

LAPORAN PELAKSANAAN SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR ISI | i |
| SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM..... | iii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 1 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II | 3 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 3 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 3 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data..... | 3 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... | 4 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 4 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 4 |
| BAB III | 5 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... | 5 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 5 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 6 |
| BAB IV..... | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan..... | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 14 |
| BAB V..... | 16 |
| KESIMPULAN..... | 16 |
| LAMPIRAN..... | 17 |
| 1. Kuesioner | 17 |
| 2. Hasil Olah Data SKM..... | 20 |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM | 21 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya | 29 |

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra. Hariani, Apt
NIP : 19661220 199303 2 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Makassar
Unit Kerja : Balai Besar POM di Makassar

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.

Makassar, 21 Agustus 2024
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan



Dra. Hariani, 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 di Makassar (BBPOM di Makassar) 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 Makassar. .

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> 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 Makassar 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 dan 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/YanblikBBPOMMakassar> 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 tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

| No | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| 1 | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan | 4 | 1 |
| 2 | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 4 | 1 |
| 3 | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | 21 | 6 |
| 4 | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 14 | 4 |

| | | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 5 | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | 16 | 4 |
| 6 | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | 5 | 2 |
| 7 | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 87 | 21 |
| 8 | Pengujian Obat dan Makanan | 33 | 9 |
| 9 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 488 | 93 |
| Jumlah | | 672 | 141 |

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 139 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki | 45 | 32,60% |
| | | Perempuan | 93 | 67,40% |
| 2 | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 28 | 20,29% |
| | | D1/D2/D3 | 14 | 10,14% |
| | | D4/S1 | 60 | 43,48% |
| | | S2/Profesi/S3 | 36 | 26,08% |
| 3 | Pekerjaan | PNS/TNI/Polri | 32 | 23,19% |
| | | Pegawai Swasta | 20 | 14,49% |
| | | Wiraswasta | 28 | 20,29% |
| | | Pelajar /mahasiswa | 31 | 22,46% |
| | | Peneliti/dosen | 3 | 2,17% |
| | | Lainnya | 24 | 17,39% |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 33 | 23,91% |
| | | 26 – 30 Tahun | 22 | 15,94% |
| | | 31 – 35 Tahun | 19 | 13,77% |
| | | 36 – 40 Tahun | 24 | 17,39% |
| | | ≥ 41 Tahun | 40 | 28,99% |

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

| Jenis Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Nilai SKM per Layanan |
|-------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|
| Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | 94.44 | 97.22 | 98.15 | 94.44 | 91.67 | 100.00 | 100.00 | 97.22 | 94.44 | 96.40 |
| Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional | 91.67 | 95.83 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 95.83 | 95.83 | 96.30 |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|
| yang Baik (CPOTB) | | | | | | | | | | |
| Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | 100.00 | 95.83 | 94.44 | 95.83 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 100.00 | 100.00 | 97.53 |
| Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | 91.67 | 100.00 | 97.22 | 100.00 | 83.33 | 100.00 | 100.00 | 91.67 | 100.00 | 95.99 |
| Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 91.23 | 93.86 | 93.57 | 91.23 | 93.86 | 94.74 | 97.37 | 94.74 | 95.61 | 94.02 |
| Pengujian Obat dan Makanan | 96.30 | 96.30 | 90.74 | 92.59 | 92.59 | 96.30 | 100.00 | 96.30 | 98.15 | 95.47 |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 93.48 | 94.20 | 92.63 | 93.12 | 92.93 | 95.11 | 95.65 | 94.38 | 93.84 | 93.93 |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan | | 2023 | 2024 | Naik/ Turun |
|------------------------|------------------------------------------|-------|-------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 94,46 | 93,60 | 0,86 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 93,65 | 94,69 | 1,04 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 94,44 | 93,20 | 1,24 |
| U4 | Biaya/Tarif | 95,63 | 93,36 | 2,27 |
| U5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 94,44 | 93,12 | 1,32 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 96,30 | 95,77 | 0,53 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 96,96 | 96,50 | 0,46 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95,50 | 94,93 | 0,57 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 94,71 | 94,81 | 0,1 |
| Nilai SKM Unit Layanan | | 94,90 | 94,44 | 0,46 |

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. Produk. Spesifikasi dan Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 93,12. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 93,20 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Biaya/Tarif termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 93,36
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 96,50 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 95,77 serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 94,93.

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

- a) “saran dari kami sebaiknya dilakukan sosialisasi mengenai jenis2 pelayanan yang disediakan agar masyarakat lebih banyak mengetahui tentang semua jenis pelayanan yang disediakan.”.
- b) “semoga pendampingan yang dilaksanakan oleh bpom dapat menjangkau UMK lebih banyak dan lebih luas lagi”.
- c) “Mungkin bisa dilakukan pelayanan keliling untuk di wilayah yang jauh, sesekali”.
- d) “Lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terhadap pendampingan”.
- e) “Pelayanan di luar kantor lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti”
- f) “Usahakan dari pihak badan pom untuk tidak hanya 1x membuat seminar obat dan kosmetik di kelurahan, tetapi bisa membuat seminar sebanyak 4-5x seminar di tempat itu berulang kali, karena jika hanya 1-2x saja
- g) “Event BPOM semakin diperbanyak agar informasi ke masyarakat semakin terjangkau luas”
- h) “Diharapkan bila ada acara pameran UMKM Balai POM diikuti sertakan, biar memudahkan pelaku usaha utk mendapatkan bimbingan atau pendampingan”
- i) “Sudah sangat membantu, dan keinginan selanjutnya kalau bisa dibantu cara membuat denah dengan baik”

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

- 1) Konsumen belum memahami dengan jelas spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, konsumen beranggapan bahwa layanan yang diberikan adalah layanan hingga terbit izin edar bukan hanya layanan sampai tahap sertifikasi.
- 2) Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan .
- 3) Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga.

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 19 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Jenis Layanan | Unsur Layanan dengan nilai terendah | Penyebab | Rencana Tindak Lanjut | Timeline (DD-MM-YY) | PIC |
|-----|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| 1 | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan | Semua unsur layanan mendapatkan nilai maksimal yaitu 100 | - | - | - | - |
| 2 | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | Semua unsur layanan mendapatkan nilai maksimal yaitu 100 | - | - | - | - |
| 3. | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 91,67 | Konsumen belum memahami dengan jelas spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, konsumen beranggapan bahwa layanan yang diberikan adalah layanan hingga terbit izin edar bukan hanya layanan sampai tahap sertifikasi. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si.,Apt., M.M |
| | | Persyaratan (U1) nilai 94,44 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 94,44 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang | 30 September 2024 | |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|
| | | | pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | | |
| 4. | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | Persyaratan (U1) nilai 91,67 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si.,Apt., M.M |
| | | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 95,83 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 95,83 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| 5. | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 94,44 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si.,Apt., M.M |
| | | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 95,83 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 95,83 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| 6. | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 83,33 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si.,Apt., M.M |
| | | Persyaratan (U1) nilai 91,67 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| | | Penanganan Pengaduan, | Beberapa konsumen belum memahami | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan | 30 September 2024 | |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| | | Saran, dan Masukan (U8) nilai 91,67 | mekanisme penanganan pengaduan | yang lebih detail tentang mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan. | | |
| 7. | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | Persyaratan (U1) nilai 91,23 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si., Apt., M.M |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 91,23 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| | | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 83,57 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | |
| 8. | Pengujian Obat dan Makanan | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 90,74 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | Endhah Yulyarti, S.Si., Apt., M.Si |
| | | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 92,59 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 92,59 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| 9. | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 92,93 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | Ahmad Lalo, S.Si., Apt., M.Kes |
| | | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 92,63 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|
| | | | penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | | | |
| | | Persyaratan (U1) nilai 93.48 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |

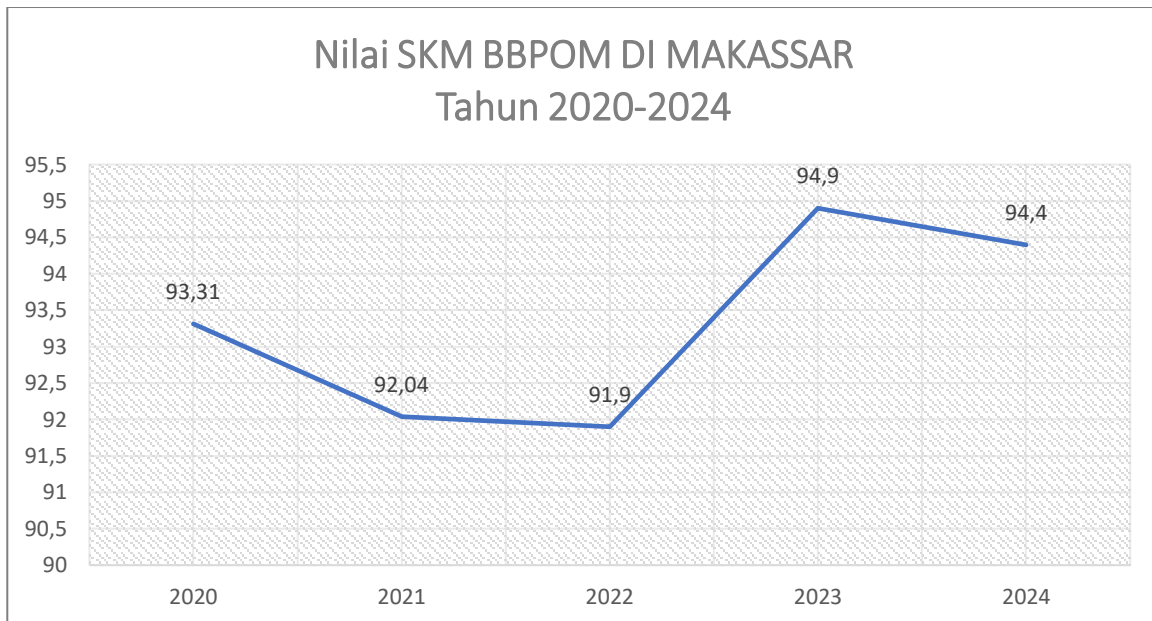
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa acuan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

| No. | Jenis Layanan | Saran / Masukan | Tindak Lanjut | Timeline |
|-----|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | Pengujian Obat dan Makanan | saran dari kami sebaiknya dilakukan sosialisasi mengenai jenis2 pelayanan yang disediakan agar masyarakat lebih banyak mengetahui tentang semua jenis pelayanan yang disediakan. tksh | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 |
| 2 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Terkait pendampingan UMKM : a) semoga pendampingan yang dilaksanakan oleh bpom dapat menjangkau UMK lebih banyak dan lebih luas lagi”. b) “Lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terhadap pendampingan”. c) “Diharapkan bila ada acara pameran UMKM Balai POM diikuti sertakan, biar memudahkan pelaku usaha utk mendapatkan bimbingan atau pendampingan” d) “Sudah sangat membantu, dan keinginan selanjutnya kalau bisa dibantu cara membuat denah dengan baik” | Melaksanakan dan mengembangkan program / inovasi PEDANG PUANG BASOK | 30 September 2024 |

| | | | | |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| | | Tentang Pelayanan Keliling di Luar Kantor Mungkin bisa dilakukan pelayanan keliling untuk di wilayah yang jauh, sesekali". e) "Pelayanan di luar kantor lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti" | Meningkatkan jumlah pelayanan di MPP yang ada di Kabupaten / Kota dalam wilayah pengawasan BBPOM di Makassar, mengintensifkan program MANTAPPOL SULSEL | 30 November 2024 |
| | | Tentang pelaksanaan kegiatan seminar / sosialisasi : f) "Usahakan dari pihak badan pom untuk tidak hanya 1x membuat seminar obat dan kosmetik di kelurahan, tetapi bisa membuat seminar sebanyak 4-5x seminar di tempat itu berulang kali, karena jika hanya 1-2x saja g) "Event BPOM semakin diperbanyak agar informasi ke masyarakat semakin terjangkau luas" | Melaksanakan kegiatan seminar, sosialisasi ataupun KIE secara rutin baik secara offline maupun melalui media online. | 30 September 2024 |

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Makassar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu kinerja penyelenggaraan pelayanan publik BBPOM di Makassar dari tahun 2020 hingga 2024 kategori sangat baik tetapi berdasarkan nilai indeks yang diperoleh pada tahun 2024 mengalami penurunan 0.5 poin dibandingkan tahun 2023.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik nilai SKM 94,40. Nilai SKM BBPOM di Makassar menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mutu sangat baik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Biaya/Tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Makassar, 21 Agustus 2024

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



(Dra. Hariani, Apt)
NIP. 19661220 199303 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Makassar Tahun 2024

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Makassar Tahun 2024

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

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

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Makassar Tahun 2024

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Baik
☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Cukup Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

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

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

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

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

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
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
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
- ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
- ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Makassar Tahun 2024

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

3 4 00 6

Masukan kode keamanan di atas ...

< Kembali

Simpan >

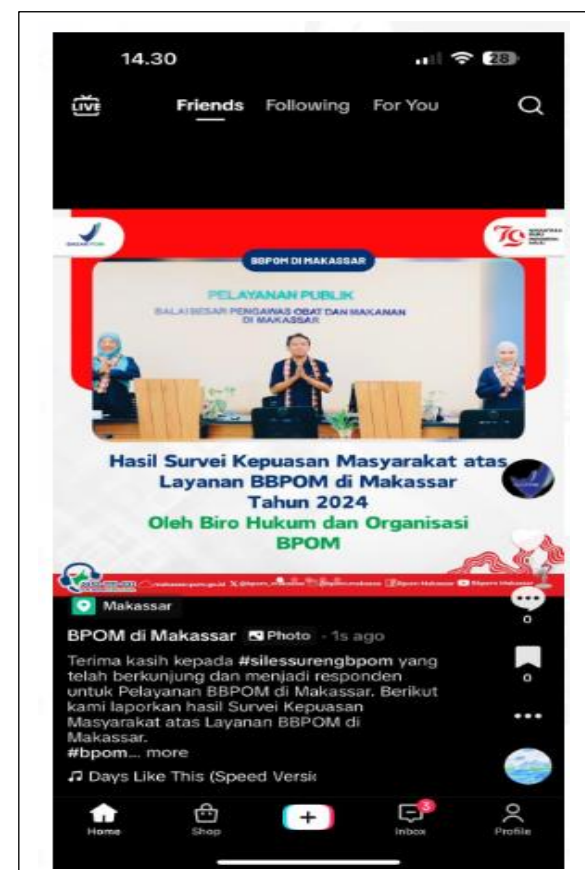
2. Hasil Olah Data SKM

| Survei Kepuasan Masyarakat | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|--------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Tahun | Unit | Target | Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Index | Laporan |
| 2024 | Balai Besar POM di Makassar | 141 | 164 | 93.60 | 94.69 | 93.20 | 93.36 | 93.12 | 95.77 | 96.50 | 94.93 | 94.81 | 94.44 | |
| Tahun | Unit | Target | Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Index | Laporan |

| Survei Kepuasan Masyarakat | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Makassar | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Tahun: 2024</p> <p>Unit Kerja: Balai Besar POM di Makassar</p> <p>Laporan:</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Layanan | | | | | | | | | | | | | | |
| No | View | Layanan | Target | Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Index |
| 1 | | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan | 1 | 13 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 2 | | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 1 | 1 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 3 | | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | 6 | 11 | 94.44 | 97.22 | 98.15 | 94.44 | 91.67 | 100.00 | 100.00 | 97.22 | 94.44 | 96.40 |
| 4 | | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 4 | 4 | 91.67 | 95.83 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 95.83 | 95.83 | 96.30 |
| 5 | | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | 4 | 6 | 100.00 | 95.83 | 94.44 | 95.83 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 100.00 | 100.00 | 97.53 |
| 6 | | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | 2 | 6 | 91.67 | 100.00 | 97.22 | 100.00 | 83.33 | 100.00 | 100.00 | 91.67 | 100.00 | 95.99 |
| 7 | | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 21 | 19 | 91.23 | 93.86 | 93.57 | 91.23 | 93.86 | 94.74 | 97.37 | 94.74 | 95.61 | 94.02 |
| 8 | | Pengujian Obat dan Makanan | 9 | 12 | 96.30 | 96.30 | 90.74 | 92.59 | 92.59 | 96.30 | 100.00 | 96.30 | 98.15 | 95.47 |
| 9 | | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 93 | 92 | 93.48 | 94.20 | 92.63 | 93.12 | 92.93 | 95.11 | 95.65 | 94.38 | 93.84 | 93.93 |

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Publikasi Hasil SKM



b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Hasil Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM 2024

Hari, Tanggal : Senin, 19 Agustus 2024
 Tempat : Aula Bajiminasa BBPOM di Makassar
 Waktu : 10.00 – selesai

1. Pembukaan oleh Ketua Tim Fungsi Infokom, oleh Ahmad Lalo
2. Arahan dan Penjelasan Kepala BBPOM di Makassar
3. Penyampaian hasil SKM 2024 BBPOM di Makassar oleh Ketua Tim Fungsi Infokom, Ahmad Lalo, hal-hal yang disampaikan :
 - a. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SanaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> 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. Unsur pengukuran tersebut adalah 1) Persyaratan, 2) Sistem, mekanisme dan prosedur, 3) Waktu penyelesaian, 4) Biaya/ tarif, 5) Produk, spesifikasi dan jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, 9) Sarana dan prasarana
 - b. Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan, mulai minggu III Februari sd minggu III Agustus 2024, dengan jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 139 orang.
 - c. Survei dilaksanakan terhadap 9 jenis layanan yaitu :
 - i. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, nilai survei 100.
 - ii. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, nilai survei 100
 - iii. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), nilai survei 96,40.
 - iv. Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap, nilai survei 96,30.
 - v. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB), nilai survei 97,53.
 - vi. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, nilai survei 95,99.
 - vii. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB), nilai survei 94,02
 - viii. Layanan Pengujian Obat Dan Makanan, nilai survei 95,47.
 - ix. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, nilai survei 93,93
 - d. Berdasarkan 9 unsur layanan, hasil survei adalah sebagai berikut :

| Unsur Pelayanan | | 2024 | Kategori Mutu |
|-----------------|---------------------------------|-------|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 93,60 | A (sangat baik) |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 94,69 | A (sangat baik) |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 93,20 | A (sangat baik) |

| Unsur Pelayanan | | 2024 | Kategori Mutu |
|------------------------|------------------------------------------|-------|-----------------|
| U4 | Biaya/Tarif | 93,36 | A (sangat baik) |
| U5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 93,12 | A (sangat baik) |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 95,77 | A (sangat baik) |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 96,50 | A (sangat baik) |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 94,93 | A (sangat baik) |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 94,81 | A (sangat baik) |
| Nilai SKM Unit Layanan | | 94,44 | A (sangat baik) |

Tiga Unsur Nilai terendah adalah:

1. Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan nilai 93,12.
2. Waktu Penyelesaian nilai 93,20.
3. Biaya/Tarif, nilai 93,36

4. Tiga unsur terendah untuk tiap layanan wajib dibuatkan rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut tersebut adalah sebagai berikut:

| No. | Jenis Layanan | Unsur Layanan dengan nilai terendah | Penyebab | Rencana Tindak Lanjut | Timeline (DD-MM-YY) | PIC |
|-----|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 1 | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan | Semua unsur layanan mendapatkan nilai maksimal yaitu 100 | - | - | - | - |
| 2 | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | Semua unsur layanan mendapatkan nilai maksimal yaitu 100 | - | - | - | - |
| 3. | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 91,67 | Konsumen belum memahami dengan jelas spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, konsumen beranggapan bahwa layanan yang diberikan adalah layanan hingga terbit izin edar bukan hanya layanan sampai tahap sertifikasi. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si., Apt., M.M |
| | | Persyaratan (U1) nilai 94,44 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 94,44 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| | | | mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | | | |
| 4. | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | Persyaratan (U1) nilai 91,67 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si., Apt., M.M |
| | | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 95,83 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 95,83 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| 5. | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 94,44 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si., Apt., M.M |
| | | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 95,83 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 95,83 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| 6. | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 83,33 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar, | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si., Apt., M.M |
| | | Persyaratan (U1) nilai 91,67 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |

| | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| | | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) nilai 91,67 | Beberapa konsumen belum memahami mekanisme penanganan pengaduan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan. | 30 September 2024 | |
| 7. | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | Persyaratan (U1) nilai 91,23 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | Abdul Rahman, S.Si.,Apt., M.M |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 91,23 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| | | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 83,57 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | |
| 8. | Pengujian Obat dan Makanan | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 90,74 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | Endhah Yulyarti, S.Si.,Apt., M.Si |
| | | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 92,59 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Biaya/Tarif (U4) nilai 92,59 | Pelanggan sering mendapatkan Informasi dari sumber yang tidak jelas bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal, atau informasi dari pelanggan sebelumnya yang dalam melakukan pengurusan izin edar dilakukan oleh pihak ketiga | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |
| 9. | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5) nilai 92,93 | Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. | 30 September 2024 | Ahmad Lalo, S.Si.,Apt., M.Kes |

| | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|
| | | Waktu Penyelesaian (U3) nilai 92.63 | Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. | 30 September 2024 | |
| | | Persyaratan (U1) nilai 93.48 | Beberapa konsumen belum memahami dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. | Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang persyaratan sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan | 30 September 2024 | |





**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Besar Pom Di Makassar**

Agenda : Pelatihan Peningkatan Yanblik Untuk Petugas Pelayanan Publik dan Pembahasan Hasil SKM 2024


Lokasi : Makassar

Waktu : Senin, 19 Agustus 2024 00:00 s/d Selesai


| No | Nama | NIP/NIK | Jabatan | Unit Kerja/Instansi | Jenis Kelamin | Kehadiran | TTD |
|----|---------------------------|--------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Aisyah Givani Mappeaty | 198001312005012001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 2 | Ana Adriyani | 197810022003122002 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 3 | Dahlia, Apt | 196902121998032001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 4 | Dra. Murniwati, Apt. | 196604191995032001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 5 | Endhah Yulyarti | 197807252003122001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 6 | Hartini Nur | 197704202010122001 | Analisis Obat Dan Makanan | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 7 | Ina Tanujaya | 196810271998032001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 8 | Irmah Azis | 198007252006042006 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 9 | Jaya Abdullah, S.Si, Apt. | 196809261991031001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian | Balai Besar Pom Di Makassar | Pria | Dinas |  |

| No | Nama | NIP/NIK | Jabatan | Unit Kerja/Instansi | Jenis Kelamin | Kehadiran | TTD |
|----|-------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Memoriana | 197304141994032001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 11 | Muhammad Ridwan | 196509091993021001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian | Balai Besar Pom Di Makassar | Pria | Luring - WFO |  |
| 12 | Muriyah Faisal | 198208142008122001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 13 | Norma ,S.Si,Apt | 197403201994032001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 14 | Siti Aminah S.Si, Apt. | 198010272005012001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 15 | Sitti Khadijah | 197404292002122001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 16 | St. Nurhamidah | 197901242005012001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya | Balai Besar Pom Di Makassar | Wanita | Luring - WFO |  |
| 17 | Yohanes Pantau Gemilang | 199509172024211004 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Besar Pom Di Makassar | Pria | Luring - WFO |  |

Penanggung Jawab Kegiatan
Pengawas Farmasi dan Makanan Keahlian


AHMAD LALO, S.Si., APT., M.Si

SK PETUGAS DAN PENGELOLA SKM

| <div>BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR Jl. Baji Minasa No.2 Makassar 90126, Telp. (0411) 872021, Fax. (0411) 873496 Email : bbbpom@makassar@gmail.com, Email : bbbpom.makassar@pom.go.id</div> | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR Nomor : HK.02.02.20A.06.24.224</p> <p>TENTANG TENTANG PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024</p> <p>DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR</p> <p>Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Makassar dipandang perlu menyusun Tim Pelayanan Publik;</p> <p>Mengingat : 1. Keputusan RI No. 103 Tahun 2001, jo Keputusan No. 46 Tahun 2002 Tentang kedudukan, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan PP No.64 Tahun 2005;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Surat Keputusan Kepala Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik dilindungi Badan POM.</p> <p>Memperhatikan : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2024, Nomor : SP DIPA-063.01.2.432923/2024 tanggal 24 November 2023</p> <p>MEMUTUSKAN</p> <p>Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024</p> | | <p>Pertama : Menunjuk yang namanya di bawah ini sebagai Tim Pelayanan Publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar dengan susunan sebagai berikut :</p> <p>Penanggung jawab : Kepala Balai Besar POM di Makassar</p> <p>Ketua : Ahmad Lelo, S.Si., Apt., M.Si</p> <p>A. Layanan Informasi dan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Drs.Hamka Hasan, Apt., M.Kes2. Sriyani Rasyid, S.Si., Apt3. Dra. Andi Aisyah Hafid, Apt4. Dra. Syamsudduha, Apt5. Jaya Abdullah, S.Si., Apt.6. Atsuko Al-Aminy, S.Si., M.Si7. Hasurah8. Muriyati Faical, S.Si. Apt9. Aris Taoemesa, S.Si. Apt10. Aisyah Givani, S.Si. Apt11. Hartini Nur, SH., MH <p>B. Layanan Sertifikasi</p> <ol style="list-style-type: none">1. Abdul Rahman, S.Si. Apt., M.M2. Dra. St. Rusnah N, Apt3. Ana Adriyani, S.Si. Apt., M.Si4. Nurmayani, S.Si. Apt5. St. Rusmin, SH6. Dra. Dahlia, Apt7. Sri Sohata Asriani AB, S.Si., Apt <p>C. Layanan Pengujian</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dra. Ina Tanujaya, Apt, M.Sc2. Endah Yulyarti, S.Si. Apt., M.Si3. St. Nurhamidah, S.Si., Apt., M.Si4. St. Aminah, S.Si., Apt. <p>D. Layanan di Mall Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ahmad Lelo, S.Si., Apt., M.Si2. Dra. Syamsudduha, Apt3. Atsuko Al-Aminy, S.Si, M.Si4. Dra. St. Rusnah N. Apt5. Nurmayani, S.Si. Apt6. Ana Adriyani, S.Si. Apt. M.Si7. Drs. Muhammad Fidwan, Apt8. Dra. Murniawati, Apt9. Norma, S.Si., Apt10. Irmah Aziz, S.Si., Apt11. Aisyah Givani, S.Si., Apt12. St. Rusmin, SH13. Dra. Ina Tanujaya, Apt, M.Sc |
| <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSdE), BSSN</p> | | <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSdE), BSSN</p> |

-3-

14. Memoriana, S.T.P

15. St. Khadiyah, S.Si. Apt., M.Si

16. Asirah, S.Si. Apt


17. Andi Ummi Angkani, S.T.P

18. Yohanes Pantau Gemilang, S.T.P

Kedua : Kepada yang bersangkutan diberikan tugas untuk kelancaran pelaksanaan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (UPP) di Balai Besar POM di Makassar

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Makassar
Pada Tanggal : 19 Juni 2024
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR,



HARIANI

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

LAPORAN HASIL
TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2023



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2023

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

| No | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1 | Persyaratan | 94.46 | Sangat Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 93.65 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 94.44 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 95.63 | Sangat Baik |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 94.44 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 96.30 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 96.96 | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95.50 | Sangat Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 94.71 | Sangat Baik |


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




Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM





| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1.1 Kegiatan media gathering | | | | √ | Ana Adriyani |
| | | 1.2 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite | | | | √ | Ana Adriyani |
| 2 | Waktu Penyelesaian | 2.1 Kegiatan media gathering | | | | √ | Ana Adriyani |
| | | 2.2 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite | | | | √ | Ana Adriyani |
| 3 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3.1 Kegiatan media gathering | | | | √ | Ana Adriyani |
| | | 3.2 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite | | | | √ | Ana Adriyani |

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

| N o | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan / Hambatan |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1 | 1.1 Kegiatan media gathering | Sudah | Kegiatan media gathering / ketemu pelanggan dilaksanakan pada tanggal 2 November 2023 di salah satu hotel di Makassar, dihadiri oleh berbagai pihak seperti KPID, organisasi profesi, pelaku usaha, akademisi dan lainnya |  | Berjalan dengan baik |
| | 1.2 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite. | Sudah | Penyerahan buku standar pelayanan publik ke MPP Provinsi Sulsel dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Publikasi standar pelayanan melalui leaflet, buku saku, layer TV ruang pelayanan publik, baliho, media sosial dan subsite : https://makassar.pom.go.id/ |  | Berjalan dengan baik |

| | | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2 | 2.1 Kegiatan media gathering | Sudah | Kegiatan media gathering / ketemu pelanggan dilaksanakan pada tanggal 2 November 2023 di salah satu hotel di Makassar, dihadiri oleh berbagai pihak seperti KPID, organisasi profesi, pelaku usaha, akademisi dan lainnya |  | Berjalan dengan baik |
| | 2.2 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite. | Sudah | Penyerahan buku standar pelayanan publik ke MPP Provinsi Sulsel dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Publikasi standar pelayanan melalui leaflet, buku saku, layer TV ruang pelayanan publik, baliho, media sosial dan subsite : https://makassar.pom.go.id/ |  | Berjalan dengan baik |
| 3 | 3.1 Kegiatan media gathering | Sudah | Kegiatan media gathering / ketemu pelanggan dilaksanakan pada tanggal 2 November 2023 di salah satu hotel di Makassar, dihadiri oleh berbagai pihak seperti KPID, organisasi profesi, pelaku usaha, akademisi dan lainnya |  | Berjalan dengan baik |

| | | | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| | <p>3.2</p> <p>Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite.</p> | Sudah | <p>Penyerahan buku standar pelayanan publik ke MPP Provinsi Sulsel dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Publikasi standar pelayanan melalui leaflet, buku saku, layer TV ruang pelayanan publik, baliho, media sosial dan subsite : https://makassar.pom.go.id/</p> |     | <p>Berjalan dengan baik</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Besar POM di Makassar telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut atau sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1 | Kegiatan media gathering | Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan Publik | Setiap akan ditetapkan standar pelayanan publik pada tahun berjalan (TW 1) | Ahmad Lalo | Pemda, Akademisi, organisasi profesi, pelaku usaha dan media |
| 2 | Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite. | Membentuk Tim Media Sosial yang salah satu fungsi untuk publikasi setiap informasi publik. | Setiap awal tahun | Aris Taoemesa | Media, KPID, DM-PTSP. |

Makassar, Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Makassar



Dra. Hariani, Apt