hasil tindak lanjut survei 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. Tujuan**

Tujuan rencana aksi tindak lanjut monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



## BAB II. PEMBAHASAN TINDAK LANJUT HASIL SKM

### 2.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil SKM yang dilaksanakan pada bulan Feb-Mei tahun 2023 oleh Badan POM bekerjasama dengan BBPOM di Yogyakarta, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Hasil pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip nilai hasil survei untuk 8 dari 9 jenis layanan diperoleh unsur dengan nilai terendah. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM tersebut dilakukan rapat internal pada hari Rabu, 6 September 2023 di ruang staf BBPOM di Yogyakarta. Hasil pembahasan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Nilai Rata-Rata SKM per Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	94.34	U8= Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (92,22)
2.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	88.27	U1= Persyaratan (83,33)
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	93.62	U2= Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (91,67)
4.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	96.60	U1= Persyaratan (91,67)
5.	Pengujian Obat dan Makanan	96.48	U5= Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (95,0)
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.95	U5= Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (97,48)
7.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	92.35	U1= Persyaratan (83,33)
8.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	95.88	U6= Kompetensi Pelaksana (88,89)
9.	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100	-

**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)

## 2.2 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelaku usaha kurang memahami alur pengaduan dan timeline tindak lanjut	Membuat poster meja alur penanganan pengaduan dan dipajang di ruang pelayanan publik	13 -10- 23	Rizki Amalia
2.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk melaksanakan sertifikasi CDOB	Membuat publikasi persyaratan untuk bisa melaksanakan sertifikasi CDOB	13 -10- 23	Herllya
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelaku usaha kurang memahami Sistem, Mekanisme, dan Prosedur cara pembuatan kosmetika yang baik bertahap golongan A	Publikasi cara prosedur pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A, dengan alur yang lebih mudah	13 -10- 23	Etty Rusmawati
4.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Publikasi persyaratan untuk mengikuti sertifikasi pemenuhan aspek CPKB golongan B	13 -10- 23	Etty Rusmawati
5.	Pengujian Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan jenis pelayanan pengujian dan belum membuka website BBPOM Yogya	Membuat infografis spesifikasi jenis layanan pengujian sampel termasuk harga ditayangkan di medsos BBPOM di Yogyakarta	13 -10- 23	Yustina Etik HP
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Masyarakat yang datang atau berkomunikasi secara daring dengan BBPOM di Yogyakarta, kurang memahami persyaratan dan jenis layanan yang tersedia. Publikasi Standar Pelayanan Publik telah dilakukan melalui berbagai media, namun kemungkinan masih belum menjangkau	Publikasi spesifikasi jenis layanan untuk layanan informasi dan pengaduan melalui medsos dan menyebarkan leaflet kepada masyarakat melalui kegiatan KIE	13 -10- 23	Sugeng Riyanto

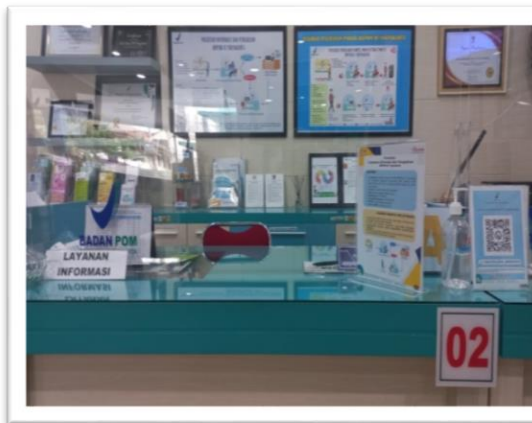
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			masyarakat yang bukan pelaku usaha.			
7.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk bisa mendapatkan sertifikat CPOTB	Membuat infografis persyaratan untuk bisa mengikuti sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap dan ditayangkan di medsos	13 -10 23	Diah Tjahjonowati
8.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan kurang memahami persyaratan notifikasi kosmetika	Melaksanakan sosialisasi internal tentang notifikasi kosmetika untuk petugas layanan	13 -10- 23	Wulandari
9.	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-

### Data Dukung Rencana Aksi Tindak Lanjut

- 1) Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik, memiliki nilai terendah pada unsur layanan U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Penyebabnya pelaku usaha kurang memahami alur pengaduan dan timeline tindak lanjut. Sebagai tindak lanjutnya yaitu membuat poster meja alur penanganan pengaduan dan dipajang di ruang pelayanan publik, data dukungnya sebagai berikut:

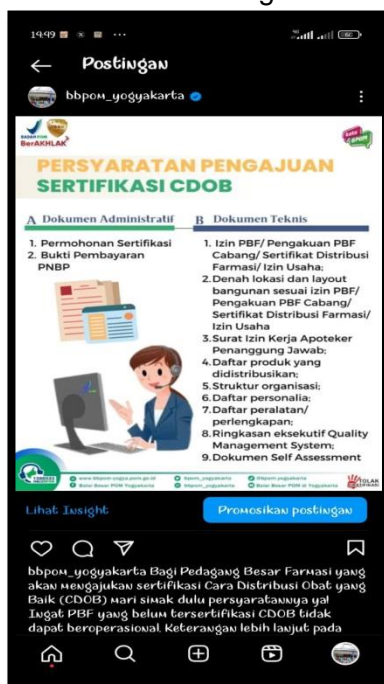
Poster meja dengan pigura acrylic transparan



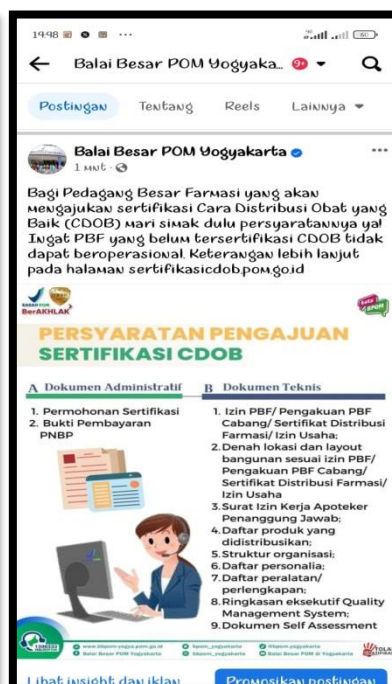


2) Sertifikasi cara distribusi obat yang baik, memiliki nilai terendah pada unsur layanan U1 Persyaratan. Penyebabnya pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk melaksanakan sertifikasi CDOB. Sebagai tindak lanjutnya yaitu membuat publikasi persyaratan untuk bisa melaksanakan sertifikasi CDOB, dengan data dukung sebagai berikut:

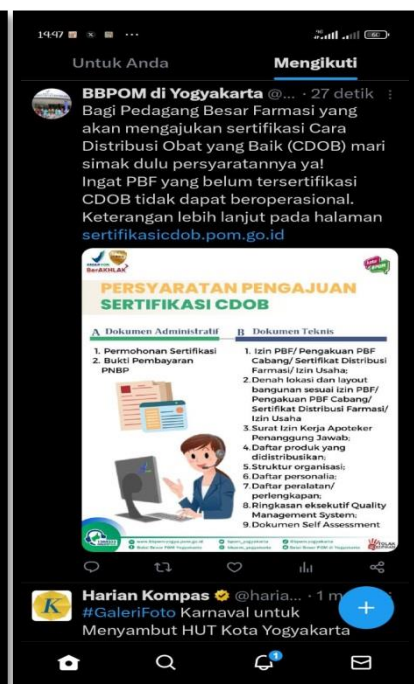
Publikasi di Instagram



Publikasi di Facebook



Publikasi di Twitter



3) Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A. U2= Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Penyebabnya pelaku usaha kurang memahami Sistem, Mekanisme, dan Prosedur cara pembuatan kosmetika yang baik bertahap golongan A. Publikasi cara prosedur pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A, dengan alur yang lebih mudah dan dipublikasi di Instagram sebagai berikut :

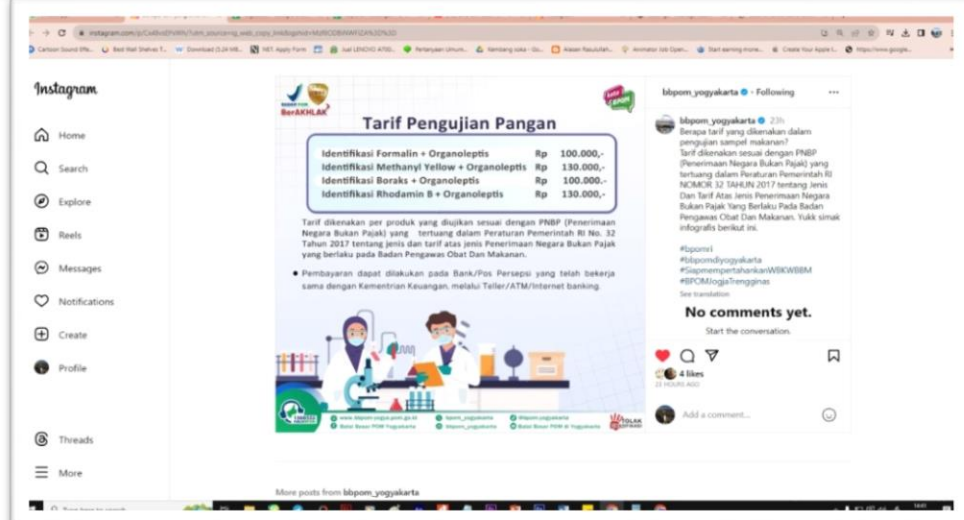
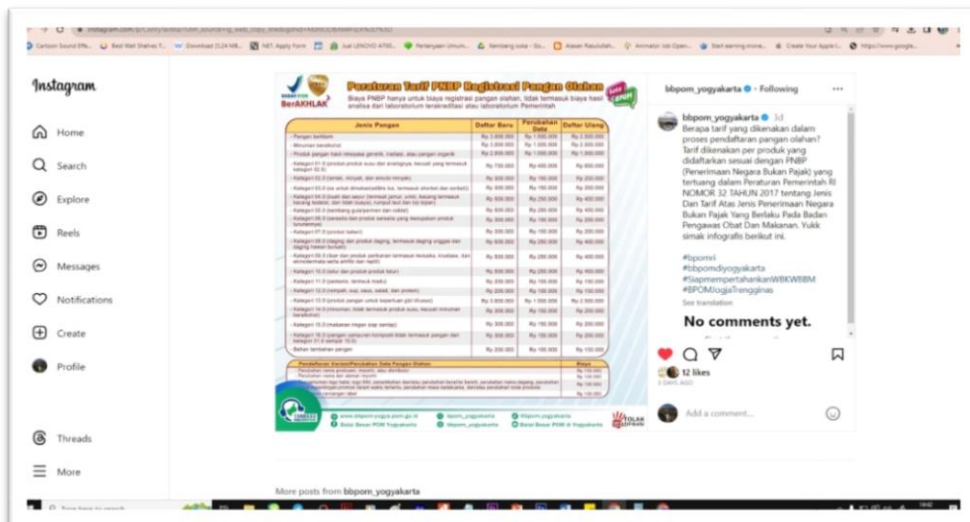


- 4) Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B. memiliki nilai terendah pada unsur layanan U1 Persyaratan. Penyebabnya Pelaku usaha kurang memahami persyaratan cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B. Publikasi persyaratan untuk mengikuti sertifikasi pemenuhan aspek CPKB golongan B.
- Publikasi di Twitter

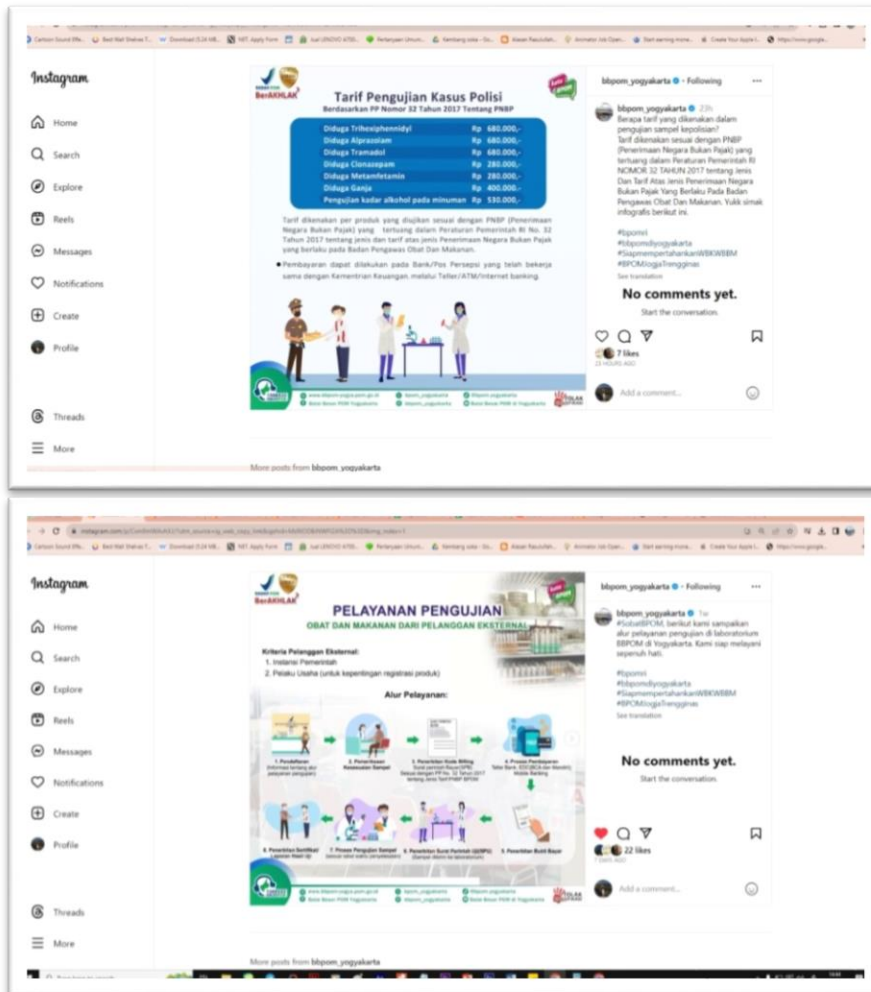




5) Pengujian Obat dan Makanan. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Penyebabnya pelaku usaha kurang memahami persyaratan jenis pelayanan pengujian dan belum membuka website BBPOM Yogya. Tindaklanjut dengan membuat infografis spesifikasi jenis layanan pengujian sampel termasuk harga yang ditayangkan di medsos BBPOM di Yogyakarta.







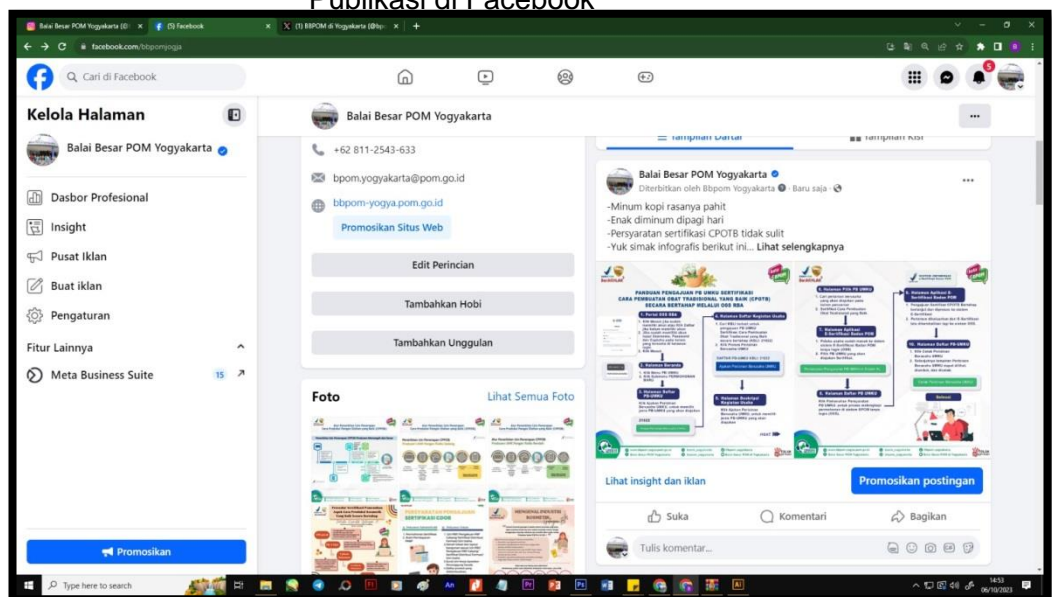
6) Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Masyarakat yang datang atau berkomunikasi secara daring dengan BBPOM di Yogyakarta, kurang memahami persyaratan dan jenis layanan yang tersedia. Publikasi Standar Pelayanan Publik telah dilakukan melalui berbagai media, namun kemungkinan masih belum menjangkau masyarakat yang bukan pelaku usaha. Berikut data dukung publikasi spesifikasi jenis layanan untuk layanan informasi dan pengaduan melalui medsos dan menyebarkan leaflet kepada masyarakat melalui kegiatan KIE.



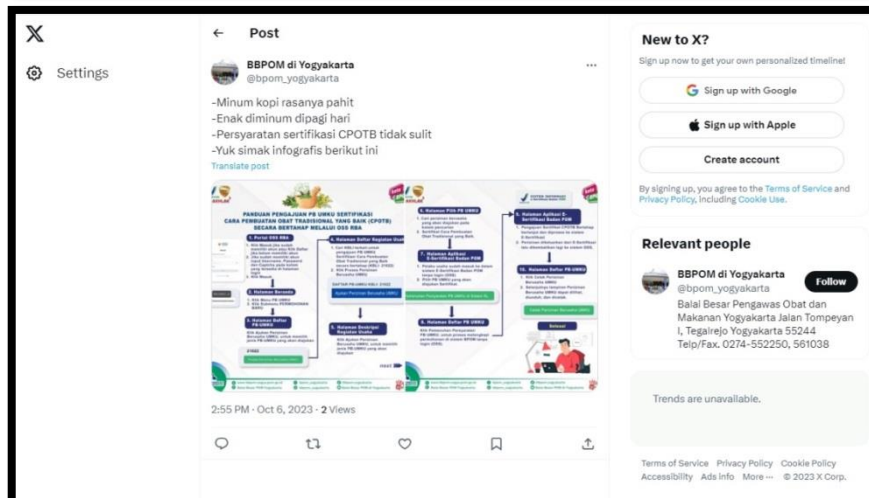
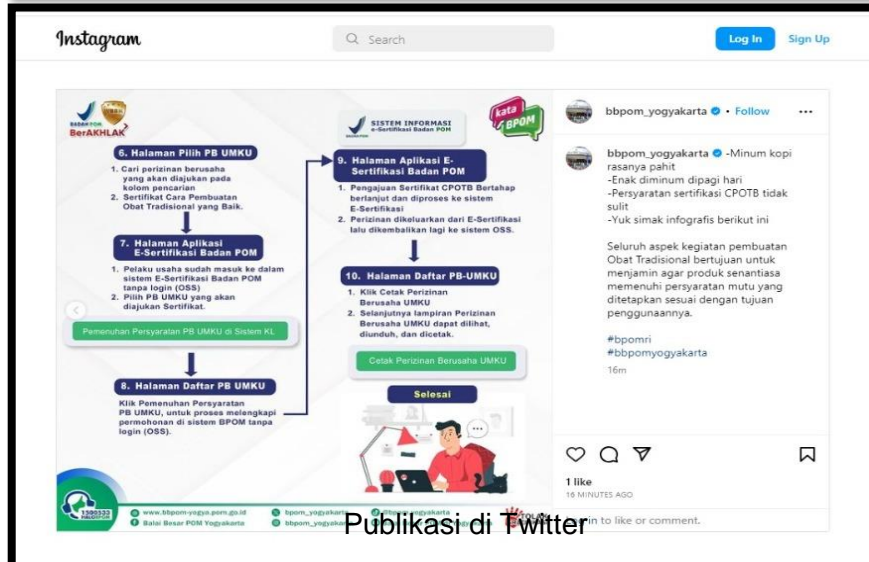
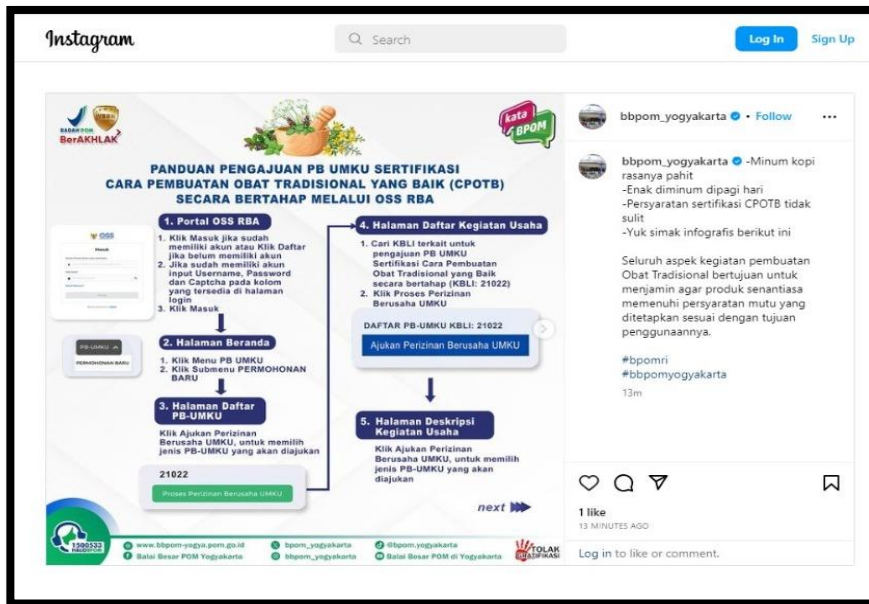


- 7) Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap, U1 Persyaratan. Pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk bisa mendapatkan sertifikat CPOTB. Membuat infografis persyaratan untuk bisa mengikuti sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap dan ditayangkan di medsos.

#### Publikasi di Facebook

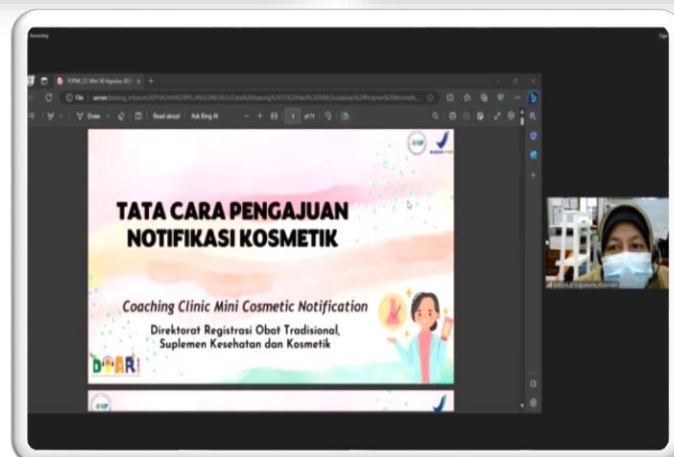
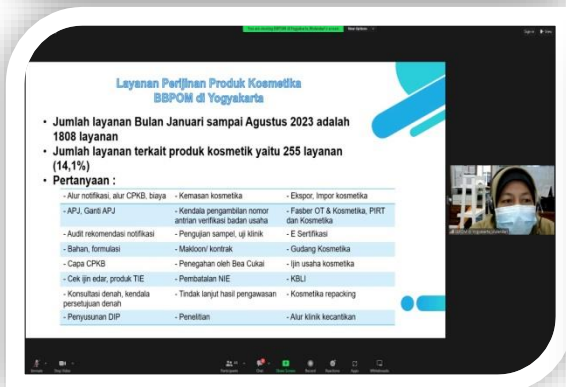
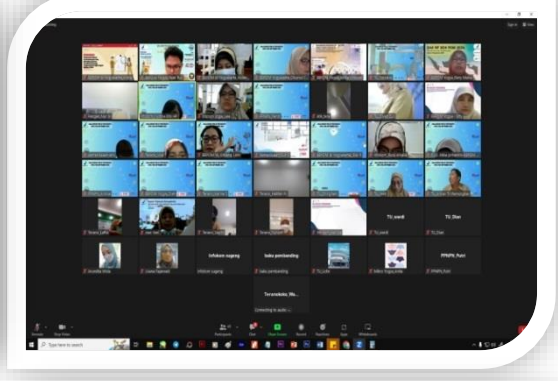


## Publikasi di Instagram





- 8) Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, nilai terendah pada U6 Kompetensi Pelaksana. Penyebabnya petugas layanan kurang memahami persyaratan notifikasi kosmetika. Langkah perbaikan melaksanakan sosialisasi internal tentang notifikasi kosmetika untuk petugas layanan.





## BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN di YOGYAKARTA

Jl. Tompeyan I, Tegalrejo, Yogyakarta, Kode Pos: 55244  
Telp. (0274) 561038, Fax: (0274) 519052/ULPK Telp./Fax: (0274) 552250  
Email : [bpom\\_yogyakarta@pom.go.id](mailto:bpom_yogyakarta@pom.go.id) ; Website : [www.bbpom-yogya.pom.go.id](http://www.bbpom-yogya.pom.go.id)

Nomor : B-HM.01.14A.14A4.09.23.202 Yogyakarta, 25 September 2023  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Hal : Undangan

Yth : Petugas Layanan Publik BBPOM di Yogyakarta

Dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas layanan publik BBPOM di Yogyakarta dan sebagai tindak lanjut atas survei kepuasan masyarakat, akan dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Perijinan Kosmetika, kami mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/ Saudara pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 26 September 2023  
Waktu : Pukul 08.00 WIB - selesai  
Tempat : Link Apel Pagi, BBPOM di Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta,



Bagus Heri Purnomo, SSi., Apt.

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

### 2.3 Rencana Aksi Tindak Lanjut Saran/ Masukan

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada pengaduan tetapi saran/masukan sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	a. Saran saya dipandu sampai validasi karna pasti ada pertanyaan ketika pendaftaran	a. Dilaksanakan desk konsultasi dan pendampingan	13-10-23	Sertifikasi
		b. Sangat bagus mungkin alat peraga ditambahkan lagi agar lebih paham	b. Dibuatkan infografis untuk prosedur pengajuan izin penerapan CPPOB	13-10-23	Sertifikasi
2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Sudah sangat baik dalam hal pelayanan, BBPOM di Yogyakarta apabila kami berkonsultasi selalu menjawab dengan cepat, secara jelas dan dapat memberikan solusi terbaik. Jika boleh saran bapak/ibu mengenai konsultasi ke BPOM Pusat jika mengenai data perubahan seperti penambahan merk atau hal lainnya terkait perubahan data yang tidak memerlukan konsultasi dapat berupa email saja bapak/ibu tidak menggunakan zoom meeting karena terkendala sulitnya untuk mendapat nomor antrian.	Disampaikan ke pelaku usaha melalui whatSapp.	13-10-23	Sertifikasi

## Data Dukung

- Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
  - Dilaksanakan desk konsultasi dan pendampingan bagi pelaku usaha pangan olahan



Nomor : B-PM.02.03.14A.14A2.08.23.1417 Yogyakarta, 28 Agustus 2023  
 Lampiran : 2 (dua) lembar  
 Hal : Undangan Desk Konsultasi

Yth. Pimpinan/ Penanggung jawab  
 (Daftar Terlampir)  
 Di tempat

Dalam rangka kegiatan pendampingan UMKM Pangan Olahan dalam Pengajuan Izin Penerapan Produksi Pangan Olahan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta, akan dilakukan Desk Konsultasi pada produk Pangan. Untuk itu kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari/Tanggal : Jumat 1 September 2023  
 Waktu : 08.30 WIB – 13.00  
 Tempat : Aula Balai Besar POM di Yogyakarta  
 Jl. Tompayan I Tegalsrejo, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Agenda :  
 1. Registrasi Akun Perusahaan  
 2. Registrasi Pangan Olahan

Kami harapkan Bapak/Ibu membawa laptop untuk keperluan penyusunan dokumen persyaratan Registrasi Akun Perusahaan (NIB, NPWP valid), dan persyaratan pengajuan permohonan (denah lokasi, layout sarana produksi, diagram alir proses, SOP CPPOB dan Surat Pernyataan Komitmen Penerapan CPPOB). Jika adanya perlu dikomunikasikan dapat menghubungi narahubung Dwi Prasiti (081228067503).

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pit. Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta,



Ani Fatimah Isfarjanti S, Si Apt MH

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

DAFTAR HADIR  
 Bimbingan Teknis dan Pendampingan UMKM dalam Rangka GMP dan NIE  
 Desk Registrasi pada produk Pangan Olahan Komersial (Produk Maklaron)  
 BBPOM di Yogyakarta, 1 September 2023

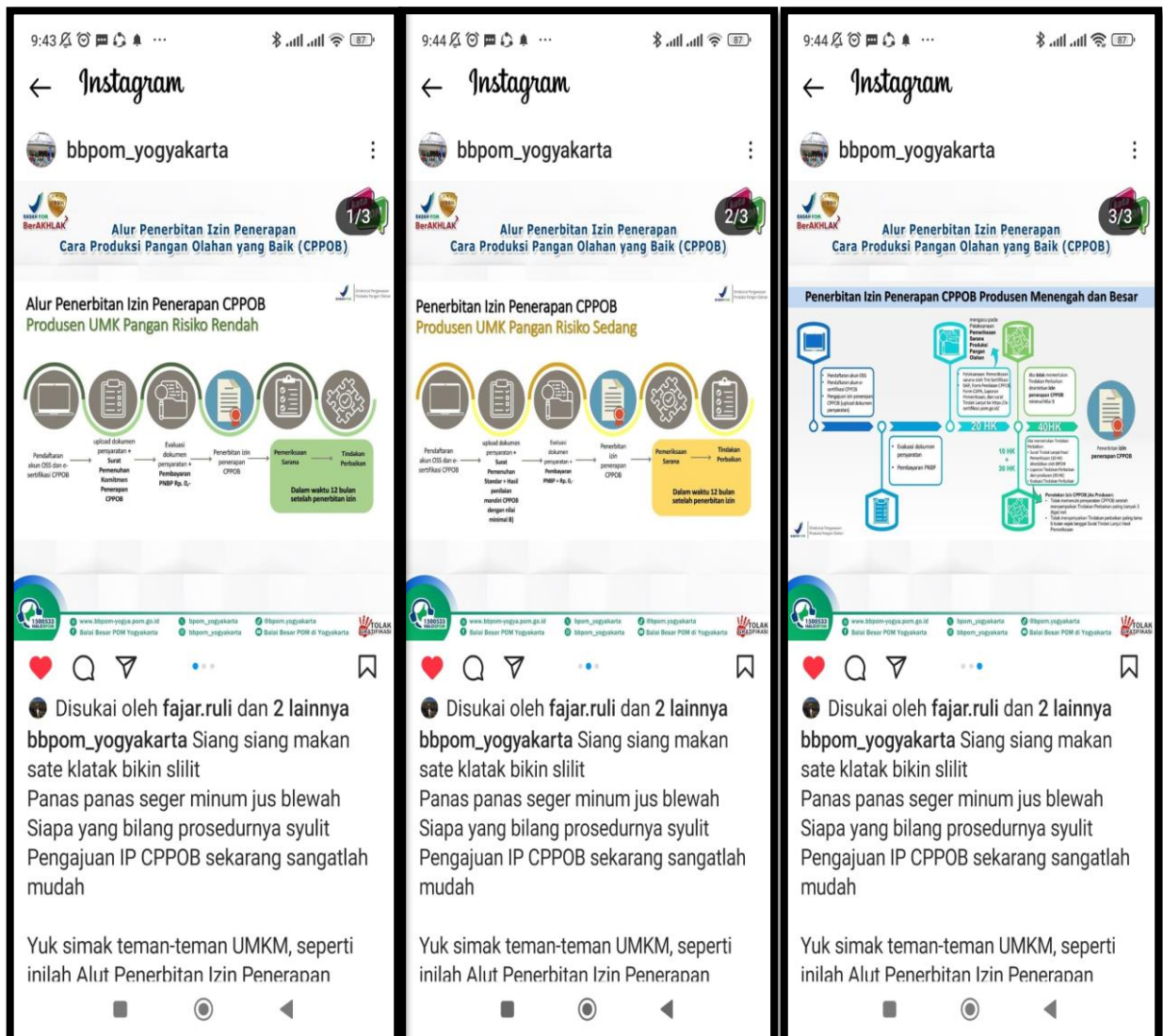
No	Nama	Asal	No. HP	L/P	Tanda Tangan
1	Agus Setiawan	Sekeloa	08113347211	L	1/12
2	Agus Setiawan	BASO TELKOM	08788992525	L	2/12
3	Berry Hani	Wong Bulet	0875 1514 7912	L	3/12
4	Hana Subdy	Wong Bulet	0870 45666118	L	4/12
5	M. Tegar	Melati Padi	0855 5089 7470	L	5/12
6	Araba Rahmat	UD. Gudang Keadan	081246347	L	6/12
7	Diah Kusuma	UD. Gudang Keadan	08123116825	P	7/12
8	Rafaelmawan	Gudang Pimale	08790444445	P	8/12
9	Rahmawati	Po. Karna Utara 3	08121188996	P	9/12
10	Andriana W.	Dembaku Indomart	087878754196	L	10/12
11	Harym Karyati	Rose Culinery	083802404935	P	11/12
12	Baniola Dadi	Gud. Nu Dima	089 0305 0905	P	12/12
13	Rita Mysoni	Rodangku K.P	085641338498	P	13/12
14	Wanda Balga	Berita Nu Kani Bay	08186705555	P	14/12
15	Andriana Gintri	Tengas Rendang	08783900550	P	15/12
16	Wahid M. Kurnia	Wahid Katering	082117244302	L	16/12
17	Sulistyandiyandiy	PA'POS	083939225066	P	17/12
18	Denny Salma	Gudang Nu Kani	08121201102	P	18/12
19	Lilip H	Melati Padi	08580602387	L	19/12
20	Tina Wulandari	Catering Kurnia Bay	0857788904	P	20/12
21	Dana	CV. Bana Gita	-	L	21/12
22	Nurul Bahri	CV. Bana Gita	08506724802	L	22/12
23	Ryza Raniyati	Omah Gudang	082126016726	P	23/12
24	Sri Rini Astuti	UD. Mollaniga	081308779570	P	24/12
25	Tibbi Chayun	Walon Bana	082227796279	P	25/12



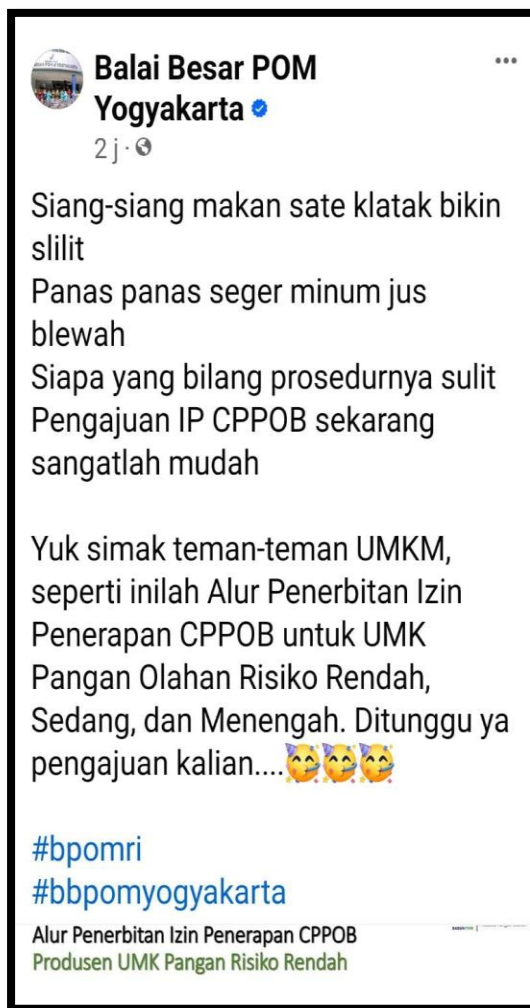




b. Dibuatkan infografis untuk prosedur pengajuan izin penerapan CPPOB

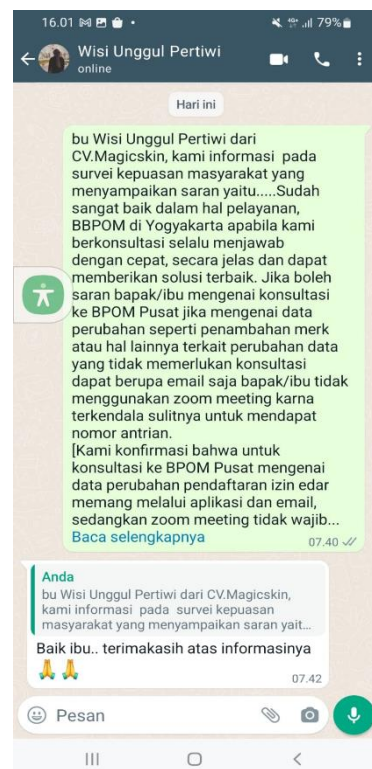






2. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A.

Disampaikan ke pelaku usaha melalui whatSapp.



### BAB III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil SKM yang dilaksanakan pada bulan Feb-Mei tahun 2023 oleh Badan POM bekerjasama dengan BBPOM di Yogyakarta, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Hasil pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip nilai hasil survei untuk 8 dari 9 jenis layanan diperoleh unsur dengan nilai terendah dan telah dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai perencanaan.

Yogyakarta, 13 Oktober 2023

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta,

The image shows a circular official stamp of the Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) Yogyakarta. The stamp contains the text "BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN", "BADAN POM", and "DI YOGYAKARTA". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Bagus Heri Purnomo, S.Si., Apt.