



BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
DI MAKASSAR

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. Libatkan 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 disebarluaskan 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 diikut 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 pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 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 danJenis 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 :

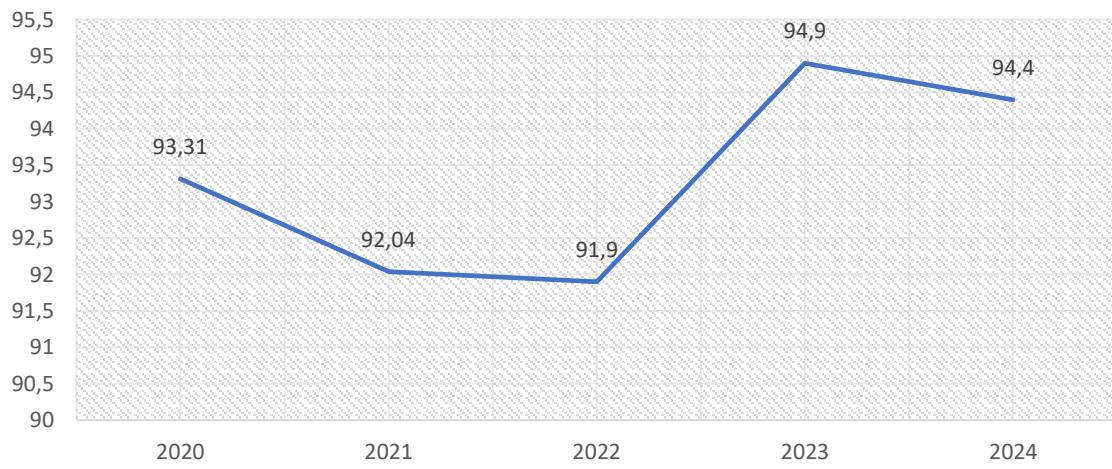
No.	Jenis Layanan	Saran / Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengujian Obat dan Makanan	saran dari kami sebaiknya dilakukan sosialisasi mengenai jenis2 pelayanan yang disediakan agar masyarakat lebih banyak mengetahui tentang semua jenis pelayanan yang disediakan. tksh	Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan.	30 September 2024
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	<p>Terkait pendampingan UMKM :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 UMK Balai POM diikut 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

		<p>Tentang Pelayanan Keliling di Luar Kantor Mungkin bisa dilakukan pelayanan keliling untuk di wilayah yang jauh, sese kali”.</p> <p>e) “Pelayanan di luar kantor lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti”</p>	<p>Meningkatkan jumlah pelayanan di MPP yang ada di Kabupaten / Kota dalam wilayah pengawasan BBPOM di Makassar, mengintensifkan program MANTAPPOL SULSEL</p>	30 November 2024
		<p>Tentang pelaksanaan kegiatan seminar / sosialisasi :</p> <p>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</p> <p>g) “Event BPOM semakin diperbanyak agar informasi ke masyarakat semakin terjangkau luas”</p>	<p>Melaksanakan kegiatan seminar, sosialisasi ataupun KIE secara rutin baik secara offline maupun melalui media online.</p>	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 :

Nilai SKM BBPOM DI MAKASSAR Tahun 2020-2024



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 Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sedang ist

Pekerjaan Utama Pelajar / mahasiswa

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 Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

[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

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

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

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

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

Top**Top**

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Makassar Tahun 2024



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**



Silahkan isi kolom dibawah ini

34006

Masukan kode keamanan di atas..

[Kembali](#)

[Simpan](#)

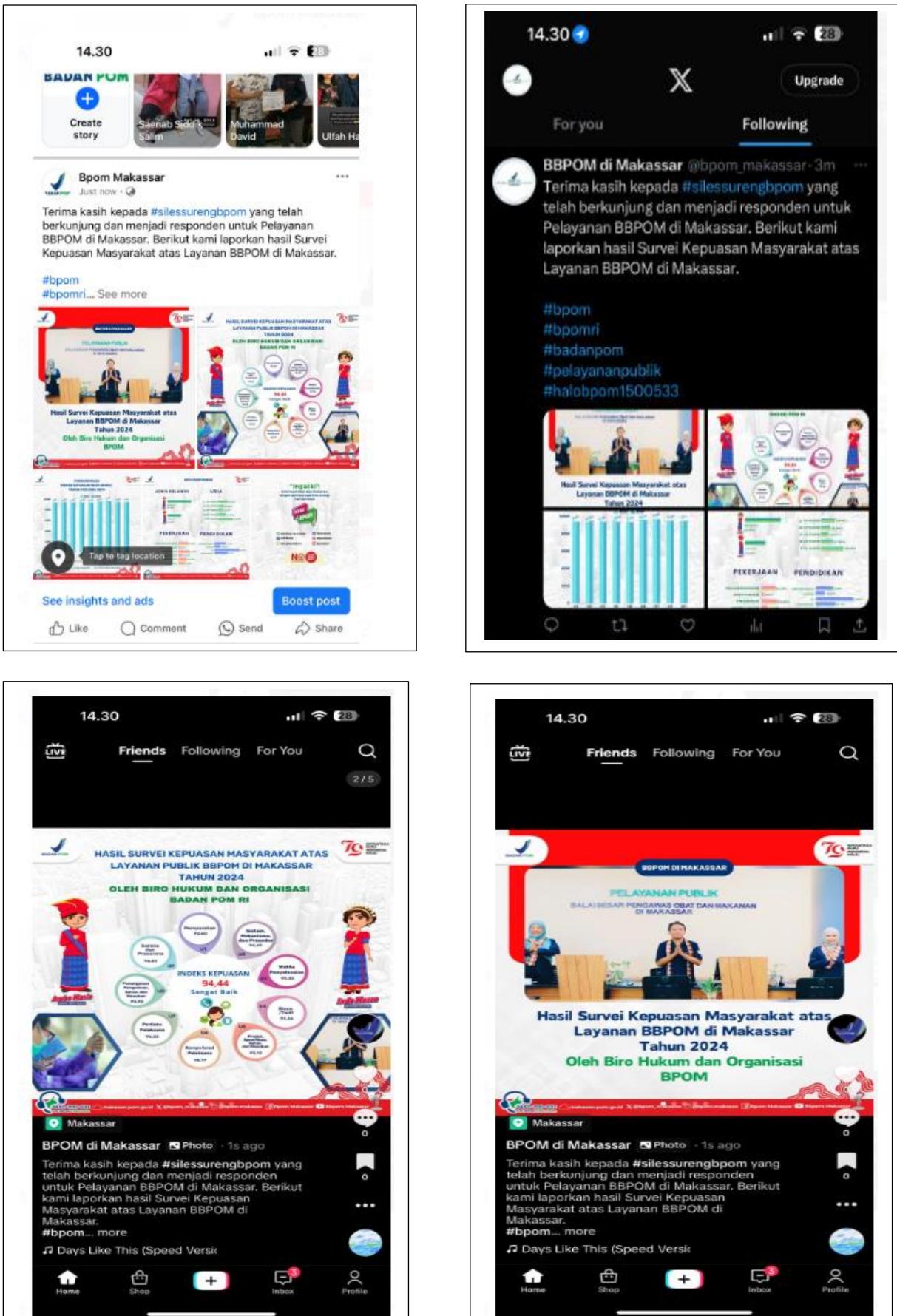
2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat														Ekspor Data		
														Urutkan & Filter	Cari	Cetak
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi	
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		Detail	
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															
Back Upload Download															
Tahun: 2024															
Unit Kerja: Balai Besar POM di Makassar															
Laporan:															
<input checked="" type="checkbox"/> Layanan															
No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	
1	Detail	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	Detail	Penerbitan Surat Keterangan Eksport 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	Detail	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	Detail	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	Detail	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	Detail	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	Detail	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	Detail	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	Detail	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 SapaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> yang disebarluaskan 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 Penyeleksi 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 Eksport 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 BPOM 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 BPOM	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	
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

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



**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	Analis 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	Muriany 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

<p>BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR Jl. Baji Minasa No.2 Makassar 90126, Telp. (0411) 872021, Fax. (0411) 873496 Email : bbpomdimakassar@gmail.com, Email : bpom_makassar@pom.go.id</p> <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 TENTANG TENTANG PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024</p> <p>DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA</p> <p>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; 2. Bahwa terhadap yang tersebut namanya dalam keputusan ini, telah memenuhi syarat dan mampu untuk melaksanakan tugas butir 1.</p> <p>Mengingat : 1. Keppres RI No. 103 Tahun 2001, jo Keppres No. 46 Tahun 2002 Tentang ketidakhadiran fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan PP No. 64 Tahun 2005; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Surat Keputusan Kepala Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik dilengkungan Badan POM.</p> <p>Memperhatikan : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksana 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><small>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSE), BSN</small></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 Ketua : Ahmad Lalo, S.Si., Apt., M.Si</p> <p>A. Layanan Informasi dan Pengaduan 1. Drs. Hamka Hasan, Apt., M.Kes 2. Sriyani Rasjid, S.Si., Apt 3. Dra. Andi Aisyah Hafid, Apt 4. Dra. Syamsuddoha, Apt 5. Jaya Abdullah, S.Si., Apt 6. Atsuko Al-Amiry, S.Si., M.Si 7. Hasurah 8. Murniary Faisal, S.Si., Apt 9. Aris Taesmesa, S.Si., Apt 10. Aisyah Givani, S.Si., Apt 11. Hartini Nur, SH., MH</p> <p>B. Layanan Sertifikasi 1. Abdul Rahman, S.Si., Apt., M.M 2. Dra. St. Rusnah N, Apt 3. Ana Adriyani, S.Si., Apt., M.Si 4. Nurmayani, S.Si., Apt 5. St. Rusmin, SH 6. Dra. Dahlia, Apt 7. Sri Sohata Asrian AB, S.Si., Apt</p> <p>C. Layanan Pengujian 1. Dra. Ina Tanujaya, Apt, M.Sc 2. Endyah Yulyarti, S.Si., Apt., M.Si 3. St. Nurhamidah, S.Si., Apt., M.Si 4. St. Aminah, S.Si., Apt</p> <p>D. Layanan di Mall Pelayanan Publik 1. Ahmad Lalo, S.Si., Apt., M.Si 2. Dra. Syamsuddoha, Apt 3. Atsuko Al-Amiry, S.Si., M.Si 4. Dra. St. Rusnah N, Apt 5. Nurmayani, S.Si., Apt 6. Ana Adriyani, S.Si., Apt., M.Si 7. Drs. Muhammad Ridwan, Apt 8. Dra. Murniwati, Apt 9. Norma, S.Si., Apt 10. Irmah Azis, S.Si., Apt 11. Aisyah Givani, S.Si., Apt 12. St. Rusmin, SH 13. Dra. Ina Tanujaya, Apt, M.Sc</p> <p><small>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSE), BSN</small></p>
--	--

-3-

14. Memoria, S.T.P
15. St. Khadijah, 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 Penyelenggaran Pelayanan Publik (UPP) di Balai Besar POM di Makassar

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dicemudian 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 (BSE), BSN

**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

	3.2 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite.	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>	   	Berjalan dengan baik
--	---	-------	---	--	----------------------

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