LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Balai Besar POM di Pontianak



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....ii
BAB I.....1
PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang.....1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....2
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).....5
BAB IV.....7
ANALISIS HASIL SKM.....7
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....7
4.2 Tren Nilai SKM.....11
BAB V.....12
KESIMPULAN.....12
LAMPIRAN.....13
1. Kuesioner.....13
2. Hasil Olah Data SKM.....15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....16

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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 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/ 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 POM di Pontianak yaitu :

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

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *offline* di kantor Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak dan *online* melalui https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak yang disebarkan melalui WA SIMPATIK BBPOM di Pontianak 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2022	10
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Februari- Mei 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Maret - Mei 2021	60
4.	Pelaporan	Mei-Juli 2021	50

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 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengujan	82	12
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	101	72
Jumlah		183	84

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 113 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki – laki	48	57%
		Perempuan	36	43%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	23	27,38%
		DI/D2/D3	10	11,90%
		D4/S1	33	39,29%
		S2/Profesi/S3	18	21,43%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	21	25%
		Pegawai Swasta	21	25%
		Wiraswasta	17	20%
		Pelajar/mahasiswa	8	10%
		Peneliti/dosen	4	5%
		Lainnya	13	15%
4	Usia	≤ 25 Tahun	18	21%
		26 – 30 Tahun	9	11%
		31 – 35 Tahun	18	21%
		36 – 40 Tahun	9	11%
		≥ 41 Tahun	30	36%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP BPOM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

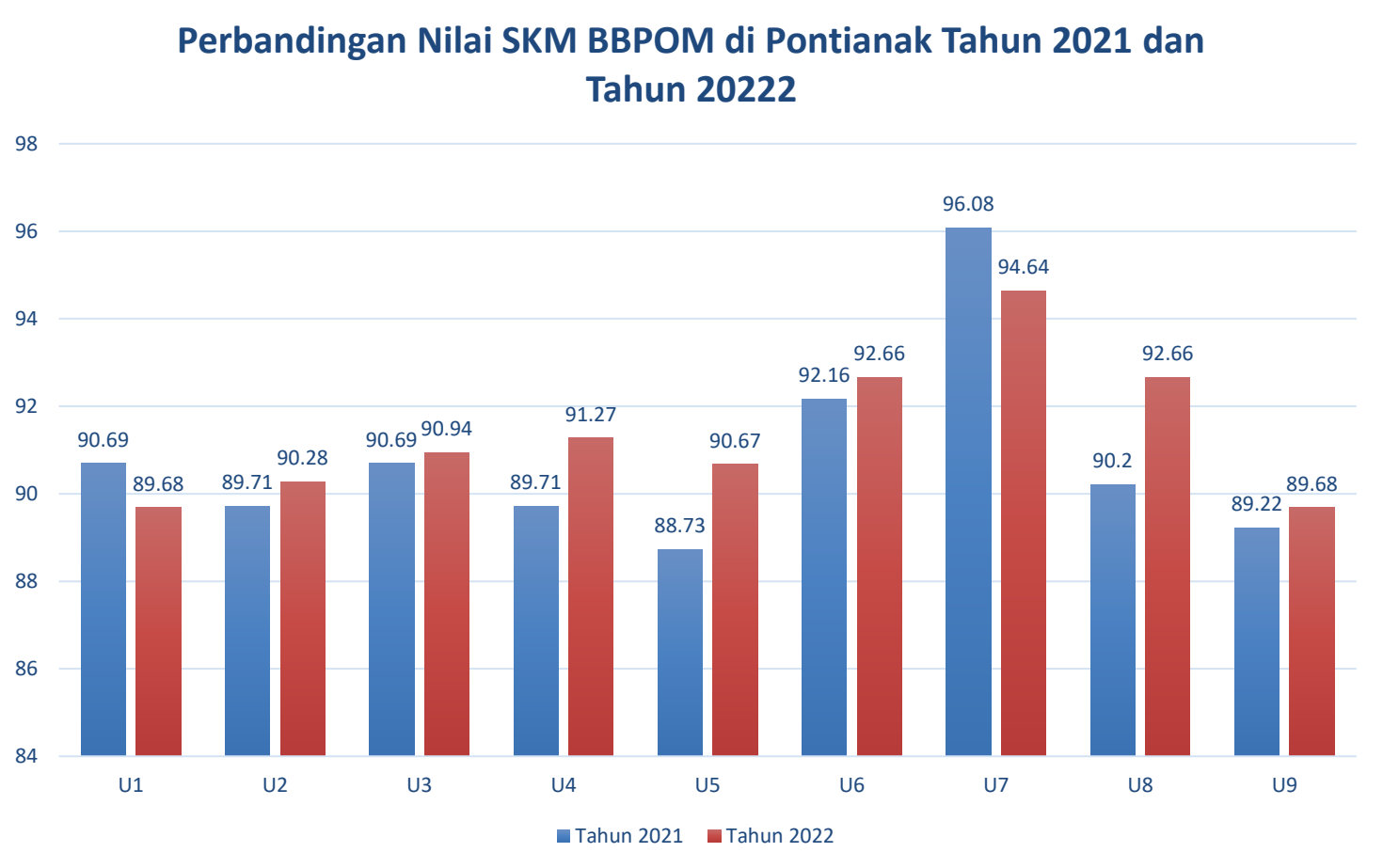
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	91,67	93,06	94,91	95,83	94,44	95,83	97,22	94,44	91,67	**94,34**
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,35	89,81	90,28	90,51	90,05	92,13	94,21	92,36	89,35	**90,90**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,69	89,68	-1,01
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,71	90,28	0,57
U3	Waktu Penyelesaian	90,69	90,94	0,25
U4	Biaya/Tarif	89,71	91,27	1,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,73	90,67	1,94
U6	Kompetensi Pelaksana	92,16	92,66	0,50
U7	Perilaku Pelaksana	96,08	94,64	-1,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,20	92,66	2,46
U9	Sarana dan Prasarana	89,22	89,68	0,46
Nilai SKM Unit Layanan		**90,80**	**91,39**	0,59

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 Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2022, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen pada tanggal 2 Juli 2022. 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	Pengujian	U1 Persyaratan	Adanya pelanggan yang merasa belum memahami alur pelayanan	Sosialisasi alur pelayanan pengujian lebih intens melalui berbagai media, contohnya menampilkan pada COMIC TV dan leaflet / buku saku. Petugas penerima sampel pengujian melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan setelah menerima sosialisasi	31 Desember 2022	Petugas Penerima Sampel Pengujian
			Adanya pelanggan yang salah mengisi layanan pada tautan SKM yang diberikan	Pendampingan pengisian SKM pada pelanggan yang datang	31 Desember 2022	Petugas Pelayanan Publik
		U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Adanya saran pelanggan agar alur pelayanan pengujian lebih dipermudah	Pelayanan pengujian dipermudah dengan pemanfaatan EDC dalam melakukan pembayaran PNBP	31 Desember 2022	Petugas Penerima Sampel Pengujian
		U9 Sarana Prasarana	Adanya saran untuk memberikan pelayanan secara online agar mudah dijangkau	Memberikan pelayanan informasi melalui *WA business* penerimaan sampel pengujian dan menerapkan inovasi *Tracking* untuk menelusur hasil pengujian sampel NAPZA secara *online*	31 Desember 2022	Bagian Tata Usaha …

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	U1 Persyaratan	Adanya keluhan pelanggan terkait banyaknya proses pendaftaran produk yang harus dilalui.	Pendampingan melalui inovasi AGI JAKK baik melalui tatap muka ataupun daring seperti *WA Business.* Petugas memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai pentingnya pemenuhan persyaratan pendafatan izin edar. Petugas juga menyampaikan saran pelanggan kepada Unit Pusat terkait	31 Desember 2022	Subkelompok Substansi Sertifikasi
		U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Adanya saran pelanggan terkait kecepatan respon pelayanan	Sosialisasi pemanfaatan *Frequently Asked Question* (FAQ) pada *WA business*	31 Desember 2022	-Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi
		U9 Sarana Prasarana	Adanya saran pelanggan untuk menambah display produk UMKM yang terdaftar izin edarnya	Menampilkan display produk UMKM Kalimantan Barat dengan NIE yang sudah terdaftar di ruang pelayanan publik BBPOM di Pontianak	31 Desember 2022	Subkoordinator Subkelompok Substansi Sertifikasi

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

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Pengujian	“Kinerja Bpom sudah sangat baik, namun saran agar penimbangan barang bukti bisa dilakukan di Bpom lagi seperti dulu untuk memudahkan penyidik (konsumen) dalam melaksanakan tugas.”	BBPOM di Pontianak tidak memiliki kewenangan untuk melakukan penimbangan BB	-
		“Secara umum pelayanan BBPOM Pontianak sudah sangat baik, namun jika boleh memberikan saran untuk jam kerja BBPOM Pontianak khususnya pelayanan pengujian BB	Tetap melayani di hari Sabtu dan Minggu serta hari libur nasional pada program KAPUAS 24 dengan jadwal piket yang telah ditentukan	31 Desember 2022

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
		Narkotika sampai hari Sabtu atau dengan sistem On Call atau piket. Terima kasih”		
		“Semoga alur & syarat bisa lebih mudah”	Sosialisasi alur pelayanan pengujian lebih intens melalui berbagai media, contohnya menampilkan pada COMIC TV dan leaflet / buku saku. Petugas penerima sampel pengujian melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan setelah menerima sosialisasi	31 Desember 2022
		“supaya lebih memudahjan ,pengujuan wekalian dgn penimbanfqn”	BBPOM di Pontianak tidak memiliki kewenangan untuk melakukan penimbangan BB	-
		“MOHON KIRANYAVPENINBANGAN BARANG BUKTIB NARKOBA BISA DILAKUKAN KEMBALI SEPERTI DULU”	BBPOM di Pontianak tidak memiliki kewenangan untuk melakukan penimbangan BB	-
		“Layanan selama ini sudah sangat baik, Saran : melihat wilayah kerja yang mencakup seluruh Kabupaten dalam satu Provinsi, perlu memangkas waktu yang diperlukan saat akan melaksanakan pengujian, dapat dibentuk cabang di beberapa kabupaten yang cukup jauh dari Ibukota Provinsi Trims”	Pemanfaatan Inovasi TRACKING	31 Desember 2022
		“pelayanan publik Balai Besar POM sangat memuaskan, dengan sarana yang sangat memadai, sehingga semua prosedur dapat dilakukan dengan cepat, efektif dan efisien. Untuk ke depannya dapat semakin ditingkatkan pelayanan terutama secara online sehingga lebih mudah terjangkau dan lebih terintegritas”	Memberikan pelayanan informasi melalui *WA business* penerimaan sampel pengujian dan menerapkan inovasi *Tracking* untuk menelusur hasil pengujian sampel NAPZA secara *online*	31 Desember 2022
		“Respon dalam menjawab pertanyaan sedikit di percepat selebihnya sangat baik”	Sosialisasi pemanfaatan *Frequently Asked Question* (FAQ) pada *WA business*	31 Desember 2022
3	Informasi dan Pengaduan	“Agar meningkatkan kompetensi”	Internalisasi Reformasi Birokrasi dan Pelatihan Pelayanan Publik 2022	10 - 11 Maret 2022
		“Utk kedepannya BBPom lebih banyak lagi memperkenalkan diri ke msayrakat”	1. Pelaksanaan inovasi AKSELERASI 2. Kegiatan Terpadu Desa Pangan Aman, PJAS, dan PPABK 3. Sosialasi melalui berbagai media (Videotrone, radio, TV,	31 Desember 2022

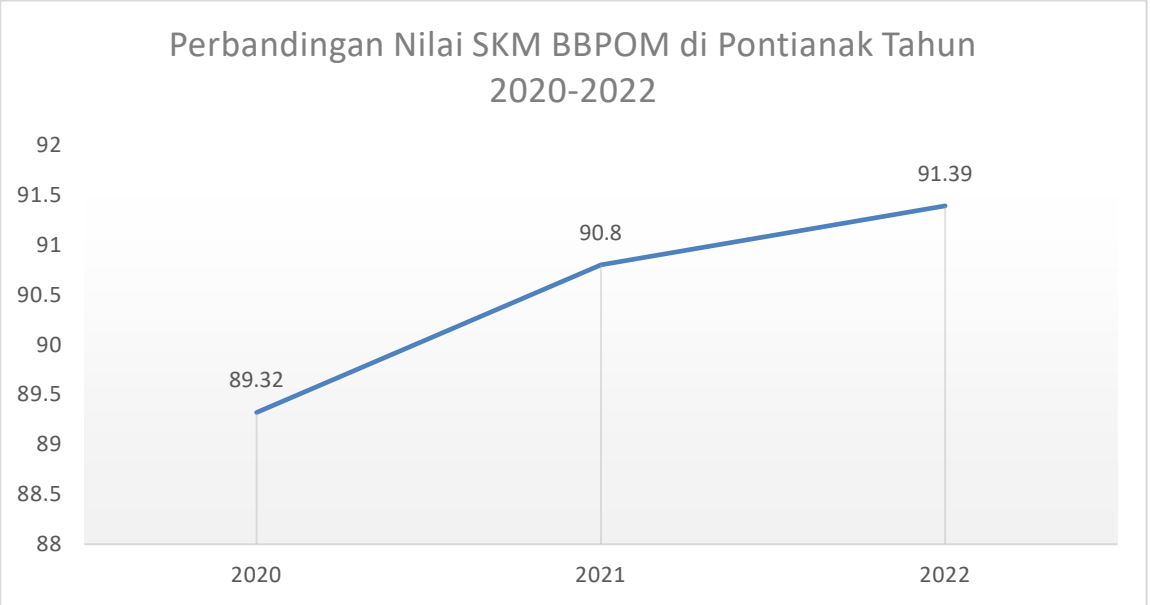
No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
			media cetak, dan media sosial)	
		“Alur Pengurusan MD sebaik nya lebih di permudah lagi karena banyak pelaku usaha yang masih mengeluh karena banyak nya proses yang harus di lalui”	Pendampingan melalui inovasi AGI JAKK baik melalui tatap muka ataupun daring seperti *WA Business.*	31 Desember 2022
		“lebih majukan system PTSP BPOM PONTIANAK Dengan penambahan RUANG ITE PRODUK HASIL OLAHAN MASYARAKAT LOKAL KHUSUSNYA, berikut daftar nama usaha lokal dan pelaku usaha lokal yg berhasil utk ijin edar produknya yg berhasil. dan dalam rangka kepuasan masyarakat atas kinerja Bpom ptk...”	Menampilkan display produk UMKM Kalimantan Barat dengan NIE yang sudah terdaftar di ruang pelayanan publik BBPOM di Pontianak	31 Desember 2022
		“Terus tingkatkan kualitas pelayanan terutama pemberian informasi atas keluhan dan kendala yang dialami oleh unit perusahaan/UMKM, lebih responsif dalam menjawab pertanyaan baik bersifat teknis maupun non teknis terutama akses aplikasi pengajuan registrasi produk obat tradisional.”	Sosialisasi pemanfaatan *Frequently Asked Question* (FAQ) pada *WA business*	31 Desember 2022
		“Memberikan update, langkah demi langkah terhadap kasus yang dilaporkan. Bukan hanya memberitahukan hasil akhir.”	Penyampaian *press release* dan berita aktual melalui subsite pontianak.pom.go.id dan media sosial BBPOM di Pontianak	31 Desember 2022
		“Agar lebih dapat komunikatif dg pelaku usaha dalam mengurus perizinan”	Pendampingan AGI JAKK melalui daring (WA) dan tatap muka serta mengadakan kegiatan pelayanan prima terkait registrasi produk	31 Desember 2022
		“Untuk Saat ini Islamic Health Care merancang produk herbal dengan berbahan dasar rempah rempah pilihan untuk kesehatan dibantu pak untuk mengarahkan dan membimbing kami sehingga produk kami bisa di distribusikan di kalangan masyarakat”	Pendampingan AGI JAKK melalui daring (WA) dan tatap muka	31 Desember 2022
		“Harap bisa menjelaskan lebih detail lagi trimakasih”	Penyediaan FAQ dan katalog informasi pada WA SIMPATIK	31 Desember 2022

4.2 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 Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak

Tahun 2020-2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,50, Nilai SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pontianak, 11 Juli 2022
Kepala Balai Besar POM di Pontianak



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner





Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
Tahun 2022

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
Tahun 2022

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

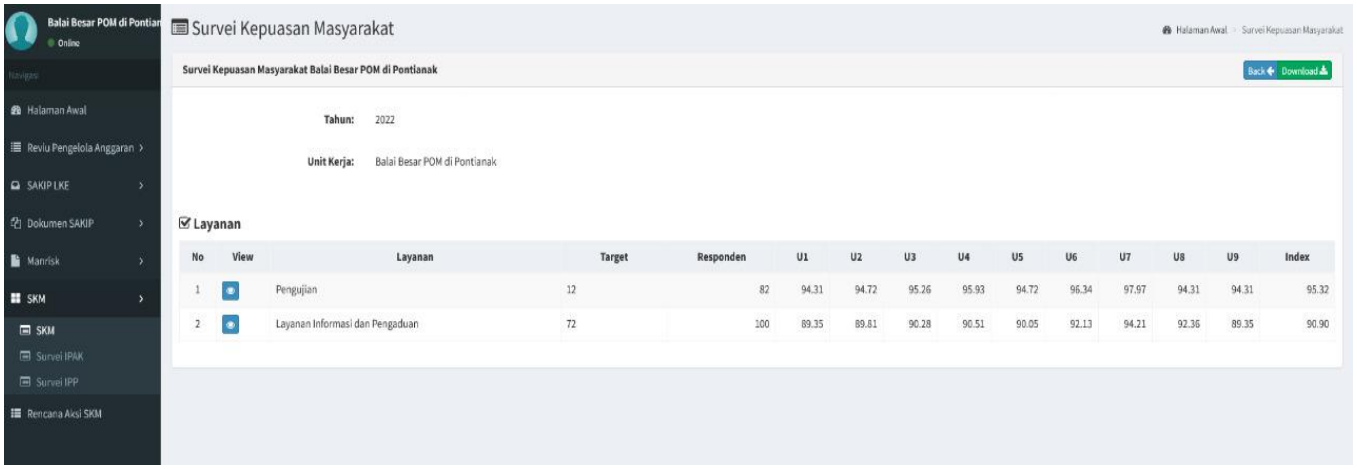
Silahkan isi kolom dibawah ini

Kembali

Simpan

Top

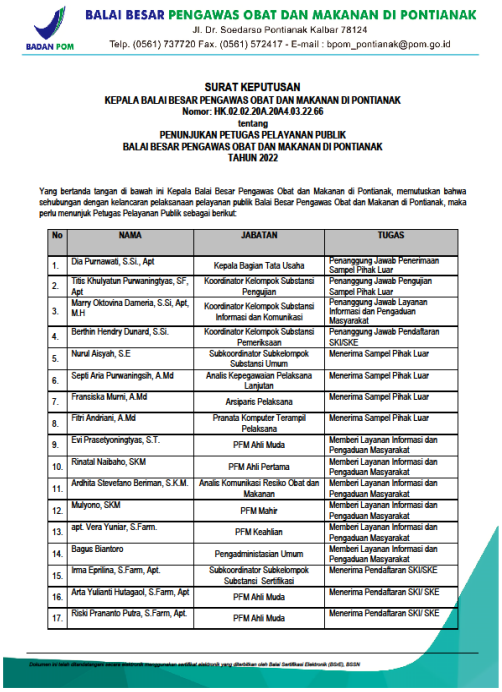
2. Hasil Olah Data SKM



	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	: 2022																					
2	: Balai Besar POM di Pontianak																					
3	Tanggal Survei	Nama	Usia	Kelas	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan pengelesaian (%)	U1	U2	U3			U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
4																						
5	3/8/2022 12:53	Sumanto	36	36-40 tahun	Laki-laki	85252428743	S1	PNS/TNI/Polri	Polres sanggau	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan terus pelayanan, sukses selalu
6	3/8/2022 13:00	Amansyurdin, SH	44	> 41 tahun	Laki-laki	82253103298	S1	PNS/TNI/Polri	Polres sintang	100	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	
7	3/8/2022 13:01	B pandia sip map	50	> 41 tahun	Laki-laki	81316211825	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Polres kubu raya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan sudah baik dan perlu dipertahankan
8	3/8/2022 13:01	Bariono	43	> 41 tahun	Laki-laki	81345212106	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres kubu raya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap di pertahankan pelayan publik
9	3/8/2022 12:56	Hadiansyah	21	<25 tahun	Laki-laki	85245724716	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Pontianak	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	Kinerja Bpom sudah sangat baik, namun saran agar penimbangan barang bukti bisa dilakukan di Bpom lagi seperti dulu untuk memudahkan penyidik (konsumen) dalam melaksanakan tugas.
10	3/8/2022 13:10	FAHRUL RAZI	31	31-35 tahun	Laki-laki	85349888894	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	DITRESNARKOBA POLDA KALBAR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Secara umum pelayanan BBPOM Pontianak sudah sangat baik, namun jika boleh memberikan saran untuk jam kerja BBPOM Pontianak khususnya pelayanan pengujian BB Narkotika sampai hari Sabtu atau dengan sistem On Call atau piket. Terima kasih
11	3/8/2022 13:19	Oktafiadi	24	<25 tahun	Laki-laki	8.95321E+11	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres sambas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sesuai sop dan sangat baik
12	3/8/2022 14:13	Daru Lala	40	36-40 tahun	Laki-laki	8.95378E+11	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Melawi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanannya. Kami sangat puas.
13	3/8/2022 14:39	Heni dwi jayanti	27	26-30 tahun	Perempuan	89647858648	S1	Wiraswasta	Miss Bitterballen	60	3	3	6	4	6	5	5	5	6	5	5	Semoga alur & syarat bisa lebih mudah
14	3/8/2022 11:39	ihwan	52	> 41 tahun	Laki-laki	81649410942	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	polresta pontianak	50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	supaya lebih memudahjan ,pengujuan wekalian dgn penimbanfqn
15	3/8/2022 17:28	Tenri Alwi S	28	26-30 tahun	Laki-laki	82158882258	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Kayong Utara	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami sebagai instansi polri merasa sangat terbantu dan terlayani dengan sangat baik
16	3/9/2022 4:43	Dahroni	48	> 41 tahun	Laki-laki	81352331210	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Landak	100	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	Agar pelayanan ditingkatkan dengan lebih baik
17	3/14/2022 8:19	heri ismunandar	46	> 41 tahun	Laki-laki	81253676409	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	cv barokah kraton	90	2	4	4	5	4	4	5	5	6	4	4	pelayanan d balai pom saat ini sudah bagus dan terus di tingkatkan lagi untuk kedepan nya
18	3/14/2022 10:03	HENDRIKUS RIKY	36	36-40 tahun	Laki-laki	81257282139	S1	PNS/TNI/Polri	polresta pontianak	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	TETAP DI PERTAHANKAN
19	3/14/2022 10:29	JUNI HARTOYO	38	36-40 tahun	Laki-laki	81257983858	S1	PNS/TNI/Polri	polres kubu raya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	AGAR PELAYANAN YANGVADA TETQP DIPEETAHANKAN
20	3/14/2022 10:37	BAYU AGUSTIAN, SH	28	26-30 tahun	Laki-laki	81295036090	S1	PNS/TNI/Polri	polda kalbar	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	SUDAH BAIK
21	3/14/2022 10:41	PUTRA MH	37	36-40 tahun	Laki-laki	819753989	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	polresta pontianak kota	100	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	MOHON KIRANYAVPENINBANGAN BARANG BUKTIB NARKOBA BISA DILAKUKAN KEMBALI SEPERTI DULU
22	3/14/2022 11:14	SUPRIYANTO, S.H	39	36-40 tahun	Laki-laki	82256096684	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Kalbar	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Dah... Bagussssss dah.... Mantulll... banget,,
23	3/14/2022 13:53	SUBARIKAH	27	26-30 tahun	Laki-laki	89611230794	S1	Lainnya	Darfa mart	70	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	Lekas membaik kota tercinta ku
24	3/14/2022 14:30	Hendri dunan	35	31-35 tahun	Laki-laki	81257451800	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Direktorat reserse narkoba polda kalbar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Teri.alasih atas kerjasama nya yg cukup baik
25	3/14/2022 14:35	Agus sanjaga	35	31-35 tahun	Laki-laki	85227739674	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda kalbar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan prima
26	3/14/2022 14:45	RESA FREDIKUS	33	31-35 tahun	Laki-laki	82155791957	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres ketapang polda kalbar	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sampai saat ini saya sangat puas dengan pelayanan BPOM
																						Layanan selama ini sudah sangat baik. Saran :

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



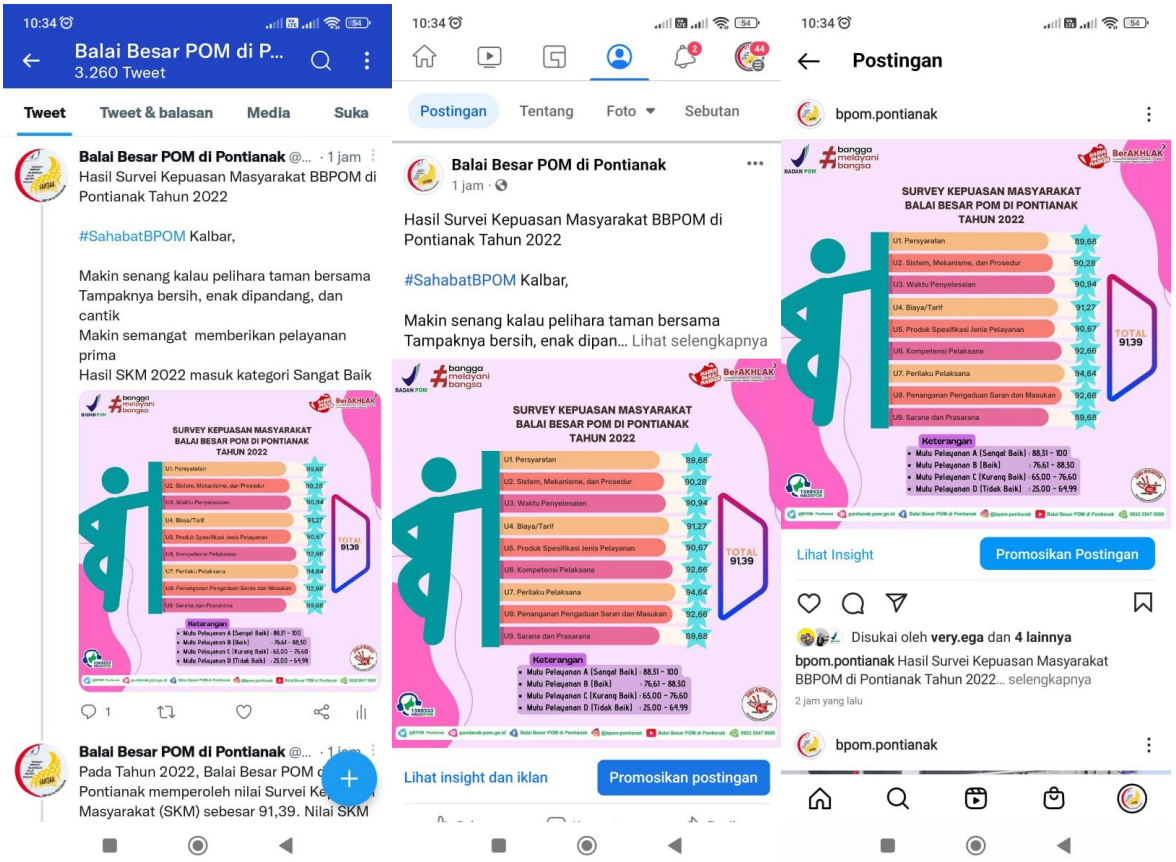
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Jl. Dr. Soedarso Pontianak Kalbar 78124
Telp. (0561) 737720 Fax. (0561) 572417 - E-mail : bpom_pontianak@pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Nomor: HK.02.02.20A.20A4.03.22.66
tentang
PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
TAHUN 2022

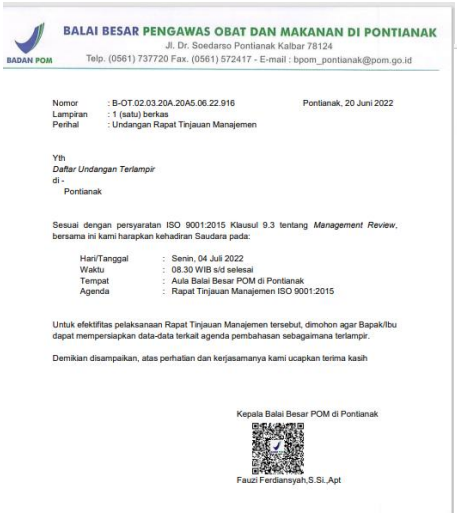
Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak, memutuskan bahwa sehubungan dengan kelancaran pelaksanaan pelayanan publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak, maka perlu menunjuk Petugas Pelayanan Publik sebagai berikut:

No	NAMA	JABATAN	TUGAS
1.	Dia Purnawati, S.Si., Apt	Kepala Bagian Tata Usaha	Penanggung Jawab Penerimaan Sampel Pihak Luar
2.	Titis Khulyatun Purwaningtyas, SF., Apt	Koordinator Kelompok Substansi Pengujian	Penanggung Jawab Pengujian Sampel Pihak Luar
3.	Marry Oktovina Dameria, S.Si, Apt, M.H	Koordinator Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi	Penanggung Jawab Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
4.	Berthin Hendry Dunard, S.Si.	Koordinator Kelompok Substansi Pemeriksaan	Penanggung Jawab Pendaftaran SKI/SKE
5.	Nurul Aisyah, S.E	Subkoordinator Subkelompok Substansi Umum	Menerima Sampel Pihak Luar
6.	Septi Aria Purwaningsih, A.Md	Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan	Menerima Sampel Pihak Luar
7.	Fransiska Murni, A.Md	Arsiparis Pelaksana	Menerima Sampel Pihak Luar
8.	Fitri Andriani, A.Md	Pranata Komputer Terampil Pelaksana	Menerima Sampel Pihak Luar
9.	Evi Praseyoningtyas, S.T.	PFM Ahli Muda	Memberi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
10.	Rinatal Naibaho, SKM	PFM Ahli Pertama	Memberi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
11.	Ardhita Stevefano Beriman, S.K.M.	Analis Komunikasi Resiko Obat dan Makanan	Memberi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
12.	Mulyono, SKM	PFM Mahir	Memberi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
13.	apt. Vera Yuniar, S.Farm.	PFM Keahlian	Memberi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
14.	Bagus Biantoro	Pengadministasian Umum	Memberi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
15.	Irma Eprilina, S.Farm, Apt.	Subkoordinator Subkelompok Substansi Sertifikasi	Menerima Pendaftaran SKI/SKE
16.	Arta Yulianti Hutagaol, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda	Menerima Pendaftaran SKI/ SKE
17.	Riski Prananto Putra, S.Farm, Apt.	PFM Ahli Muda	Menerima Pendaftaran SKI/ SKE

b. Publikasi Hasil SKM



b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Jl. Dr. Soedarso Pontianak Kalbar 78124
Telp. (0561) 737720 Fax. (0561) 572417 - E-mail : bpom_pontianak@pom.go.id

Nomor : B-OT.02.03.20A.20A5.06.22.916 Pontianak, 20 Juni 2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Undangan Rapat Tinjauan Manajemen

Yth
Daftar Undangan Terlampir
di -
Pontianak

Sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 9.3 tentang *Management Review*, bersama ini kami harapkan kehadiran Saudara pada:

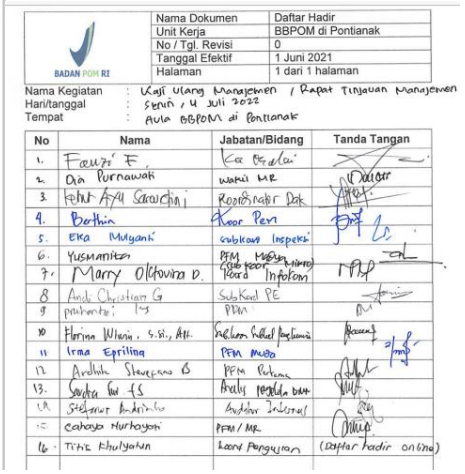
Hari/Tanggal : Senin, 04 Juli 2022
Waktu : 08.30 WIB s/d selesai
Tempat : Aula Balai Besar POM di Pontianak
Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen ISO 9001:2015

Untuk efektifitas pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu dapat mempersiapkan data-data terkait agenda pembahasan sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Kepala Balai Besar POM di Pontianak

Fauzi Ferdiansyah,S.Si.,Apt



BADAN POM RI	Nama Dokumen	Daftar Hadir
	Unit Kerja	BBPOM di Pontianak
	No / Tgl. Revisi	0
	Tanggal Efektif	1 Juni 2021
	Halaman	1 dari 1 halaman

Nama Kegiatan : Kaji Ulang Manajemen / Rapat Tinjauan Manajemen
Hari/tanggal : Senin / 4 Juli 2022
Tempat : Aula BBPOM di Pontianak

No	Nama	Jabatan/Bidang	Tanda Tangan
1.	Fauzi F.	Kepala	
2.	Dia Purnawati	Waka BAR	
3.	Rahmat Arif Saputra	Koordinator Pak	
4.	Berthin	Koor Pem	
5.	Eka Mulyani	Subkoord Inspeksi	
6.	Yusmanita	PFM Mutu	
7.	Marry Oktovina D.	Koord Informasi	
8	Andi Christiani G	Subkoord PE	
9	[illegible]	PFM	
10	Herina Wiria, S.Si., Apt.	Subkoord Sukat Pontianak	
11	Irma Eprilina	PFM Mutu	
12.	Arditha Stevefana B	PFM Pemeriksaan	
13.	Sandra Dwi F.S	Analis Kepala BBPOM	
14.	Siti Fatimah Andriani	Analisa Intistusi	
15.	Cahaya Nurhayati	PFM / MR	
16.	Titis Khulyatun	Koord Pengujian	(Daftar hadir online)



DFATAR HADIR Report
Form DAFTAR HADIR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN ISO 9001:2015 BALAI BESAR POM DI PONTIANAK TAHUN 2022

NAMA	Titis Khulyatun
NIP	197907042002122002
JABATAN	Koordinator Pengujian
TANDA TANGAN	
Added Time	03-Jul-2022 22:34:20
Referrer Name	
Task Owner	cahayanurhayati65@gmail.com

Forms

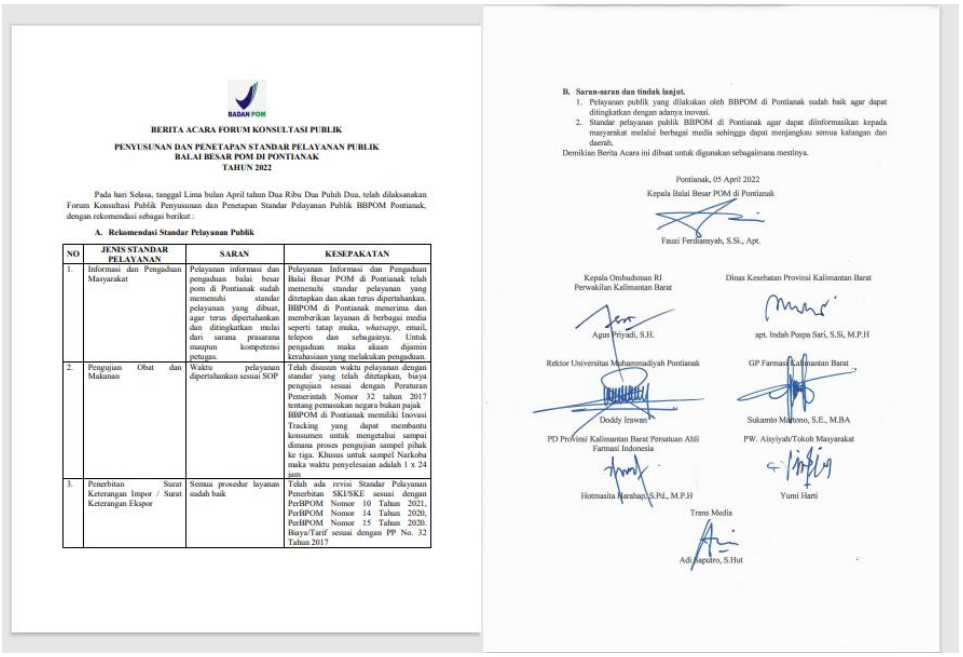








d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)



BADAN POM

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK

PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI PONTIANAK
TAHUN 2022

Pada hari Selasa, tanggal Lima bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik BBPOM Pontianak, dengan rekomendasi sebagai berikut :

A. Rekomendasi Standar Pelayanan Publik

NO	JENIS STANDAR PELAYANAN	SARAN	KESEPAKATAN
1.	Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Pelayanan informasi dan pengaduan balai besar pom di Pontianak sudah memenuhi standar pelayanan yang dibuat, agar terus dipertahankan dan ditingkatkan mulai dari sarana prasarana maupun kompetensi petugas.	Pelayanan Informasi dan Pengaduan Balai Besar POM di Pontianak telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan akan terus dipertahankan. BBPOM di Pontianak menerima dan memberikan layanan di berbagai media seperti tatap muka, *whatsapp*, email, telepon dan sebagainya. Untuk pengaduan maka akaan dijamin kerahasiaan yang melakukan pengaduan.
2.	Pengujian Obat dan Makanan	Waktu pelayanan dipertahankan sesuai SOP	Telah disusun waktu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, biaya pengujian sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang pemasukan negara bukan pajak. BBPOM di Pontianak memiliki Inovasi Tracking yang dapat membantu konsumen untuk mengetahui sampai dimana proses pengujian sampel pihak ke tiga. Khusus untuk sampel Narkoba maka waktu penyelesaian adalah 1 x 24 jam
3.	Penerbitan Surat Keterangan Impor / Surat Keterangan Ekspor	Semua prosedur layanan sudah baik	Telah ada revisi Standar Pelayanan Penerbitan SKI/SKE sesuai dengan PerBPOM Nomor 10 Tahun 2021, PerBPOM Nomor 14 Tahun 2020, PerBPOM Nomor 15 Tahun 2020. Biaya/Tarif sesuai dengan PP No. 32 Tahun 2017

B. Saran-saran dan tindak lanjut.

1. Pelayanan publik yang dilakukan oleh BBPOM di Pontianak sudah baik agar dapat ditingkatkan dengan adanya inovasi.
2. Standar pelayanan publik BBPOM di Pontianak agar dapat diinformasikan kepada masyarakat melalui berbagai media sehingga dapat menjangkau semua kalangan dan daerah.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 05 April 2022
Kepala Balai Besar POM di Pontianak

Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat
Agus Priyadi, S.H.

Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat
apt. Indah Puspa Sari, S.Si, M.P.H

Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak
Doddy Irawan

GP Farmasi Kalimantan Barat
Sukamto Martono, S.E., M.BA

PD Provinsi Kalimantan Barat Persatuan Ahli Farmasi Indonesia
Hotmasita Harahap, S.Pd., M.P.H

PW. Aisyiyah/Tokoh Masyarakat
Yumi Harti

Trans Media
Adi Saputro, S.Hut

Survei Kepuasan Masyarakat Back (https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi) Download (https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/download/225)

Tahun : 2022

Unit Kerja : Balai Besar POM di Pontianak

Rekomendasi

Show 10 entries Search:

NO	Aksi	Rekomendasi	Status
1	(https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/225)	Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Informasi dan Pengaduan	R.Aksi : 3 Close : 3 Status : 100%
2	(https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/283)	Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Pengujian	R.Aksi : 3 Close : 3 Status : 100%

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous 1 Next

Copyright © 2023. All Rights Reserved .

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Rencana Aksi Balai Besar POM di Pontianak

Back (https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail/7)

Tahun : 2022

Unit Kerja : Balai Besar POM di Pontianak

Rekomendasi: Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Informasi dan Pengaduan

Created at: 2022-07-01 08:02:32

Rencana Aksi

+ Tambah

Show 10 entries

Search:

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File
1	history	2021-12-31	1. U1 : Persyaratan : Adanya keluhan pelanggan terkait banyaknya proses pendaftaran yang harus dilalui. Pendampingan melalui inovasi AGI JAKK baik melalui tatap muka maupun daring seperti WA business. Petugas memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai pentingnya pemenuhan persyaratan pendaftaran izin edar.	• pendampingan-agijakk-1.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/37144d28a290bb2e5ec83c7a1b8945fa.jpeg) • pendampingan-agijakk-2.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/2b303aaec36c3fbda066bd4be6373cf4.jpeg) • pendampingan-agijakk-3.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/619a5430e6324e5195d5465e8fc0e236.jpeg) • pendampingan-agijakk-4.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/6bd335e1c775d791fbeec4e3355a3499.jpeg) • pendampingan-agijakk-5.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/d9f336b0c7f8972a37bf1eea2fdf1450.jpeg) • pendapingan-agijakk-6.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/f8d1e934f7bdeb3ddf0505e7596792fd.jpeg) • pendampingan-agiajkk-7.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/553/5edfe7de9eeff68aa58ab7b1c4c40367.jpeg)

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File
2	history	2022-12-31	2. U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur : Adanya saran pelanggan terkait kecepatan respon pelayanan Sosialisasi pemanfaatan Frequently Asked Question (FAQ) pada WA business dan subsite pontianak.pom.go.id	• sosialisasi-faq-di-katalog-wa-business.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/808/9aae1e16e0926a6cdbd62d4b872427e9.jpeg) • sosialisasi-faq-di-subsite.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/808/e6a7268b354f5aec13484e79454e99fd.jpeg) • sosialisasi-pemanfaatan-faq-melalui-wa.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/808/76fec4ec4b09bbf44b1665a2c601b0a4.jpeg) • sosialisasi-faq-tatap-muka.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/808/b0fd384a73a64f63d651d4786ba6ee1e.jpeg)
3	history	2022-12-31	3. U9 : Sarana dan Prasarana : Adanya saran pelanggan untuk menambahkan display produk UMKM yang terdaftar zin edar Menampilkan display produk UMKM Kalimantan Barat dengan NIE yang sudah terdaftar di ruang pelayanan publik BBPOM di Pontianak	• galeri-agijakk-1.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/809/3c045a9589ef7db36b141e26e51a28c4.jpeg) • galeri-agijakk-2.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/809/5d5f3d51544af84493850635f2f42879.jpeg)

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2023. All Rights Reserved .

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Rencana Aksi Balai Besar POM di Pontianak

Back (https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail/4)

Tahun : 2022

Unit Kerja : Balai Besar POM di Pontianak

Rekomendasi: Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Pengujian

Created at: 2022-06-27 03:18:39

Rencana Aksi

+ Tambah

Show 10 entries

Search:

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File	Catata
1	history	2022-12-31	1. U1 : Persyaratan : a. Adanya pelanggan yang merasa belum memahami alur pelayanan. Sosialisasi alur pelayanan pengujian lebih intens melalui berbagai media, contohnya menampilkan pada COMIC TV dan leaflet/buku saku. b. Adanya pelanggan yang salah mengisi jenis layanan pada tautan SKM yang diberikan. Pendampingan	• sop-pengujian-di-comic-tv.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/554/489c2a55bc722ce5992eceb404c132d3.jpeg) • pelayanan-publik-di-leaflet-dan-buku-saku-1.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/554/ca61f4d80b88239c6b43de5b7123affa.jpeg) • pelayanan-publik-di-leaflet-dan-buku-saku-2.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/554/e9c7408ffc26ec9f13eb6f47e8f4de53.jpeg) • pendampingan-pengisian-skm.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/554/0506656927ea564270228f483e011887.jpeg)	-

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File	Catata
			pengisian SKM pada pelanggan yang datang.		
2	history	2022-12-31	2. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Adanya saran pelanggan agar respon dalam menjawab pertanyaan dipercepat. Memberikan pelayanan informasi pengujian melalui WA business penerima sampel pengujian.	• wa-pengujian-1.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/810/659f61a9f57cd0e62a2a19f482b1a76c.jpeg) • wa-pengujian-2.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/810/109d8be3ea58ebe306cdb911280c9a01.jpeg)	-

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File	Catata
3	history	2022-12-31	3. U9 : Sarana dan prasarana : Adanya saran untuk memberikan pelayanan secara on line agar mudah dijangkau Memberikan pelayanan informasi melalui WA business penerimaan sampel pengujian dan menerapkan inovasi Tracking untuk menelusur hasil pengujian sampel NAPZA secara on line.	• wa-pengujian-1.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/811/f63a98c8c2cd1c7a04f33cc82fe35922.jpeg) • wa-pengujian-2.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/811/35d7c95c9e45ce0a58a3c52597590d77.jpeg) • tracking-1.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/811/166a7613794add3f2e620de1ca149cca.jpeg) • tracking-2.jpeg (https://sapaapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/811/cc4807cc9562d1e6d82912dda6ba5f68.jpeg)	-

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2023. All Rights Reserved .

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0