S

Balai Besar POM di Pontianak

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

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

DAFTAR ISI

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP dengan tautan https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

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

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak dan pengisian secara langsung melalui komputer lobby pelayanan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	67
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	77
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak tahun 2024.

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

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

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

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

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

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

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	**88,14**	**87,85**	**89,64**	**90,96**	**91,24**	**90,96**	**92,94**	**90,96**	**90,11**	**90,31**
Pengujian Obat dan Makanan	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	**91,67**	**97,22**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**98,77**
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

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

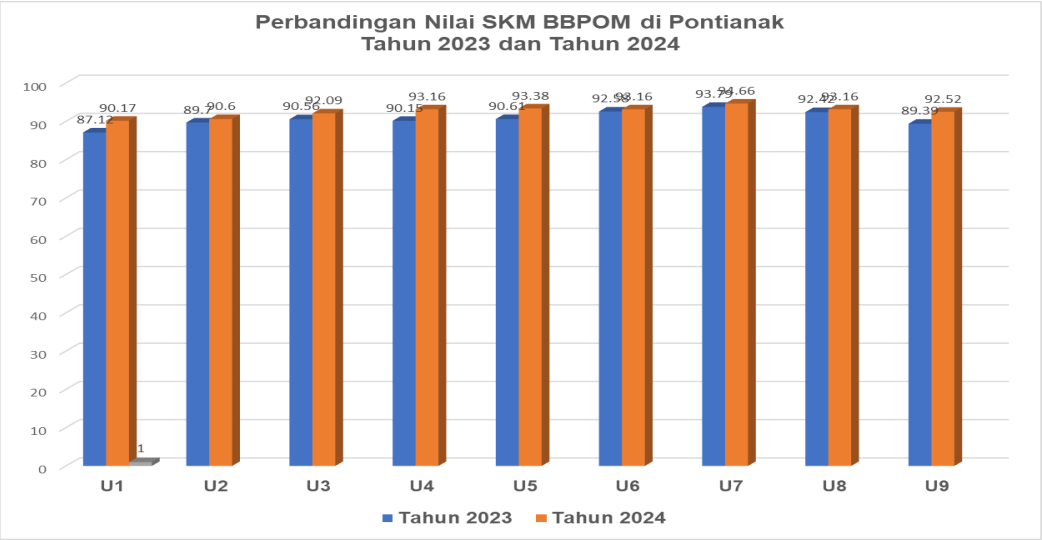
yang Baik (CPKB)										
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	**91,67**	**100**	**97,72**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**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

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

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

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

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

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

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

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas 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.

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 5 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur/alur. Sistem, mekanisme dan prosedur tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.15A.07.24. 196 Tahun 2024	Melakukan sosialisasi tentang alur registrasi Obat dan Makanan melalui berbagai media	31-12-24	Petugas Pelayanan Publik
2	Pengujian Obat dan Makanan	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	-
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Persyaratan yang belum dipahami sehingga tidak dapat dipenuhi.	Melakukan pendampingan melalui program AGI JAKK	31-12-24	Irma Eprillina, S.Farm., Apt.
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	-
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan pelanggan	-	-	-	-
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	Tidak ada unsur terendah dan tidak ada masukan	-	-	-	-

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

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

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

4.3 Tren Nilai SKM

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



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

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

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

BAB V

KESIMPULAN

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

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

Pontianak, 22 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Pontianak



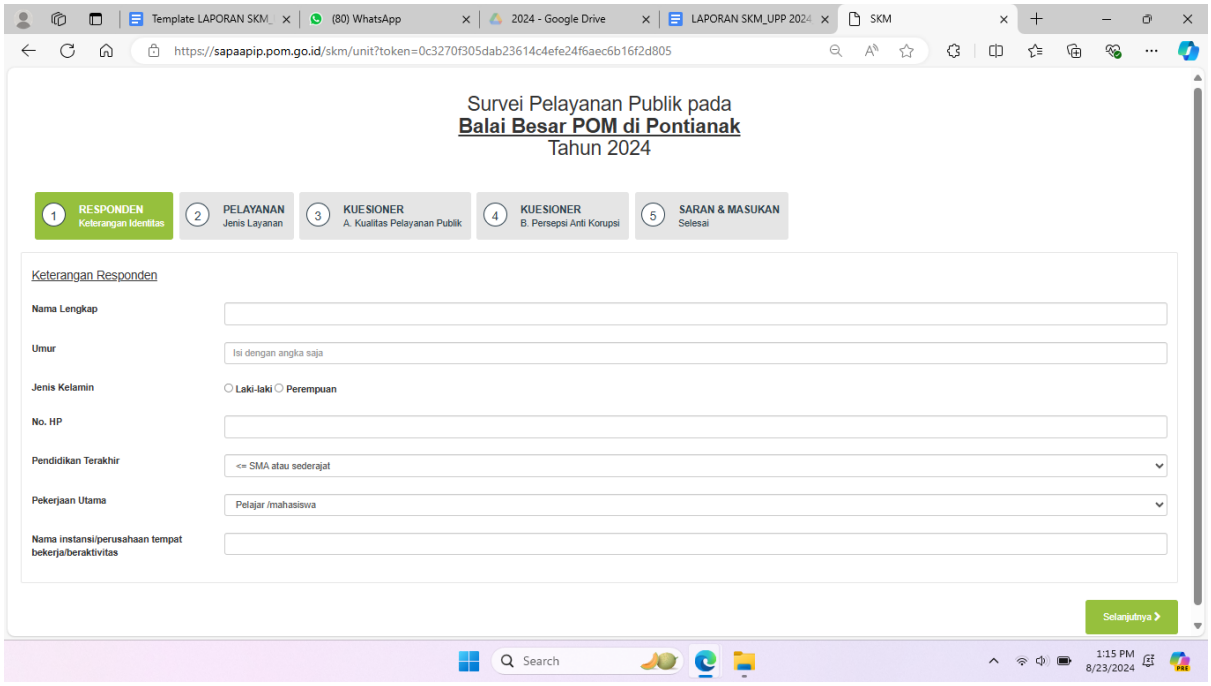
Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

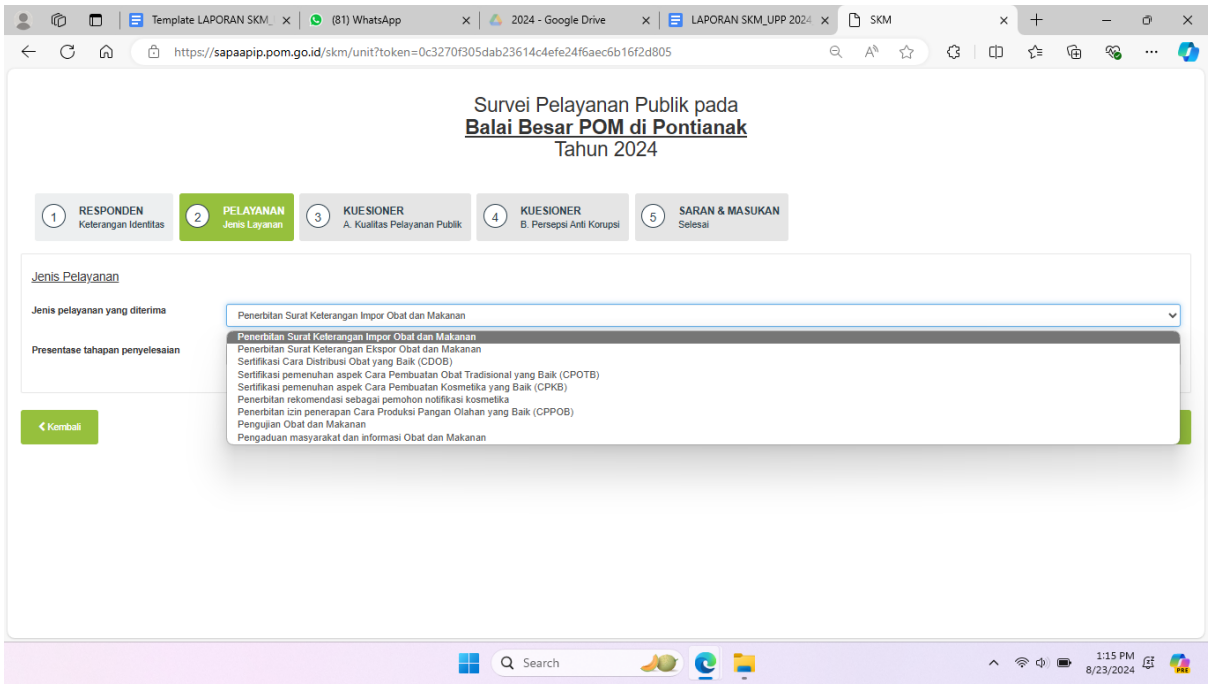
NIP. 19800114 200501 1 001

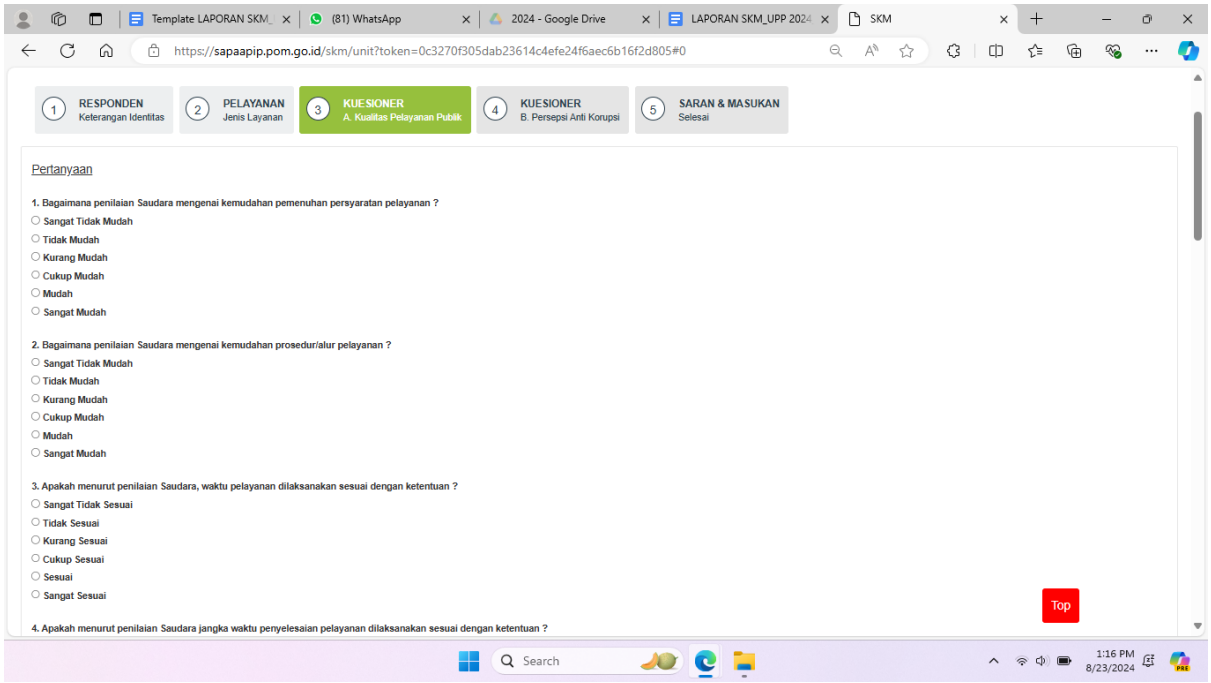
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

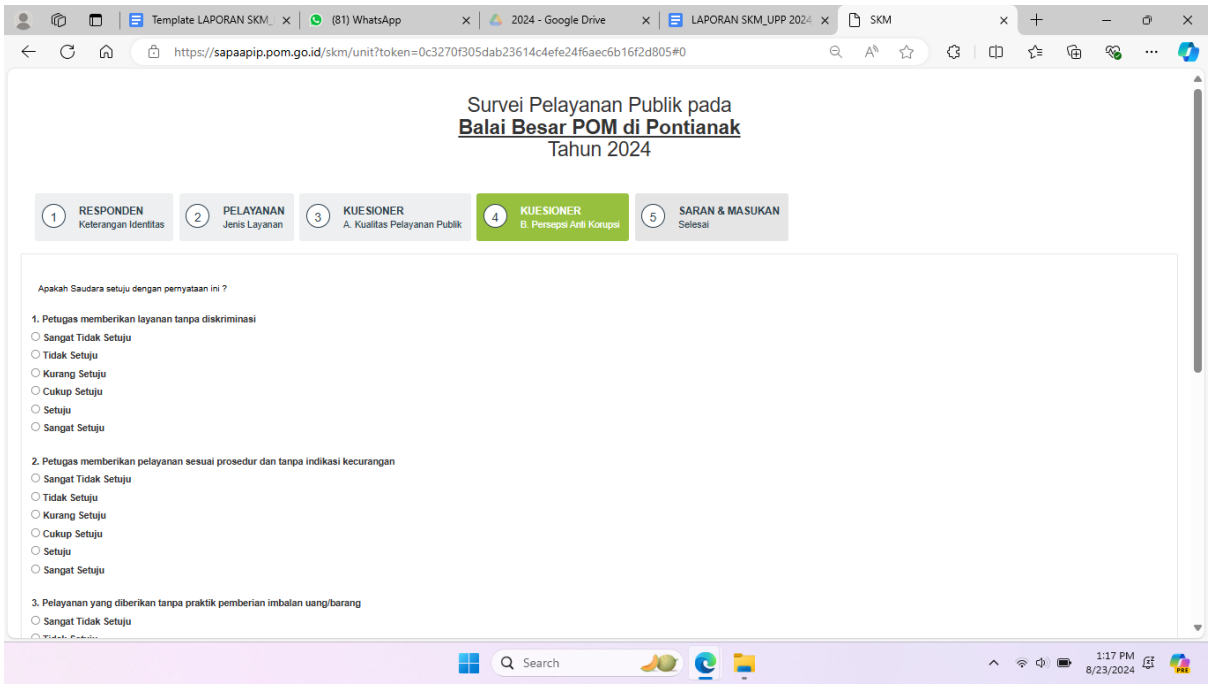
LAMPIRAN

1. Kuesioner

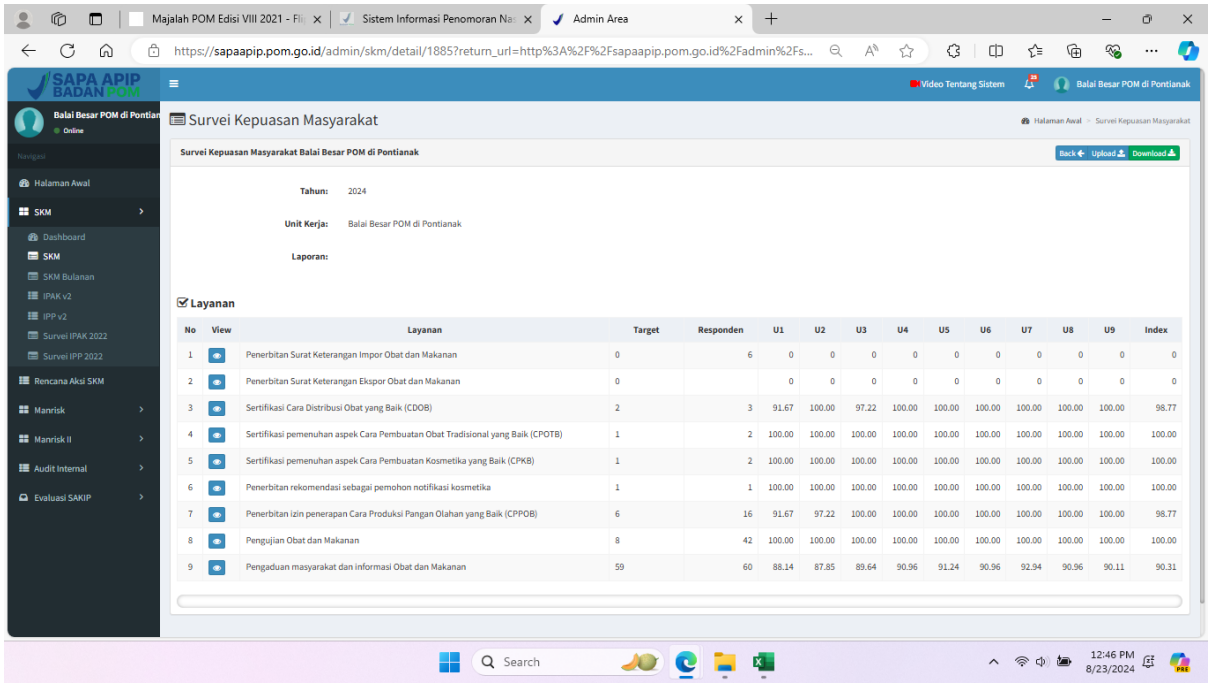


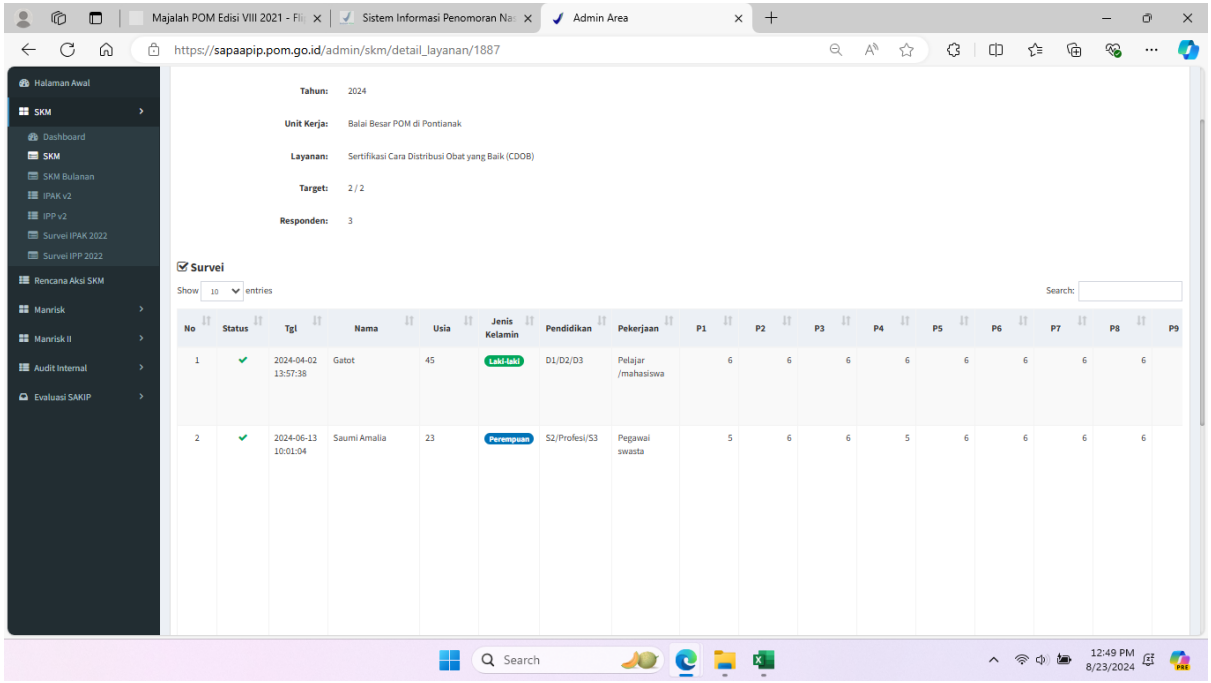



Template LAPORAN SKM_
(81) WhatsApp
2024 - Google Drive
LAPORAN SKM_UPP 2024
SKM
https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=0c3270f305dab23614c4efe24f6aec6b16f2d805#0
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN Selesai
Pertanyaan
1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
Sangat Tidak Mudah
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Cukup Mudah
Mudah
Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
Sangat Tidak Mudah
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Cukup Mudah
Mudah
Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Top
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
Search
1:16 PM
8/23/2024


Template LAPORAN SKM_
(81) WhatsApp
2024 - Google Drive
LAPORAN SKM_UPP 2024
SKM
https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=0c3270f305dab23614c4efe24f6aec6b16f2d805#0
Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
Tahun 2024
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN Selesai
Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?
1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
Sangat Tidak Setuju
Search
1:17 PM
8/23/2024

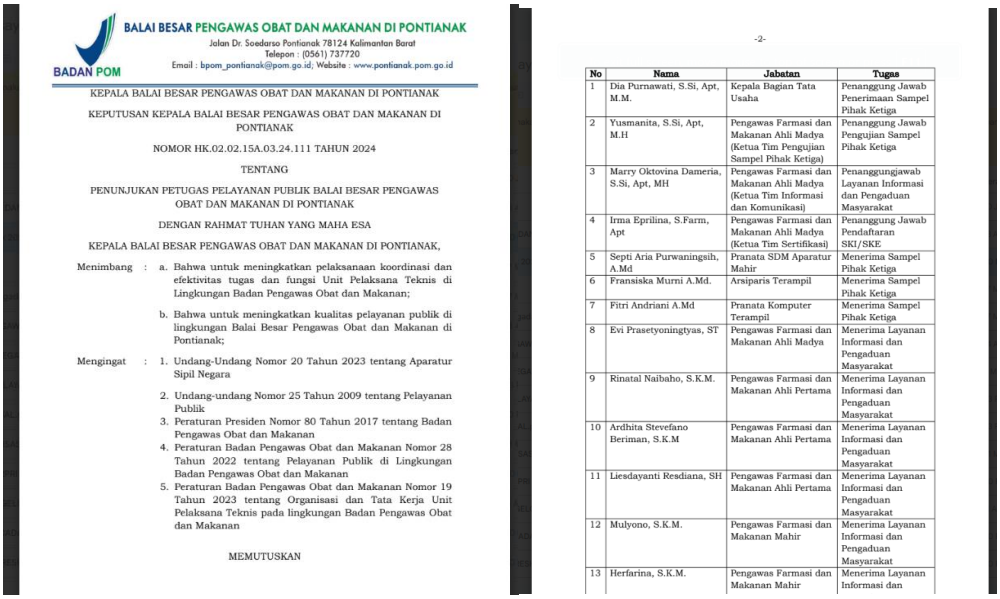
2. Hasil Olah Data SKM





3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Jalan Dr. Soedarso Pontianak 78124 Kalimantan Barat
Telepon : (0561) 737720
Email : bpom_pontianak@pom.go.id; Website : www.pontianak.pom.go.id

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

NOMOR HK.02.02.15A.03.24.111 TAHUN 2024

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK,

Menimbang :
a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan koordinasi dan efektivitas tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
b. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak;

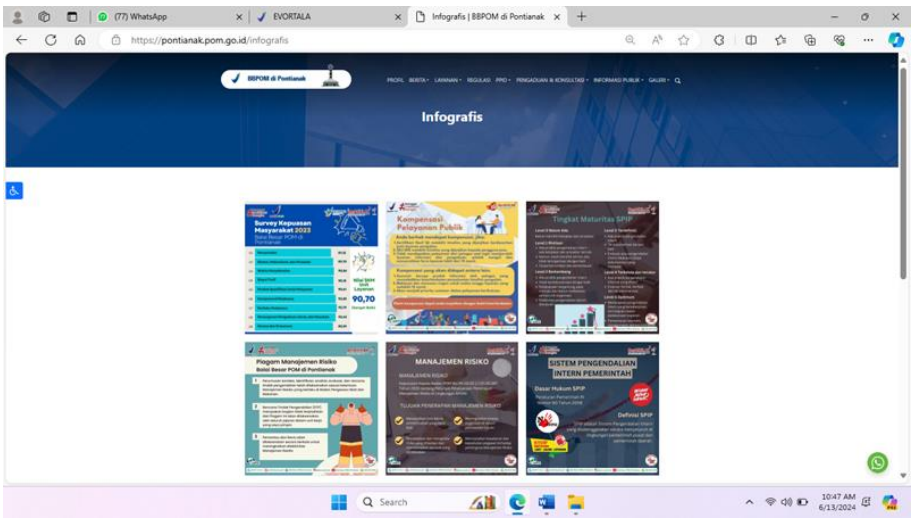
Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

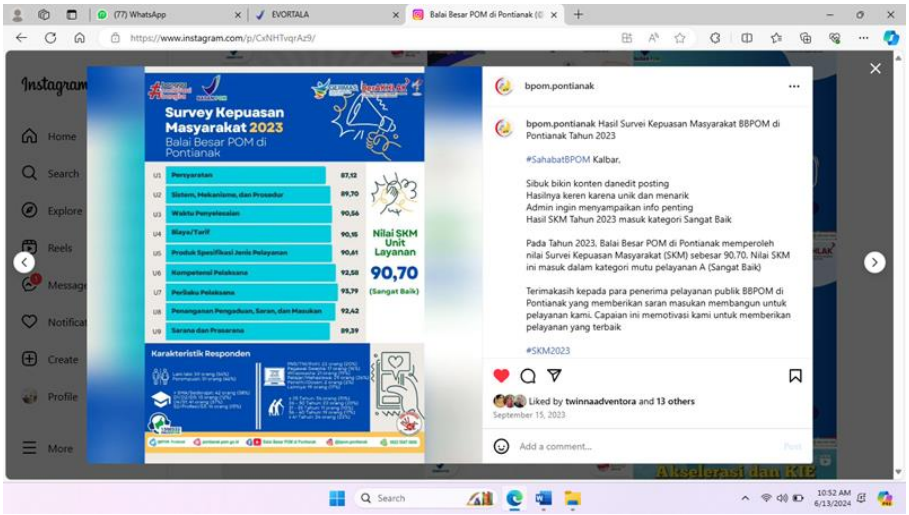
MEMUTUSKAN

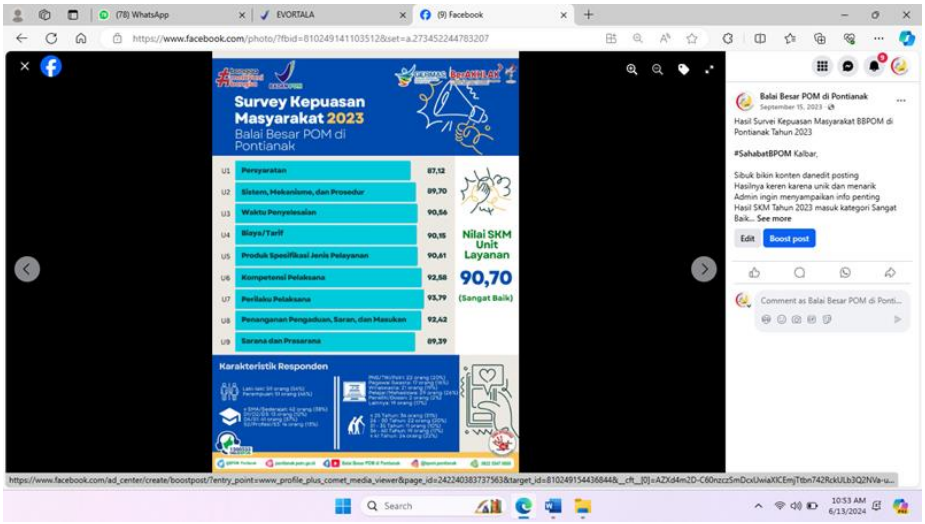
-2-

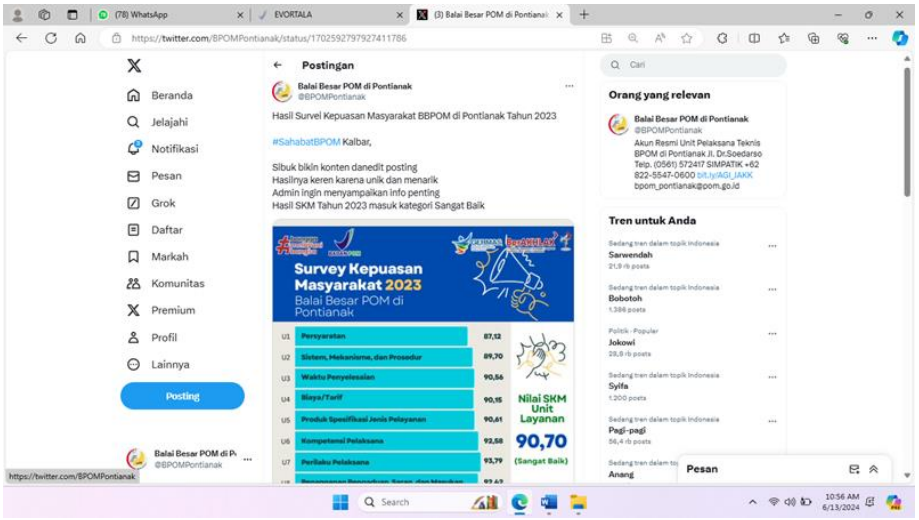
No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Dia Purnawati, S.Si, Apt, M.M.	Kepala Bagian Tata Usaha	Penanggung Jawab Penerimaan Sampel Pihak Ketiga
2	Yusmanita, S.Si, Apt, M.H	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya (Ketua Tim Pengujian Sampel Pihak Ketiga)	Penanggung Jawab Pengujian Sampel Pihak Ketiga
3	Marry Oktovina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

b. Publikasi Hasil SKM






Survey Kepuasan Masyarakat 2023
Balai Besar POM di Pontianak
Nilai SKM Unit Layanan
90,70
(Sangat Baik)
Karakteristik Responden
Balai Besar POM di Pontianak
September 15, 2023
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pontianak Tahun 2023
#SahabatBPOM Kalbar,
Sibuk bikin konten danedit posting
Hasilnya keren karena unik dan menarik
Admin ingin menyampaikan info penting
Hasil SKM Tahun 2023 masuk kategori Sangat Baik... See more
Edit
Boost post
Comment as Balai Besar POM di Ponti...


Postingan
Balai Besar POM di Pontianak
@BPOMPontianak
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pontianak Tahun 2023
#SahabatBPOM Kalbar,
Sibuk bikin konten danedit posting
Hasilnya keren karena unik dan menarik
Admin ingin menyampaikan info penting
Hasil SKM Tahun 2023 masuk kategori Sangat Baik
Beranda
Jelajahi
Notifikasi
Pesan
Grok
Daftar
Markah
Komunitas
Premium
Profil
Lainnya
Posting
Survey Kepuasan Masyarakat 2023
Balai Besar POM di Pontianak
Nilai SKM Unit Layanan
90,70
(Sangat Baik)
Orang yang relevan
Akun Resmi Unit Pelaksana Teknis BPOM di Pontianak Jl. Dr.Soedarso Telp. (0561) 572417 SIMPATIK +62 822-5547-0600 bit.ly/AGI_JAKK bpom_pontianak@pom.go.id
Tren untuk Anda
Sarwendah
Bobotoh
Jokowi
Syifa
Pagi-pagi
Anang
Pesan


Survey Kepuasan Masyarakat 2023
Balai Besar POM di Pontianak
MAKLUMAT PELAYANAN
MAKLUMAT PELAYANAN
MAKLUMAT PELAYANAN
FU BUT SIN SIT (服务信息)
KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK
Anda berhak mendapat kompensasi, jika:
Kompensasi yang akan didapat antara lain:
BerAKHLAK
BADAN POM
AKSELERASI
AKsi SEhat pelayanan publik dan Edukasi masyaRAkat Secara efektif
Kapuas24 (Kawalan Pengujian Secara Tuntas 24 Jam)
K24
siperkasa
Sistem Informasi Pengawasan dan Rekomendasi Sarana
-CITATION
AGI JAKK
FAQ
Frequently Asked Question Balai Besar POM di Pontianak
SIMPATIK (Sistem Informasi dan Pengaduan Cepat Melayani Konsumen)



16.46 32%

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

U. Standar Pelayanan Publik

#	JUDUL	TAHUN	BAGIAN	AKSES INFORMA
1	SP Balai Besar POM di Pontianak	2024	--	Lihat Unduh
2	SP Balai Besar POM Pontianak	2023	--	Lihat Unduh 116

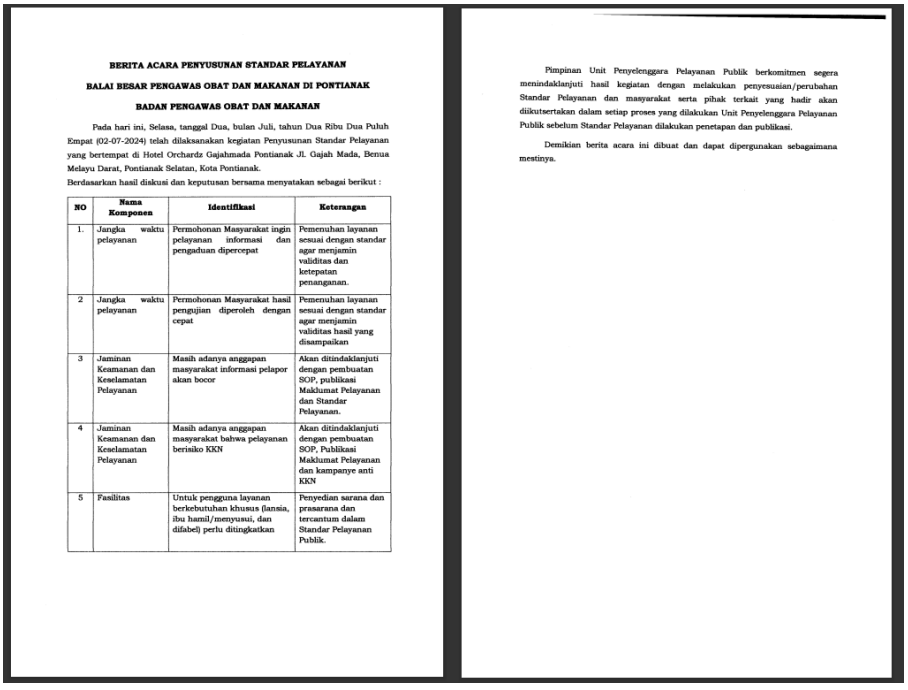
c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





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

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



BERITA ACARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Pada hari ini, Selasa, tanggal Dua, bulan Juli, tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (02-07-2024) telah dilaksanakan kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan yang bertempat di Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak Jl. Gajah Mada, Benua Melayu Darat, Pontianak Selatan, Kota Pontianak.
Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Jangka waktu pelayanan	Permohonan Masyarakat ingin pelayanan informasi dan pengaduan dipercepat	Pemenuhan layanan sesuai dengan standar agar menjamin validitas dan ketepatan penanganan.
2	Jangka waktu pelayanan	Permohonan Masyarakat hasil pengujian diperoleh dengan cepat	Pemenuhan layanan sesuai dengan standar agar menjamin validitas hasil yang disampaikan
3	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Masih adanya anggapan masyarakat informasi pelapor akan bocor	Akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SOP, publikasi Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan.
4	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Masih adanya anggapan masyarakat bahwa pelayanan berisiko KKN	Akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SOP, Publikasi Maklumat Pelayanan dan kampanye anti KKN
5	Fasilitas	Untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil/menyusui, dan difabel) perlu ditingkatkan	Penyedian sarana dan prasarana dan tercantum dalam Standar Pelayanan Publik.

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 02 Juli 2024

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
1.	Marigdis	Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat	
2.	ERNI	Asisten Perekonomian dan Pembangunan (Asisten II) Provinsi Kalimantan Barat	
3.	Sri Sulastriningsi	Dit Reserse Narkoba Polda Kalbar	
4.	TUA MANDASI SITORUS	Dit Reskrimsus Polda Kalbar	
5.	Bobby Simamora, SH, MH	Badan Narkotika Nasional Provinsi Kalimantan Barat	
6.	Marhitmah	Konsumen	
7.	Hanny Pantiwijaya	PT Kimken Aloevera	
8.	BAGONI	PT Unicoco Industries Indonesia	
9.	Edrik Jonathan	PT Jowell Group Indonesia	
10.	Hendry Juian. H	CV. Sinar Mutiara	

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
11.	Muhamad Rizki Tolang	PT Antar Mitra Sembada Cabang Pontianak	
12.	GST. RANISA DWI. P.	CV Setia Nusa Abadi	
13.	SUKARTO	GP Farmasi	
14.	Dwi Catriliadi, SE	ParaPreneur Community	
15.	ERNI HUSNITA	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat	
16.	Mulyani	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat	
17.	Roberry Mappy	PD. IAI Kalimantan Barat	
18.	Hotmarita Harahap	PD PAFI Kalimantan Barat	
19.	Gusrizal	Universitas Tanjungpura Pontianak	
20.	Ismael Saleh	Universitas Muhammadiyah Pontianak	
21.	Dody Padiansah	Politeknik Negeri Pontianak	

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
22.	Suaebah	Politeknik Kesehatan Kemenkes Pontianak	
23.	SUDIRMAN	Lembaga Konsumen Indonesia – Kalbar	
24.	Maulisa	LSM Gemawan	
25.	Dwi Nugraheni	PW Salimah Kalimantan Barat	
26.	HERMAN, SE	Gerakan Pramuka Kwartir Daerah Kalimantan Barat	
27.	Firdaus Zarlin	Gerakan Pramuka Kwartir Cabang Kota Pontianak	
28.	Ferry. S.AP	Tribun Pontianak	
29	[illegible]	LKBN Antara	

*) Penandatangan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta Kegiatan

PIMPINAN UPP/Perwakilan Penyelenggara Kegiatan

Fauzi Perdiansyah, S.Si., Apt
NIP. 19800114 200501 1 001

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM

BALAI BESAR POM DI PONTIANAK

TAHUN 2023

Laporan SKM Balai Besar POM di Pontianak Tahun 2023 disampaikan pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,70.

Adapiun Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu: U1: Persyaratan (87,12), U2: Sarana dan Prasarana (89,39), serta U9. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (89,70)

Balai Besar POM di Pontianak menindaklanjuti rekomendasi dengan menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden dan direalisasikan mulai bulan Oktober 2023 sebagai berikut.

U1: Persyaratan (87,12)

Penyebab :

Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang diperlukan pada tiap pelayanan publik. Persyaratan tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06 .23.125 Tahun 2023.

Saran/masukan orang:

1. Saran saya untuk kedepan nya bagi pengunjung bisa memahami yang telah dijelaskankan.

Tindak Lanjut : Sosialisasi dan Desk Registasi 10-11 Oktober 2023

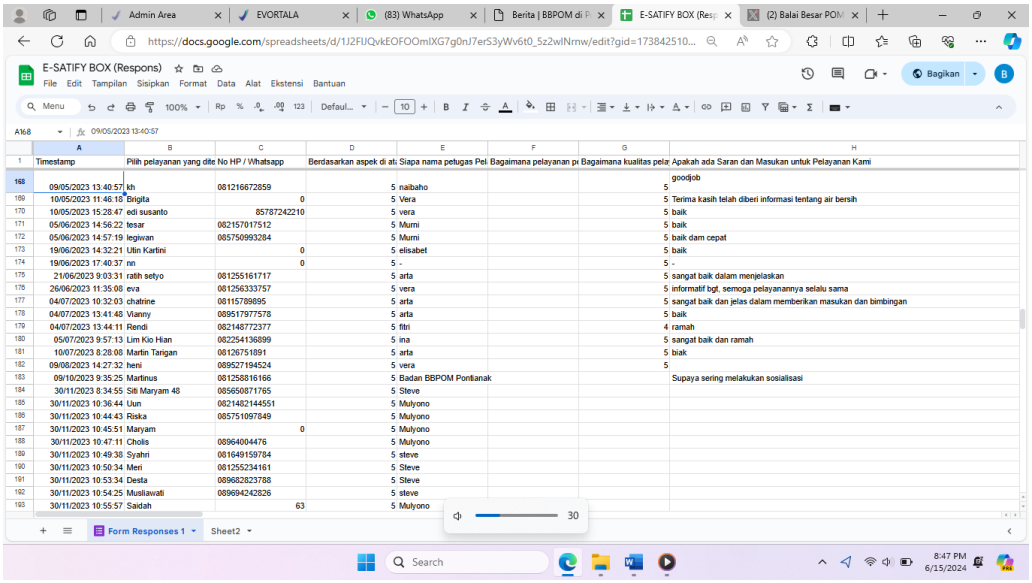




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Bukti umpan balik penerima layanan dengan memberi penilaian positif pada pengisian E-Satisfy

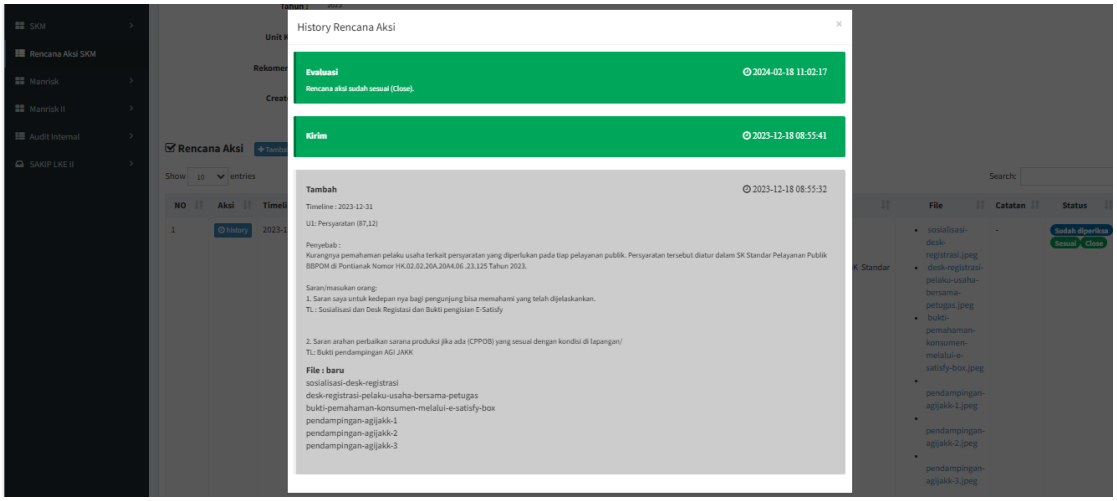


2. Saran arahan perbaikan sarana produksi jika ada (CPPOB) yang sesuai dengan kondisi di lapangan/

TL: Bukti pendampingan AGI JAKK



Status Tindak Lanjut U1 Closed pada Aplikasi SAPA APIP



U9: Sarana dan Prasarana (89,39)

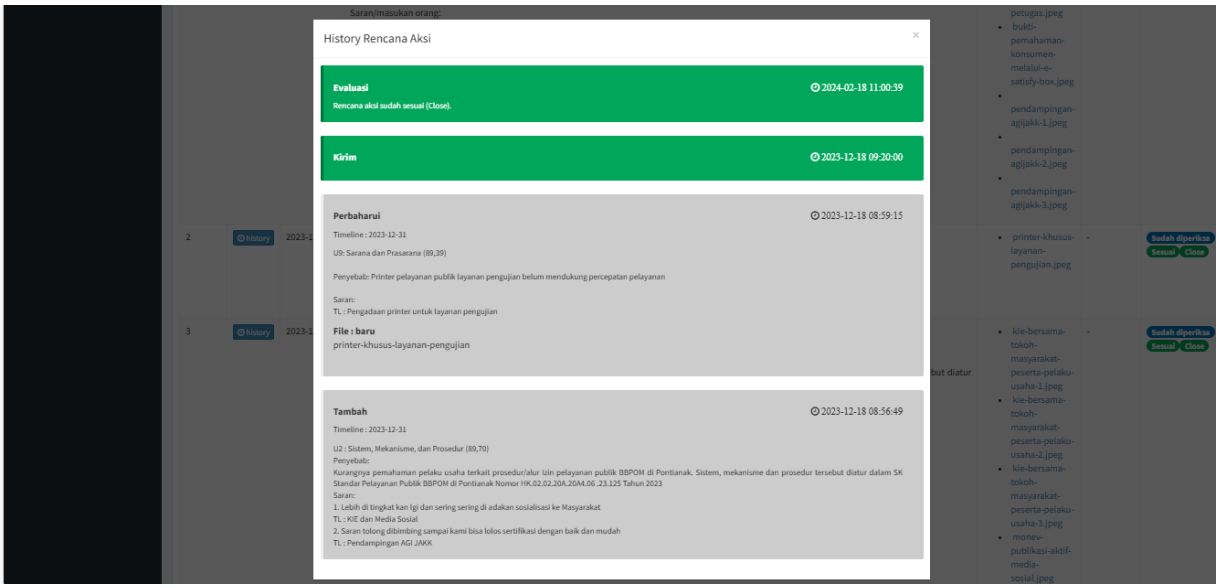
Penyebab: Printer pelayanan publik layanan pengujian belum mendukung percepatan pelayanan

Saran:
TL : Pengadaan printer untuk layanan pengujian

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



Status Tindak Lanjut U9 Closed pada Aplikasi SAPA APIP



U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (89,70)

Penyebab:

Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait prosedur/alur Izin pelayanan publik BBPOM di Pontianak. Sistem, mekanisme dan prosedur tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06 .23.125 Tahun 2023

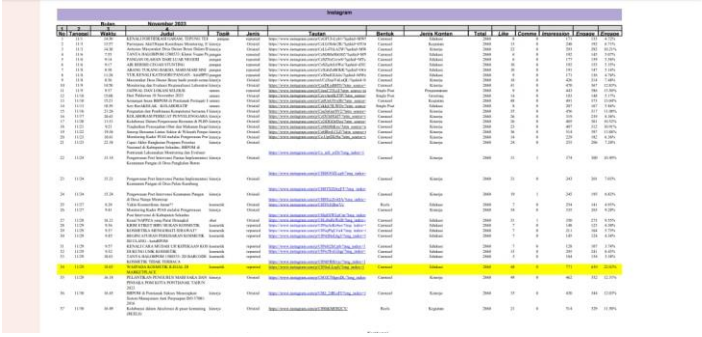
Saran:

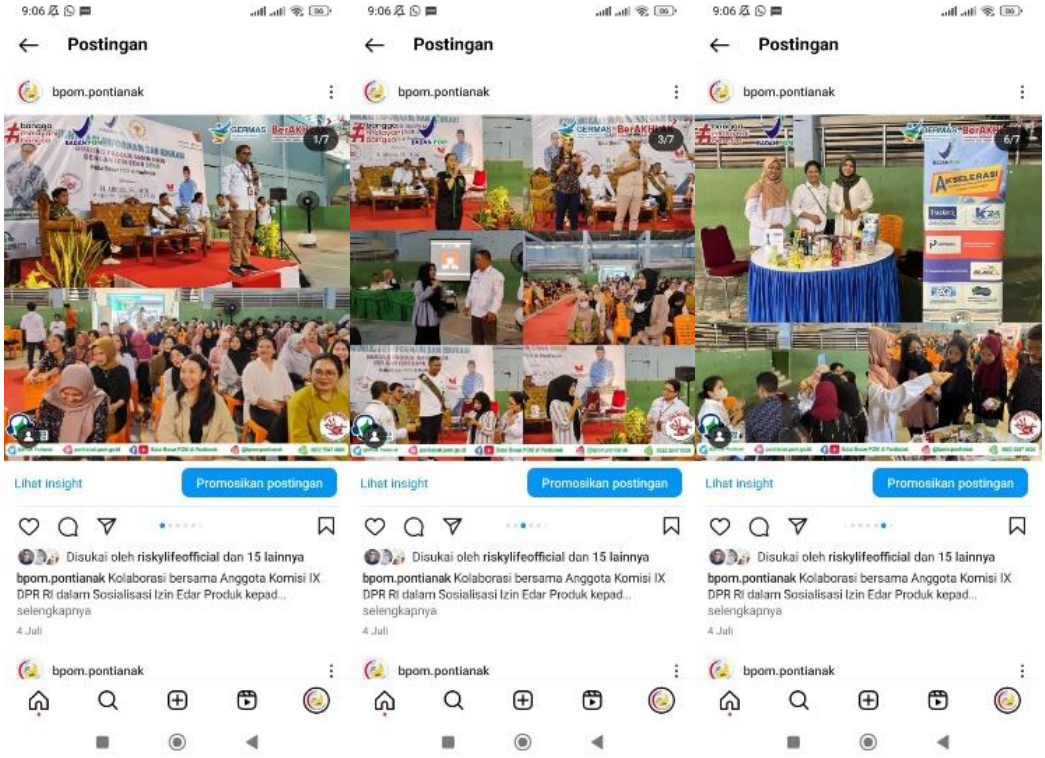
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

1. Lebih ditingkatkan lagi dan sering sering diadakan sosialisasi ke masyarakat.

TL : KIE di berbagai media termasuk di media sosial

Bukti aktif membagikan informasi melalui media sosial







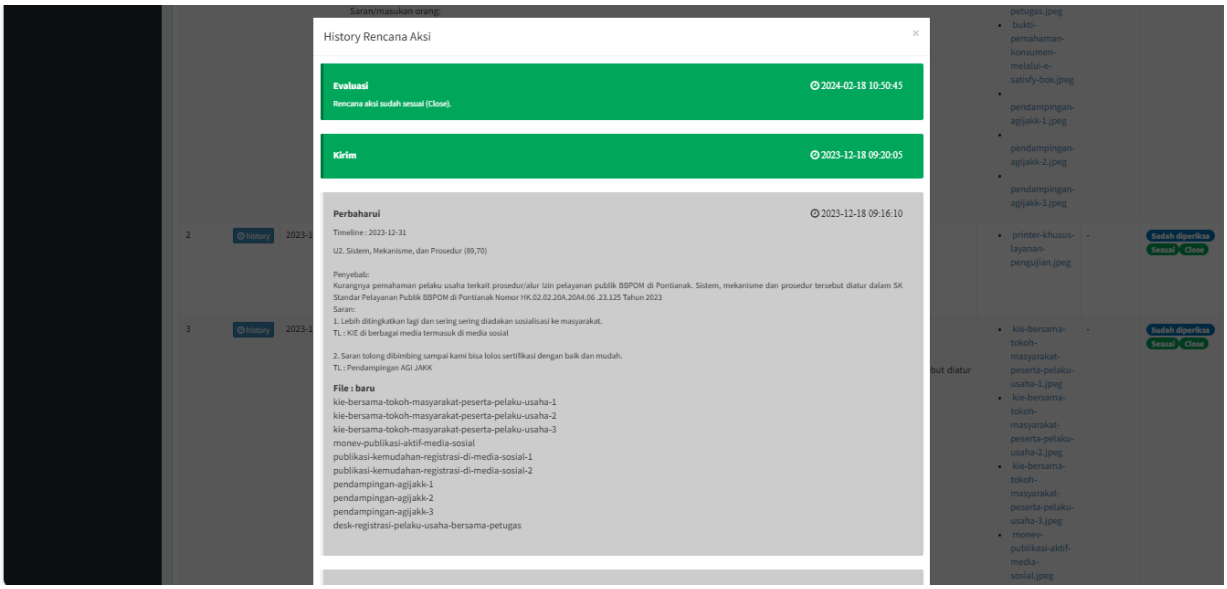
2. Saran tolong dibimbing sampai kami bisa lolos sertifikasi dengan baik dan mudah.

TL : Pendampingan AGI JAKK



Status Tindak Lanjut U2 Closed pada Aplikasi SAPA APIP

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



Seluruh rekomendasi / masukan perbaikan pada Laporan SKM Tahun 2023 telah ditindaklanjuti sesuai rencana aksi yang ditetapkan.

Pontianak, 05 Desember 2023

Kepala Balai Besar POM di Pontianak

Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

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