



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	8

BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	12
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
KESIMPULAN.....	12

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 mengamalkan 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 di Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP dengan tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak> 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak 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/YanblikBBPOMPontianak> dan pengisian secara langsung melalui komputer lobby pelayanan 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	280	59
2	Pengujian Obat dan Makanan	30	8
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22	6
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
7	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	8	2
8	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
9	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
Jumlah		343	78

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 78 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	47	60%
		Perempuan	31	40%
2	Pendidikan		7	9%
		D1/D2/D3	12	15%
		D4/S1	54	69%
		S2/Profesi/S3	5	7%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	30	38%
		Pegawai Swasta	5	7%
		Wiraswasta	29	37%
		Pelajar/Mahasiswa	3	4%
		Lainnya	11	14%
4	Usia		4	5%
		26 – 30 Tahun	10	13%
		31 – 35 Tahun	19	24%
		36 – 40 Tahun	19	24%
			26	34%

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
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	88,14	87,85	89,64	90,96	91,24	90,96	92,94	90,96	90,11	90,31
Pengujian Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91,67	97,22	100	100	100	100	100	100	100	98,77
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

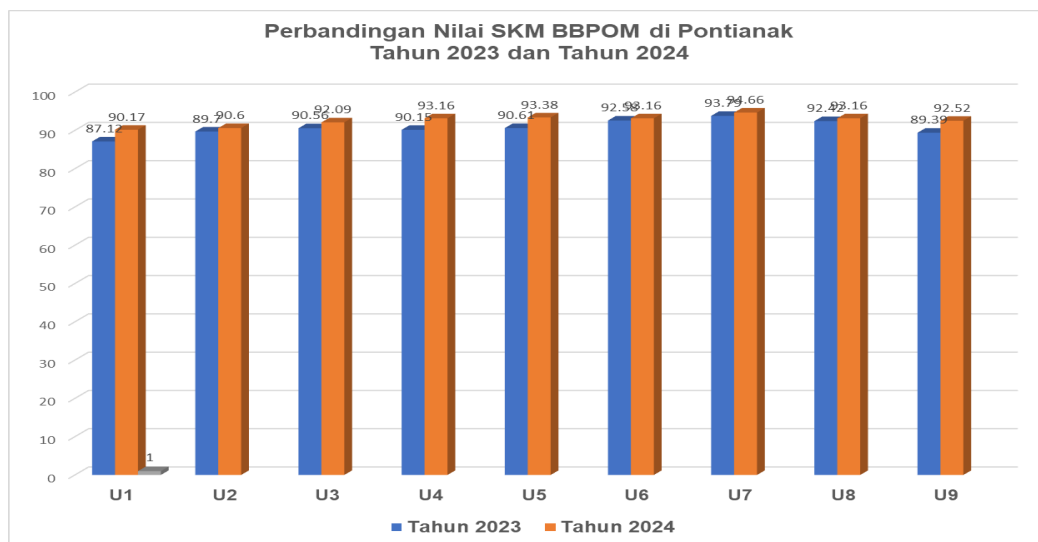
yang Baik (CPKB)										
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91,67	100	97,72	100	100	100	100	100	100	98,77
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,12	90,17	3,05
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,70	90,60	0,90
U3	Waktu Penyelesaian	90,56	92,09	1,53
U4	Biaya/Tarif	90,15	93,16	3,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,61	93,38	2,77
U6	Kompetensi Pelaksana	92,58	93,16	0,58
U7	Perilaku Pelaksana	93,79	94,66	0,90
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,42	93,16	0,74
U9	Sarana dan Prasarana	89,39	92,52	3,13
Nilai SKM Unit Layanan		90,70	92,55	1,85

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. Persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah yaitu 90,17. Selanjutnya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yang mendapatkan nilai 90,60 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian (U3) termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 92,09.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai tertinggi 94,66; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 93,38 dan Biaya/tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6) serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 93,16.

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) Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait Persyaratan registrasi Obat dan Makanan. . Adapun saran yang disampaikan yaitu “permudah UMKM”
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang belum dipahami sehingga pengguna layanan merasa pelayanan masih kurang. Adapun saran yang disampaikan yaitu “Agar respon pelayanan lebih cepat dan informasi yang disampaikan dapat lebih rinci. terima kasih.”
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi diselenggarakan secara *online*. Adapun saran yang disampaikan yaitu “Website *e-reg* masih kurang intuitif”

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 5 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	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur/alur. Sistem, mekanisme dan prosedur tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.15A.07.24. 196 Tahun 2024	Melakukan sosialisasi tentang alur registrasi Obat dan Makanan melalui berbagai media	31-12-24	Petugas Pelayanan Publik
2	Pengujian Obat dan Makanan	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	-
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Persyaratan yang belum dipahami sehingga tidak dapat dipenuhi.	Melakukan pendampingan melalui program AGI JAKK	31-12-24	Irma Eprillina, S.Farm., Apt.
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	-
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	-
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan	-	-	-	-

	(CPOTB)	pelanggan				
7	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Persyaratan	Persyaratan yang belum dipahami sehingga tidak dapat dipenuhi.	Melakukan pendampingan Tim Sertifikasi mengenai pemenuhan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Badan POM	31-12-24	Irma Eprillina, S.Farm., Apt.
8	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-
9	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian 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 Balai Besar POM di Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Balai Besar POM di Pontianak yang sebelumnya mengalami penurunan dari tahun 2022 hingga tahun 2023. Tim Balai Besar POM di Pontianak telah menindaklanjuti saran dan melakukan upaya pengembangan pelayanan publik untuk mendukung peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,55. Nilai SKM Balai Besar POM di Pontianak menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Pontianak, 22 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Pontianak



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

NIP. 19800114 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
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

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
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

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPPOB)

Pengujian Obat dan Makanan

Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Template LAPORAN SKM

(81) WhatsApp

2024 - Google Drive

LAPORAN SKM_UPP 2024

SKM

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=0c3270f305dab23614c4efe24f6aec6b16f2d805#0>

1 RESPONDEN

Keterangan Identitas

2 PELAYANAN

Jenis Layanan

3 KUESIONER

A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER

B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN

Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

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

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

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

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

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

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

Search

1:16 PM 8/23/2024

Template LAPORAN SKM

(81) WhatsApp

2024 - Google Drive

LAPORAN SKM_UPP 2024

SKM

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=0c3270f305dab23614c4efe24f6aec6b16f2d805#0>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
 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
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju

Search

1:17 PM 8/23/2024

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun: 2024

Unit Kerja: Balai Besar POM di Pontianak

Laporan:

☒ Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	3	91.67	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.77
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6	16	91.67	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.77
8		Pengujian Obat dan Makanan	8	42	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	59	60	88.14	87.85	89.64	90.96	91.24	90.96	92.94	90.96	90.11	90.31

Survei

Tahun: 2024

Unit Kerja: Balai Besar POM di Pontianak

Layanan: Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Target: 2 / 2

Responden: 3

☒ Survei

Show 10 entries

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1		2024-04-02 13:57:38	Gatot	45	Laki-laki	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2		2024-06-13 10:01:04	Saumi Amalia	23	Pemerempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	5	6	6	6	6	6

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

NOMOR HK.02.02.15A.03.24.111 TAHUN 2024

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK,

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan koordinasi dan efektivitas tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan

4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

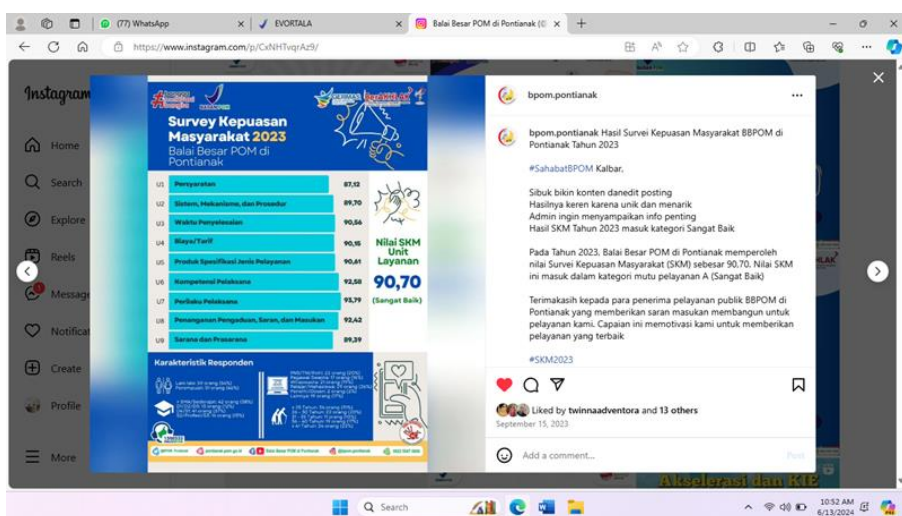
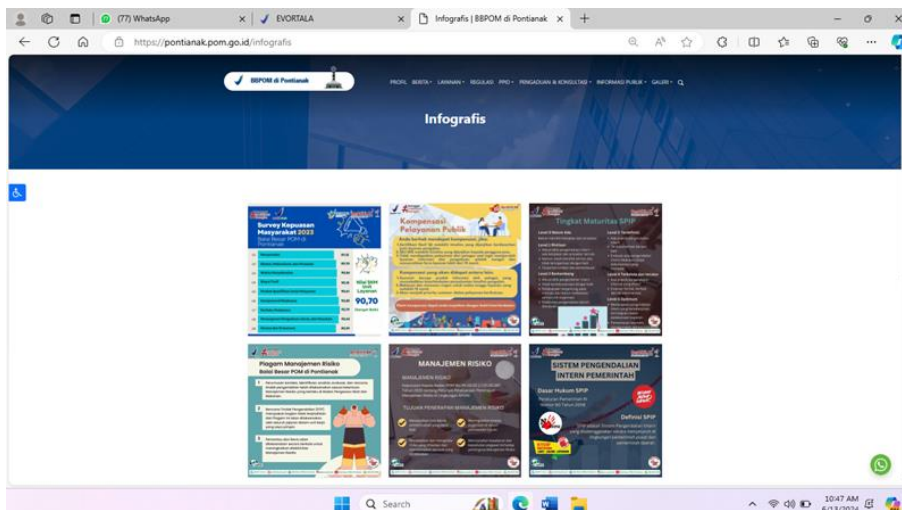
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

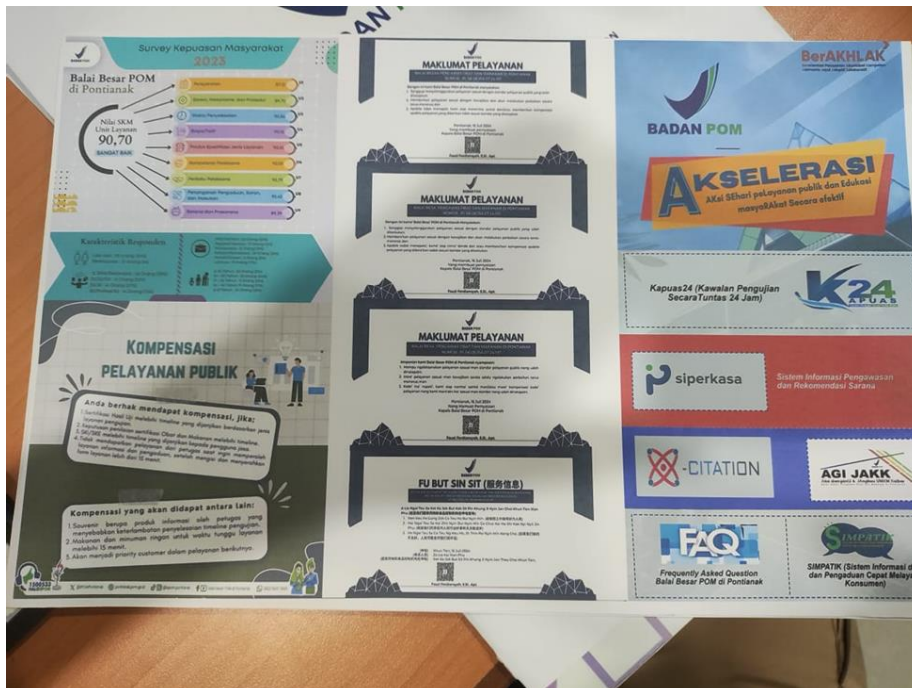
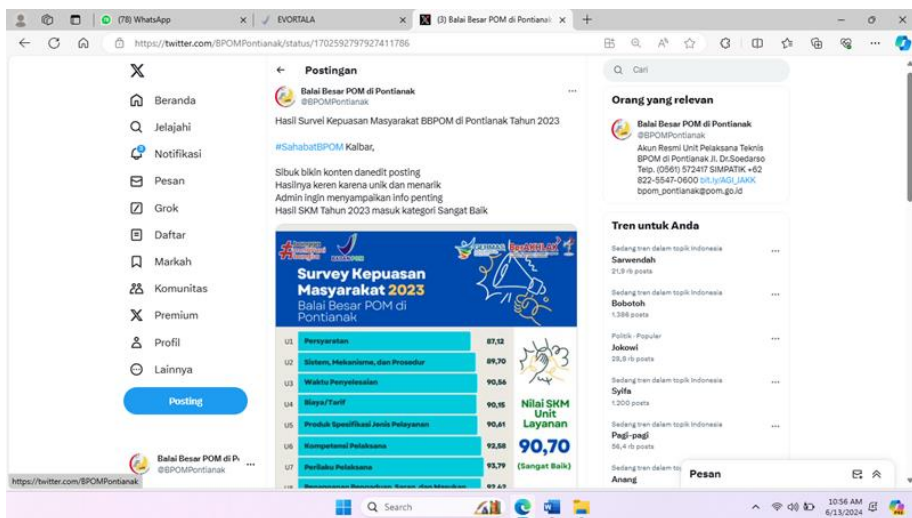
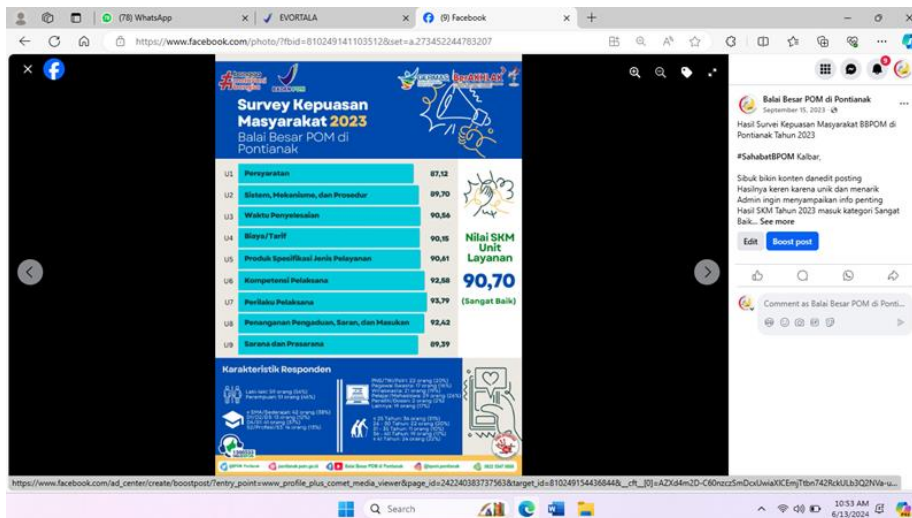
MEMUTUSKAN

-2-

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Dia Purnawati, S.Si, Apt, M.M.	Kepala Bagian Tata Usaha	Penanggung Jawab Penerimaan Sampel Pihak Ketiga
2	Yusmanita, S.Si, Apt, M.H	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya (Ketua Tim Pengujian Sampel Pihak Ketiga)	Penanggung Jawab Pengujian Sampel Pihak Ketiga
3	Marry Oktovina Dameria, S.Si, Apt, MH	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya (Ketua Tim Informasi dan Komunikasi)	Penanggungjawab Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
4	Irma Eprilina, S.Farm, Apt	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya (Ketua Tim Serifikasi)	Penanggung Jawab Pendaftaran SKJ/SKE
5	Septi Aria Purwaningsih, A.Md	Pranata SDM Aparatur Mahir	Menerima Sampel Pihak Ketiga
6	Fransiska Murni A.Md.	Arsiparis Terampil	Menerima Sampel Pihak Ketiga
7	Fitri Andriani A.Md	Pranata Komputer Terampil	Menerima Sampel Pihak Ketiga
8	Evi Prasetyoningtyas, ST	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya	Menerima Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
9	Rinalat Naibaho, S.K.M.	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Menerima Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
10	Ardhita Stevefano Beriman, S.K.M	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Menerima Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
11	Liesdianti Resdiana, SH	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Menerima Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
12	Mulyono, S.K.M.	Pengawas Farmasi dan Makanan Mahir	Menerima Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
13	Herfarina, S.K.M.	Pengawas Farmasi dan Makanan Mahir	Menerima Layanan Informasi dan

b. Publikasi Hasil SKM

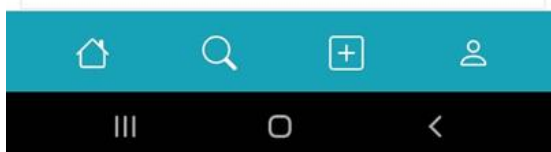






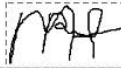
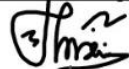
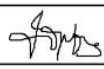
#	JUDUL	TAHUN	BAGIAN	AKSES INFORMASI
1	Laporan SKM Balai Besar POM Pontianak	2023	--	Lihat Unduh 113 1

U. Standar Pelayanan Publik				
#	JUDUL	TAHUN	BAGIAN	AKSES INFORMASI
1	SP Balai Besar POM di Pontianak	2024	--	Lihat Unduh 113 1
2	SP Balai Besar POM Pontianak	2023	--	Lihat Unduh 116 2



- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Marry Oktovina Dameria, S.Si, Apt., MH Abc	Koordinator Area 6	
2	Elisabeth Sabatini Siagian, S.Si	Anggota Area 6	
3	Darojatul Ulya, S.Si	Anggota Area 6	
4	Mulyono, S.K.M	Anggota Area 6	
5	Devi Wulandari, S.Si	Anggota Area 6	
6	Warni, S.Farm., Apt	Anggota Area 6	
7	Fitri Andriani, A.Md	Anggota Area 6	
8	Ida Sulistyaningrum, S.Si	Anggota Area 6	
9	Arie Astrini, S.Farm., Apt	Anggota Area 6	

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)

BERITA ACARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN			
Pada hari ini, Selasa, tanggal Dua, bulan Juli, tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (02-07-2024) telah dilaksanakan kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan yang bertempat di Hotel Orchard Gajahmada Pontianak Jl. Gajah Mada, Benua Melayu Darat, Pontianak Selatan, Kota Pontianak. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :			
NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Jangka waktu pelayanan	Pemohonan Masyarakat ingin pelayanan informasi dan pengaduan dipercepat	Pemenuhan layanan sesuai dengan standar agar menjamin validitas dan ketepatan penanganan.
2	Jangka waktu pelayanan	Pemohonan Masyarakat hasil pengujian diperoleh dengan cepat	Pemenuhan layanan sesuai dengan standar agar menjamin validitas hasil yang disampaikan
3	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Masih adanya anggapan masyarakat informasi pelapor akan bocor	Akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SOP, publikasi Muktamad Pelayanan dan Standar Pelayanan.
4	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Masih adanya anggapan masyarakat bahwa pelayanan berisiko KKN	Akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SOP, Publikasi Muktamad Pelayanan dan kampanye anti KKN
5	Fasilitas	Untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (laminia, ibu hamil/menyusui, dan difabel) perlu ditingkatkan	Penyediaan sarana dan prasarana dan tercantum dalam Standar Pelayanan Publik.

Pontianak, 02 Juli 2024

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
1.	Marigals	Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat	
2.	ERNI	Asisten Perekonomian dan Pembangunan (Asisten II) Provinsi Kalimantan Barat	
3.	DEJ SURAWAT;	Dit Reserse Narkoba Polda Kalbar	
4.	TUK MANTOH SUTIS	Dit Reskrimus Polda Kalbar	
5.	BIRIH SIMAMORA, S.H.	Badan Narkotika Nasional Provinsi Kalimantan Barat	
6.	Mohikmah	Konsumen	
7.	HANUS PANGUNINGA	PT Kimlen Aloevera	
8.	BAGONI	PT Unico Industries Indonesia	
9.	Edik Jonathan	PT Jowell Group Indonesia	
10.	HANUS JUMIN H	CV. Sinar Mutiara	

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
11.	Mohamed Aidi Zilang	PT Antar Mitra Sembada Cabang Pontianak	
12.	GST. RANSA DANI.P.	CV Setia Nasa Abadi	
13.	SUKAWAT	GP Farmasi	
14.	Joni Latriasari, SE	ParaPeneur Community	
15.	ERNI MUDIRAH	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat	
16.	Mulyani	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat	
17.	Rosety Herydy	PD. IAI Kalimantan Barat	
18.	Holmasia Harahy	PD PAFI Kalimantan Barat	
19.	Gusrizal	Universitas Tanjungpura Pontianak	
20.	Ismail Saleh	Universitas Muhammadiyah Pontianak	
21.	Dody Radiansah	Politeknik Negeri Pontianak	

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
22.	Sudabab	Politeknik Kesehatan Kemenkes Pontianak	
23.	SUDIRMAN	Lembaga Konsumen Indonesia - Kalbar	
24.	Maulisa	LSM Gemawan	
25.	Dwi Nugraheni	PW Salimah Kalimantan Barat	
26.	HERMAN, SE	Gerakan Pramuka Kwartir Daerah Kalimantan Barat	
27.	Firdaus Zarin	Gerakan Pramuka Kwartir Cabang Kota Pontianak	
28.	Ferry. S.A.P	Tribun Pontianak	
29.	Indira	LKBN Antara	

* Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta Kegiatan

PIMPINAN UPP/Perwakilan Penyelenggara Kegiatan



Pitali Ferdiansyah, S.Si., Apt
NIP. 19800114 200501 1 001