BADAN POM

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI SURAKARTA

## 2 0 2 4

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN POM

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**TAHUN 2024**

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI ..... i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM ..... ii
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 ..... 6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM ..... 6
3.1 Jumlah Responden SKM ..... 6
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 Unsur Pelayanan Publik ..... 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut ..... 10
4.3 Tren Nilai SKM ..... 12
BAB V ..... 13
KESIMPULAN ..... 13
LAMPIRAN ..... 14
1. Kuesioner ..... 14
2. Hasil Olah Data SKM ..... 18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM ..... 19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya ..... 26

BADAN POM
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
Jl. Siwalan No.59 d, Kerten, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta 57144
Telp. / Fax (0271) 7788090;
Email : bpom_surakarta@pom.go.id; Subsite : surakarta.pom.go.id

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt |
| NIP | : | 19851205 201012 1 005 |
| Jabatan | : | Kepala Balai POM di Surakarta |
| Unit Kerja | : | Balai POM di Surakarta |

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.

Surakarta, 7 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Surakarta,

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

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

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II
## PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai POM di Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP/ https://tinyurl.com/YanblikBPOMSurakarta 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 POM di Surakarta 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 secara *online* melalui tautan http://tinyurl.com/YanblikLokaSurakarta dan *offline* di loket layanan Balai POM di Surakarta 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. | 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 | 62 |
| 3. | Pengolahan survei | Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024 | 72 |
| 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 POM di Surakarta. 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 POM di Surakarta tahun 2024.

| No | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1 | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan | 0 | 0 |
| 2 | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 0 | 0 |
| 3 | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | 4 | 4 |
| 4 | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 5 | 5 |
| 5 | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | 3 | 3 |
| 6 | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | 1 | 1 |
| 7 | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 16 | 15 |
| 8 | Pengujian Obat dan Makanan | 0 | 0 |
| 9 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 108 | 84 |
| **Jumlah** | | **137** | **112** |

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 112 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 61 | 54,46% |
| | | Perempuan | 51 | 45,54% |
| 2 | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 27 | 24,11% |
| | | DI/D2/D3 | 10 | 8,93% |
| | | D4/S1 | 49 | 43,75% |
| | | S2/Profesi/S3 | 26 | 23,21% |
| 3 | Pekerjaan | Pelajar/mahasiswa | 5 | 4,46% |
| | | Peneliti/dosen | 2 | 1,79% |
| | | PNS/TNI/Polri | 3 | 2,68% |
| | | Pegawai Swasta | 70 | 62,50% |
| | | Wiraswasta | 32 | 28,57% |
| | | Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan | 0 | 0% |
| | | Lainnya | 0 | 0% |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 16 | 14,29% |
| | | 26 – 30 Tahun | 35 | 31,25% |
| | | 31 – 35 Tahun | 11 | 9,82% |
| | | 36 – 40 Tahun | 16 | 14,29% |
| | | ≥ 41 Tahun | 34 | 30,36% |

## 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | 95.83 | 91.67 | 95.83 | 100.00 | 95.83 | 95.83 | 100.00 | 91.67 | 83.33 | **94.44** |

| Jenis Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Nilai SKM per Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 100.00 | 100.00 | 95.56 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 96.67 | 96.67 | **98.77** |
| Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) | 88.89 | 88.89 | 87.04 | 94.44 | 88.89 | 94.44 | 88.89 | 88.89 | 83.33 | **89.30** |
| Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 83.33 | 100.00 | 100.00 | 83.33 | 100.00 | **96.30** |
| Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 94.44 | 95.56 | 96.30 | 100.00 | 97.78 | 97.78 | 100.00 | 95.56 | 96.67 | **97.12** |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 96.83 | 97.62 | 96.30 | 97.62 | 96.03 | 96.03 | 98.21 | 95.83 | 91.47 | **96.22** |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan | | 2023 | 2024 | Naik/ Turun |
|---|---|---|---|---|
| U1 | Persyaratan | 94,49 | 96,43 | 1,94 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 94,74 | 97,02 | 2,28 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 94,57 | 96,03 | 1,46 |
| U4 | Biaya/Tarif | 95,51 | 98,07 | 2,56 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 94,49 | 96,13 | 1,64 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 96,28 | 96,43 | 0,15 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 96,92 | 98,36 | 1,44 |

| Unsur Pelayanan | | 2023 | 2024 | Naik/ Turun |
|---|---|---|---|---|
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 96,28 | 95,39 | 0,89 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 93,33 | 91,96 | 1,37 |
| **Nilai SKM Unit Layanan** | | **95,18** | **96,20** | **1.02** |

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. Sarana Prasana merupakan unsur pelayanan publik dengan nilai terendah yaitu sebesar 91,96. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang mendapatkan nilai 95,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 96,03.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (98,36), Biaya/Tarif (98,07), dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (97,02).

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:

1. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan: "*sederhanakan proses*".
2. Layanan Sertifikasi CDOB:
   - *"Secara keseluruhan sudah sangat baik, harapannya ada petugas sertifikasi yang bisa ditemui secara terjadwal".*
   - *"Untuk jadwal layanan diharapkan lebih banyak dan lebih cepat, sesuai jadwal".*
3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB: *"jam konsultasi diperpanjang mengingat background pelaku usaha bukan dari farmasi CPOTB"*
4. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB: *"perbanyak agenda bimtek CPKB".*

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

1. Sarana prasarana pelayanan publik Balai POM di Surakarta masih dinilai kurang oleh masyarakat dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hal tersebut dikarenakan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Surakarta masih berada di kantor dengan status sewa ruko sehingga untuk pengembangan ULPK sesuai standar masih belum dapat direalisasikan.
2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan oleh Balai POM di Surakarta masih dinilai kurang oleh masyarakat dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Meskipun penanganan tersebut sebenarnya telah sesuai dengan *service level agreement* (SLA) yang ditetapkan namun untuk penanganannya masih dilakukan oleh personil

yang juga mengampu pelayanan di tiga Mal Pelayanan Publik (MPP) dan belum optimalnya pemanfaatan kanal pengaduan daring seperti aplikasi LAPOR!.

3. Waktu penyelesaian pelayanan oleh Balai POM di Surakarta masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan publik secara daring sebenarnya sudah dijalankan namun masih banyak masyarakat yang memilih layanan tatap muka atau langsung datang ke loket layanan sehingga memungkinkan adanya antrean layanan.

### 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/rapat progresif Balai POM di Surakarta pada tanggal 5 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 | Seluruh Jenis Layanan | Sarana Prasarana | Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Surakarta masih berada di kantor dengan status sewa ruko sehingga untuk pengembangan ULPK sesuai standar masih belum dapat direalisasikan | Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta di antaranya: WiFi bagi konsumen, penambahan meja dan kursi layanan, APAR, media hiburan dan konsumsi (air minum dan permen) bagi konsumen di area tunggu | 31 Desember 2024 | Infokom |
| | | | | Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung | 31 Desember 2024 | Infokom |
| | | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Belum optimalnya pemanfaatan kanal pengaduan daring | Publikasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal yang tersedia termasuk | 31 Desember 2024 | Infokom |

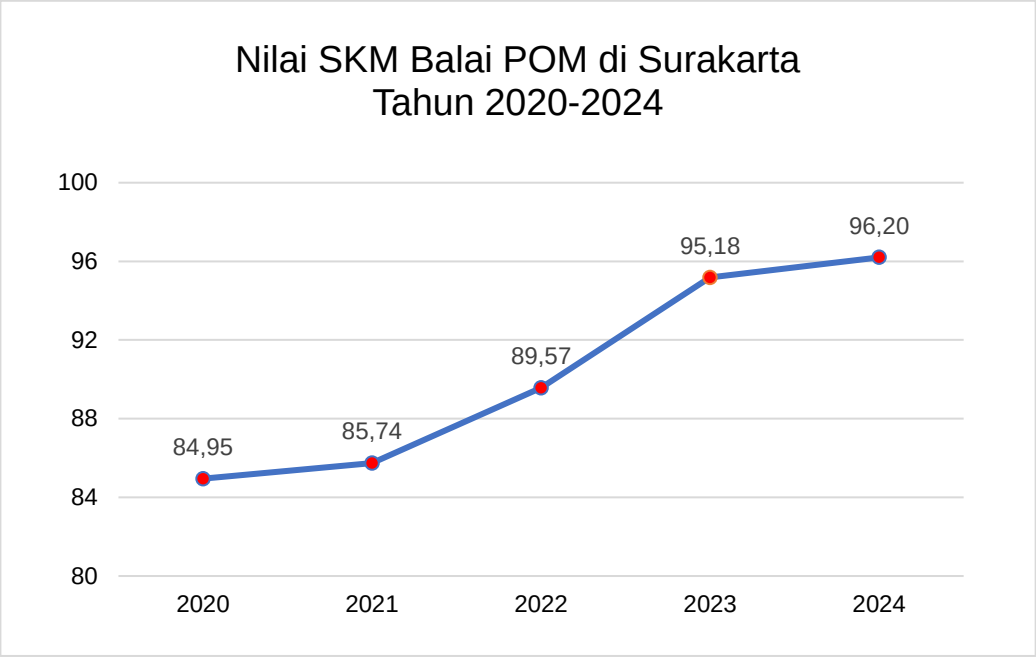
| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | seperti aplikasi LAPOR! | aplikasi LAPOR! sehingga lebih dimanfaatkan oleh masyarakat | | |
| | | Waktu Penyelesaian | Masih banyak masyarakat yang memilih layanan tatap muka atau langsung datang ke loket layanan sehingga memungkinkan adanya antrean layanan | Mengoptimalkan pelayanan secara daring termasuk layanan melalui *whatsapp* aktif 24 jam (*chatbot*) | 31 Desember 2024 | Infokom |

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

| No. | Jenis Layanan | Saran/Masukan | Tindak Lanjut | Timeline |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan | *sederhanakan proses* | Melakukan klarifikasi maksud dari saran/masukan konsumen dan menyampaikan saran/masukan kepada pihak/personil terkait atau yang berhubungan | 31 Desember 2024 |
| 2 | Sertifikasi CDOB | - *Secara keseluruhan sudah sangat baik, harapannya ada petugas sertifikasi yang bisa ditemui secara terjadwal*<br>- *Untuk jadwal layanan diharapkan lebih banyak dan lebih cepat, sesuai jadwal* | Memberikan layanan khusus sertifikasi terjadwal setiap hari Senin dan Jumat sehingga dapat mengakomodir kebutuhan pelaku usaha | 31 Desember 2024 |
| 3 | Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB | *jam konsultasi diperpanjang mengingat background pelaku usaha bukan dari farmasi CPOTB* | Memberikan layanan khusus sertifikasi terjadwal setiap hari Senin dan Jumat sehingga dapat mengakomodir kebutuhan pelaku usaha meskipun bukan dari *background* pendidikan farmasi | 31 Desember 2024 |
| 4 | Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB | *perbanyak agenda bimtek CPKB* | a. Menyebarkan informasi agenda Bimtek CPKB yang diadakan oleh BPOM<br>b. Menyelenggarakan *Desk CAPA* sesuai kebutuhan pelaku usaha | 31 Desember 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 Balai POM di Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :




Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai POM di Surakarta.

# BAB V
# KESIMPULAN

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

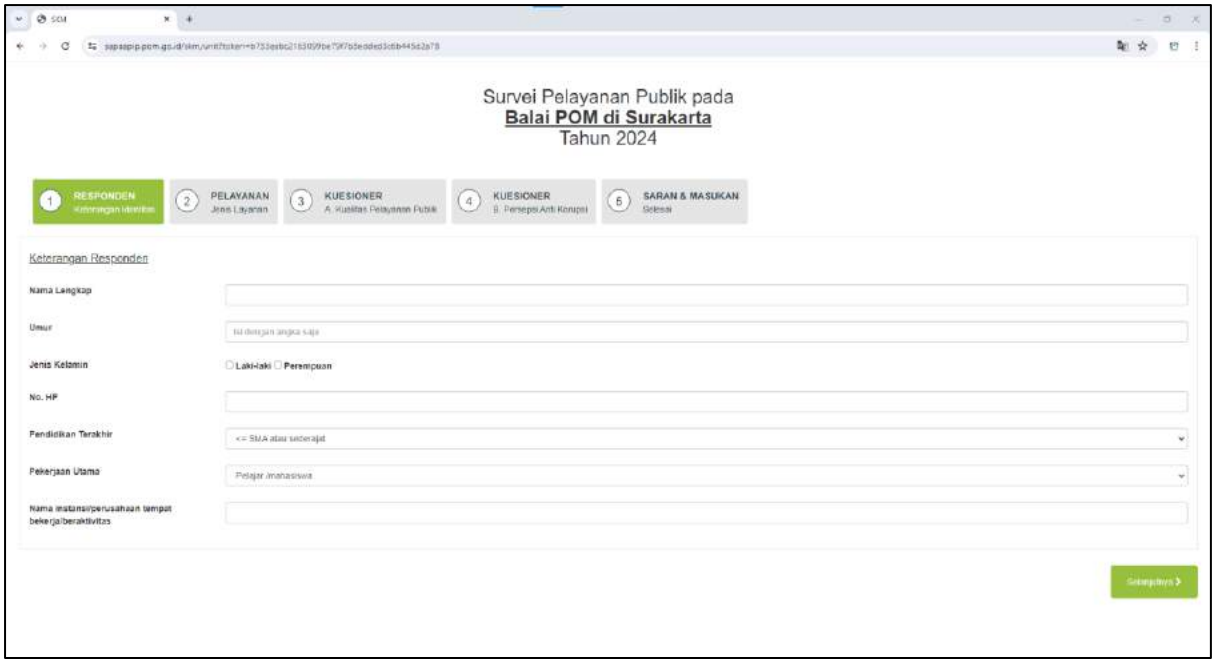
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,20. Nilai SKM Balai POM di Surakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Waktu Penyelesaian Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

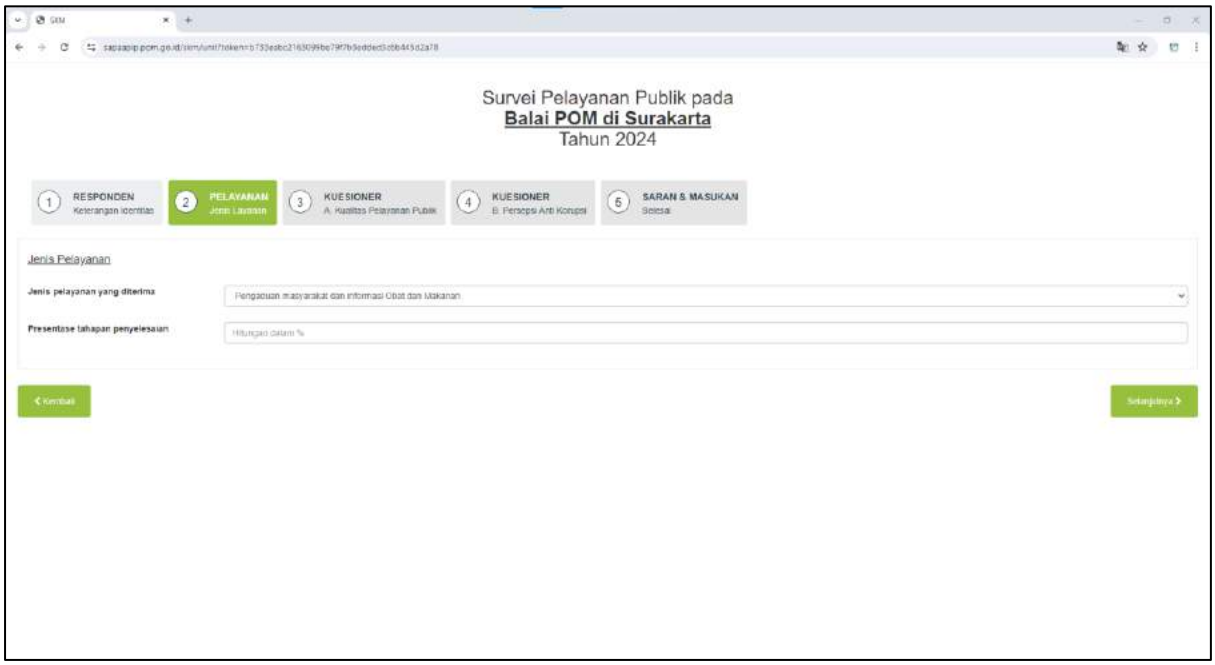
Surakarta, 7 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Surakarta,

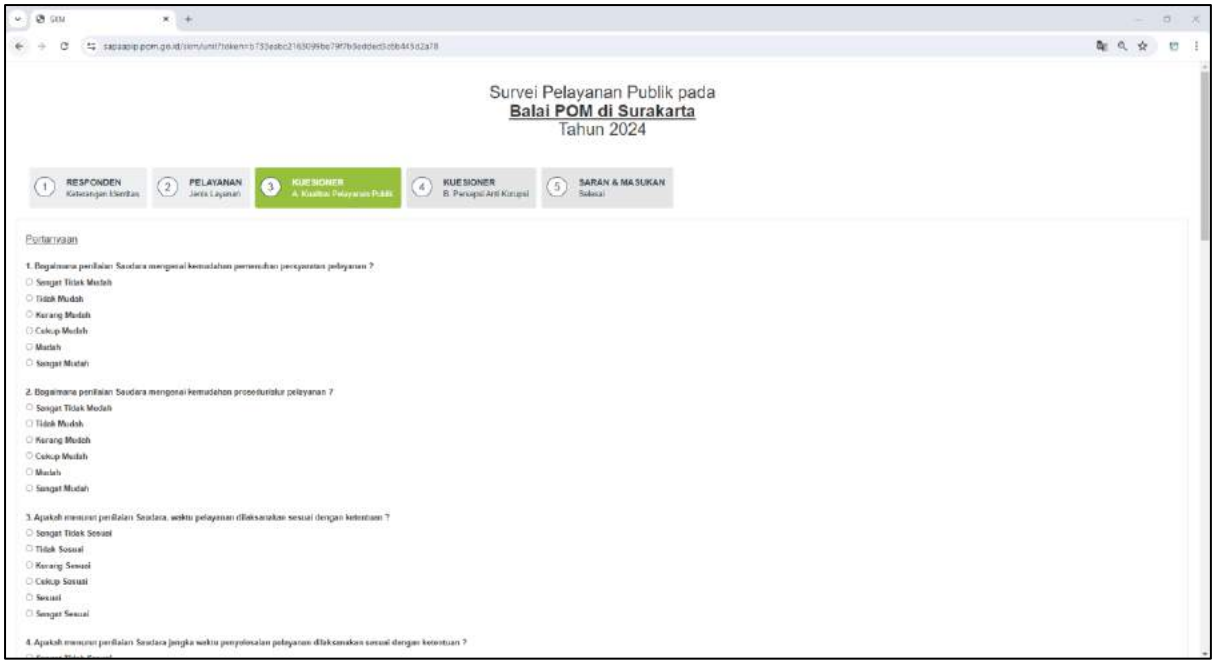
Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt
NIP. 19851205 201012 1 005

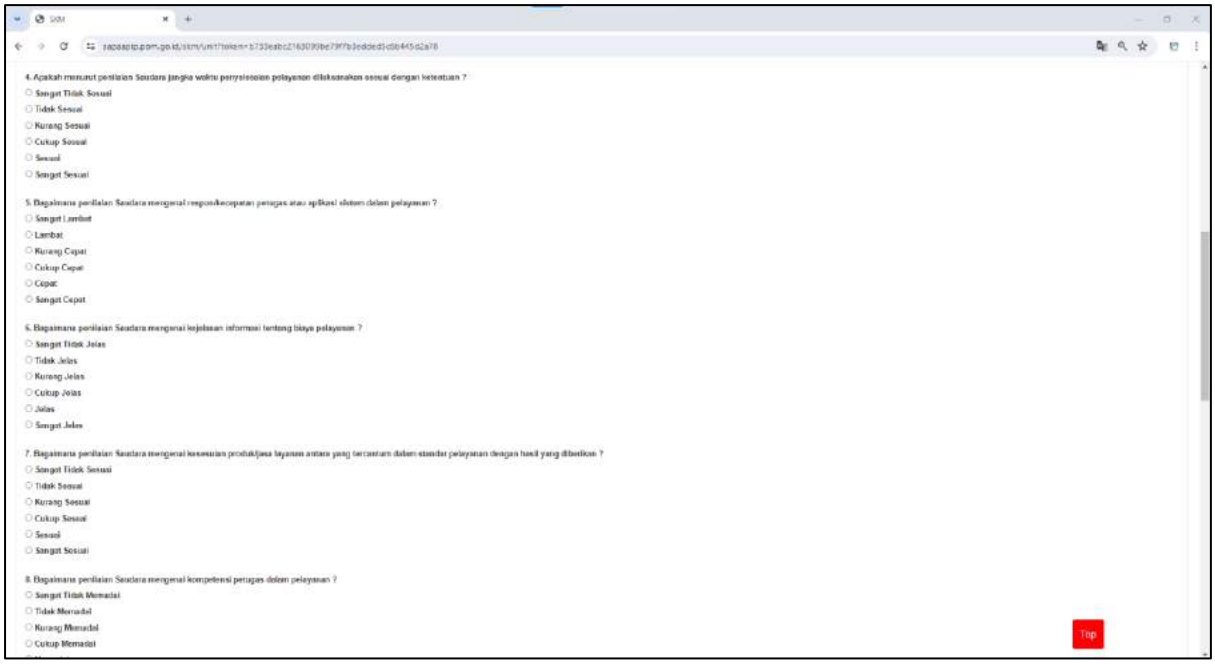
# LAMPIRAN

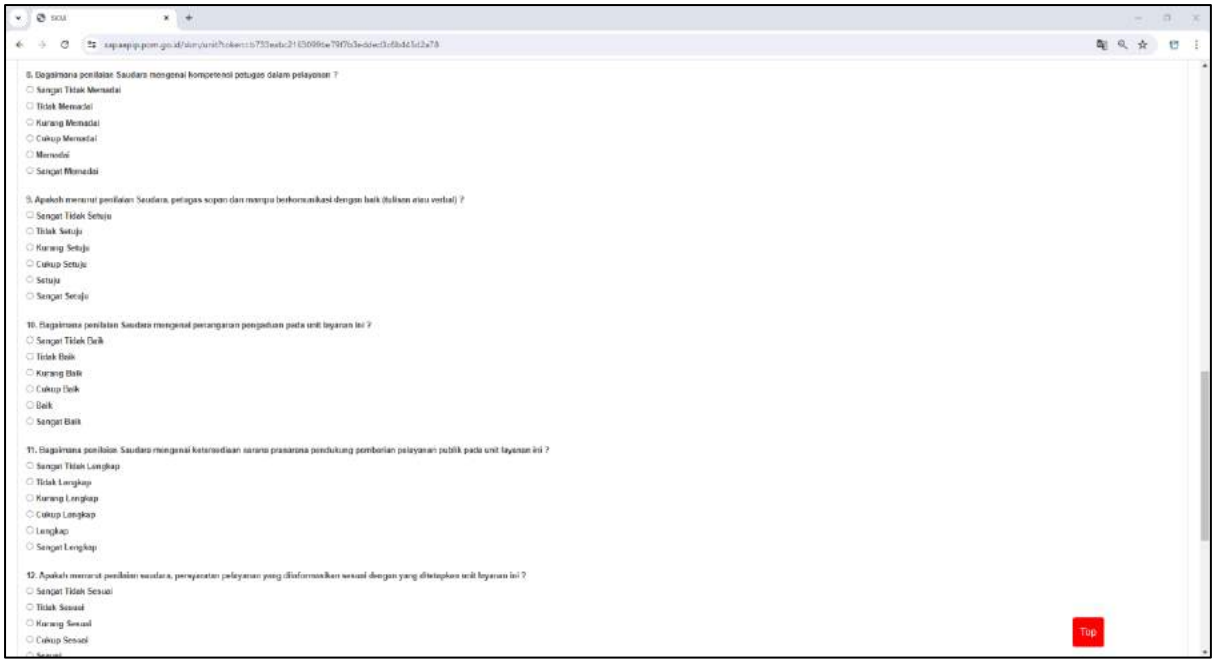
## 1. Kuesioner




Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Surakarta
Tahun 2024
1 RESPONDEN
2 PELAYANAN
3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN
Pertanyaan
1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan 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 ?


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
Top



8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

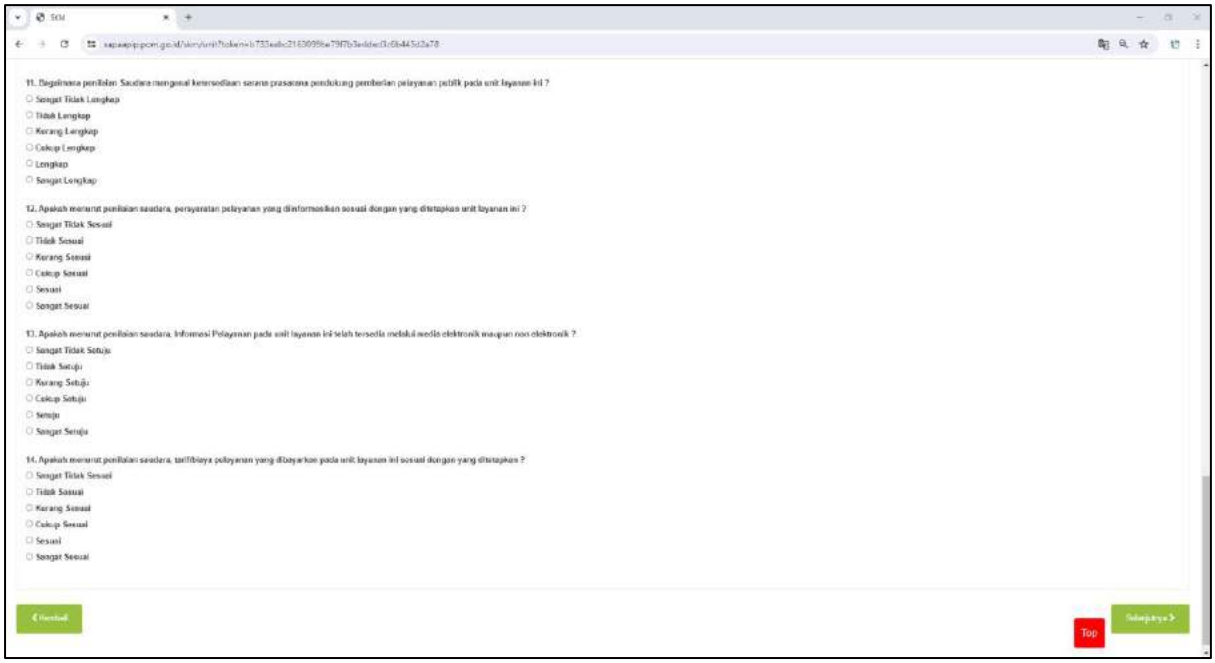
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan ramah berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai perangkaran 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

Top



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

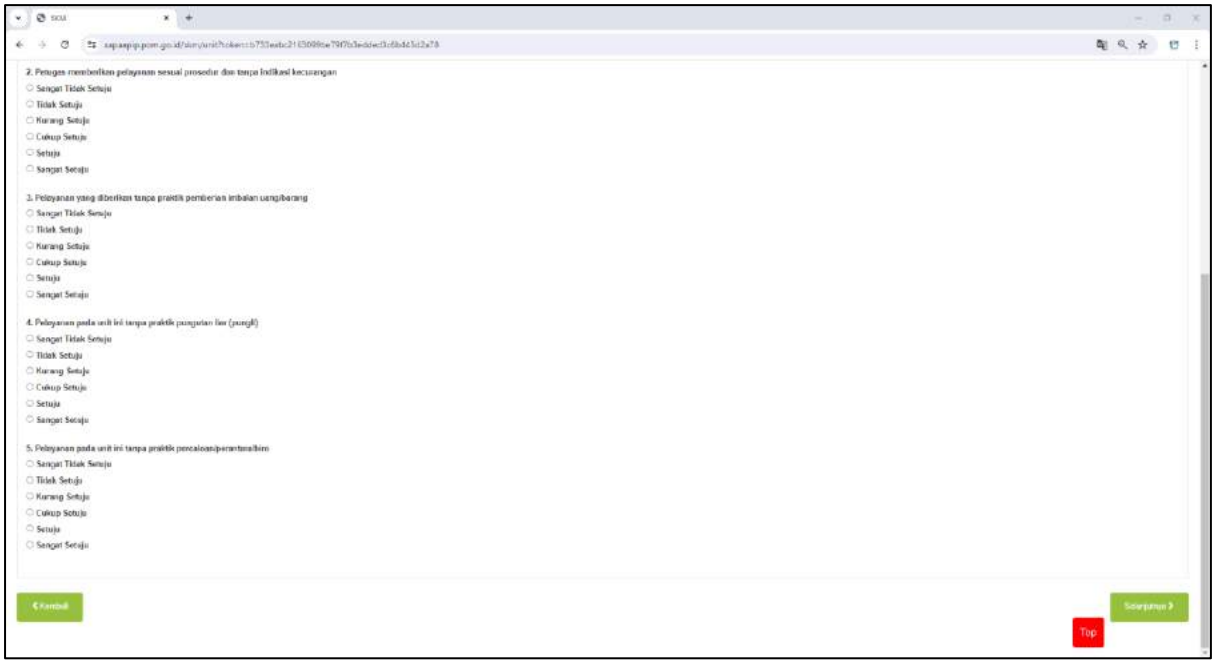
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

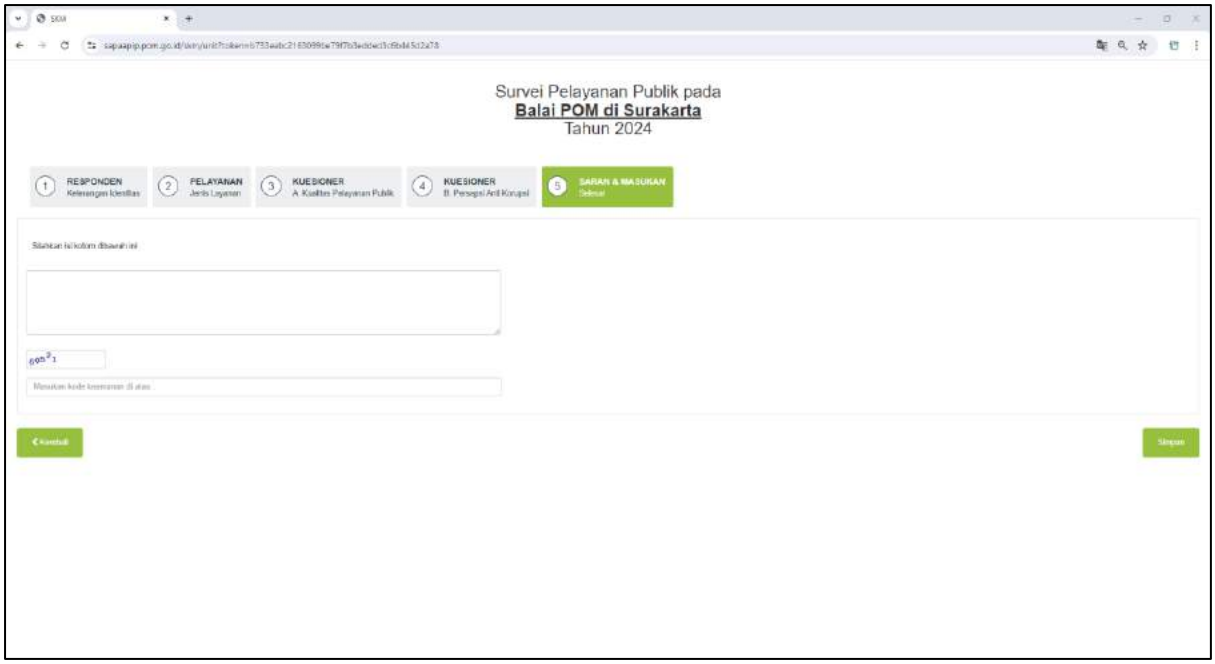
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

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

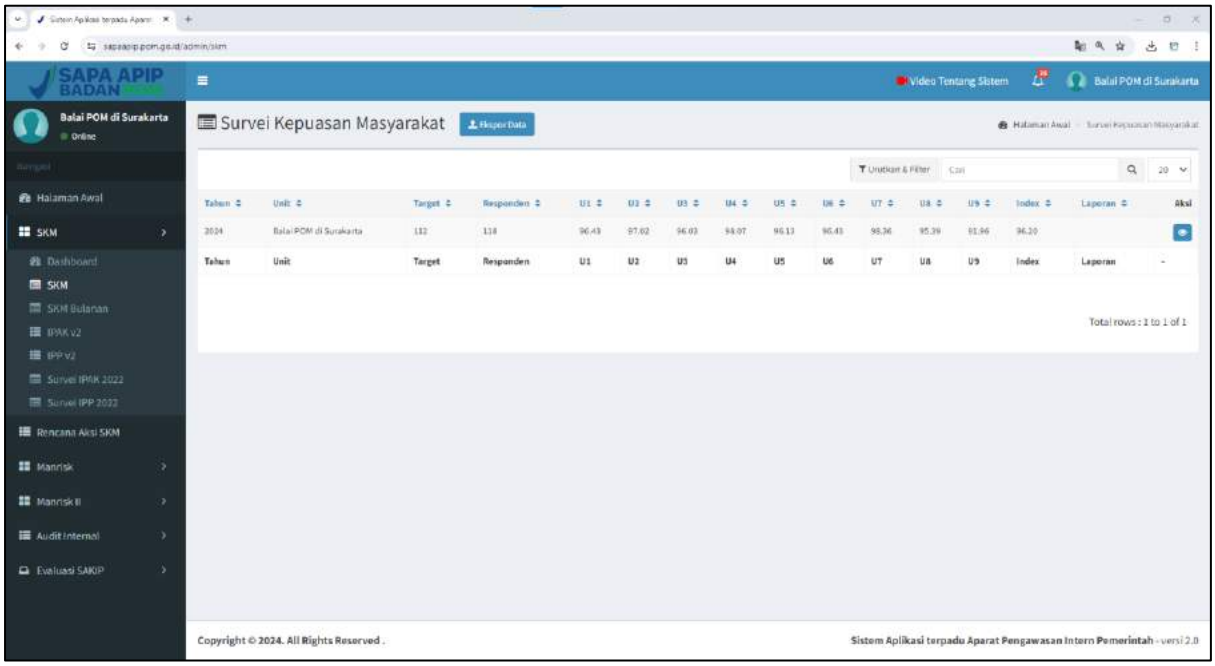
Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Surakarta
Tahun 2024
1 RESPONDEN
2 PELAYANAN
3 KUESIONER
4 KUESIONER
5 SARAN & MASUKAN
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)


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
Kembali
Selanjutnya
Top

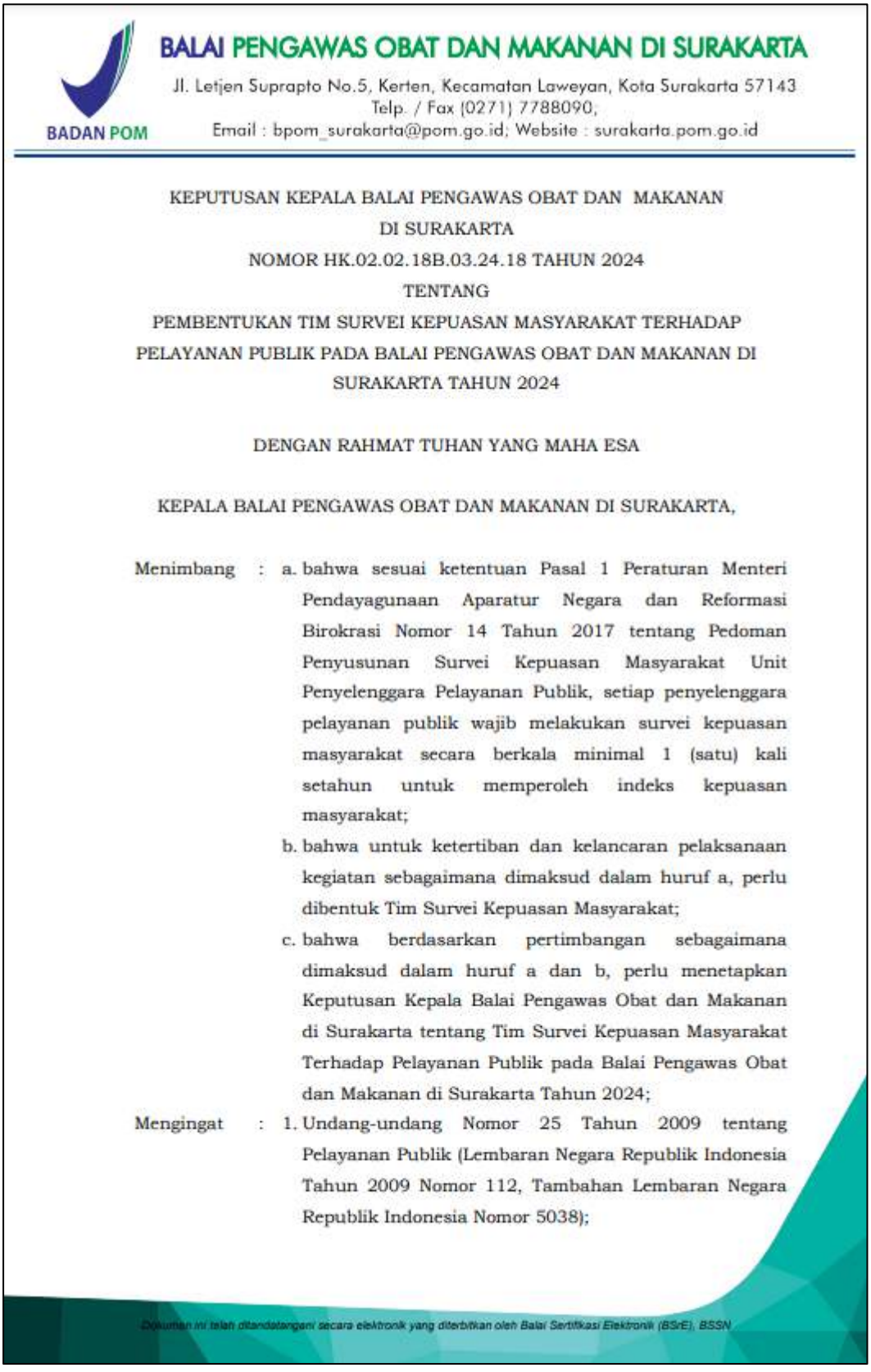



## 2. Hasil Olah Data SKM



## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BADAN POM

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA**

Jl. Letjen Suprapto No.5, Kerten, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta 57143
Telp. / Fax (0271) 7788090,
Email : bpom_surakarta@pom.go.id; Website : surakarta.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.18B.03.24.18 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

Menimbang :
a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Tahun 2024;

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

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

MEMUTUSKAN:

| | | |
|---|---|---|
| Menetapkan | : | KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TAHUN 2024 |
| Kesatu | : | Menunjuk dan menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Tahun 2024 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini. |
| Kedua | : | Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu bertanggung jawab kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Surakarta |
| Ketiga | : | Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2024 dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya. |

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 26 Maret 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Yang bersangkutan

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.18B.03.24.18 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TAHUN 2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
TAHUN 2024

1. Nama : Singgih Dwi Cahyo, S.Farm, Apt
   NIP : 19911104 201502 1 001
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
2. Nama : Annisa Nurul Anindita, S.Si.
   NIP : 19850722 201903 2 004
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
3. Nama : Regina Devi Permatasari, STP
   NIP : 19970103 201903 2 006
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
4. Nama : Agatha Novita Ika Hayuningtyas, S.Farm, Apt.
   NIP : 19900206 201502 2 002
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
5. Nama : Dyah Ermawati, STP
   NIP : 19820406 200604 2 005
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
6. Nama : Etik Romdiyah, S.Farm, Apt
   NIP : 19860618 201012 2 003
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

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

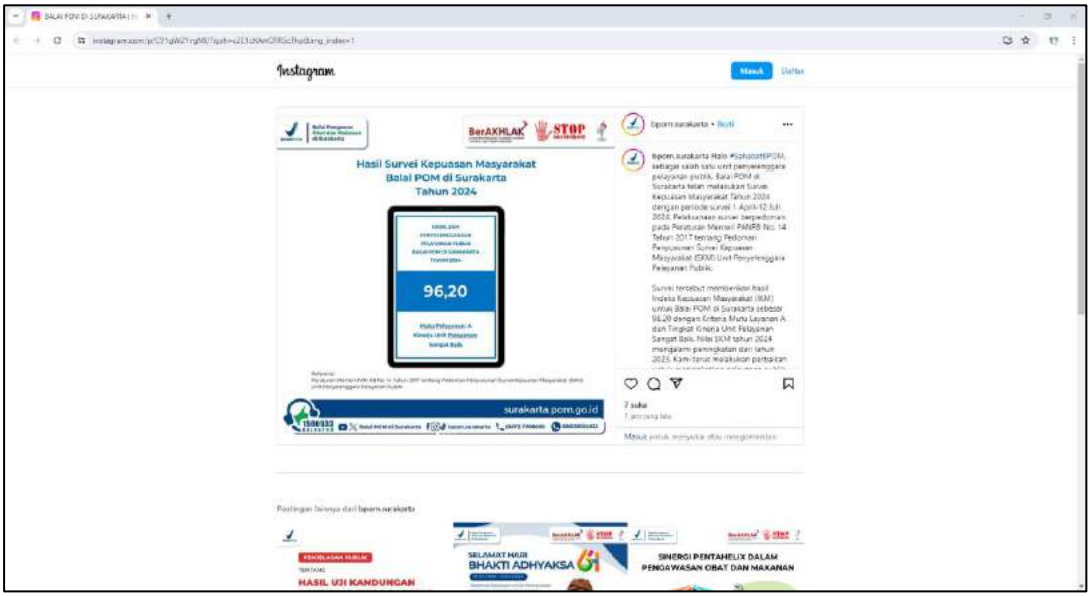
7. Nama : Murni Ernawati, S.Farm, Apt
   NIP : 19870429 201212 2 002
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

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

b. Publikasi Hasil SKM




https://www.instagram.com/p/C91gW2YvgMl/?igsh=c2E1cXAwOTR5cThp&img_index=1

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

**Daftar Hadir Kegiatan**
**Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta**

Agenda : Rapat Progresef Agustus 2024 dan Pembahasan RTL SKM 2024
Lokasi : Balai POM di Kota Surakarta
Waktu : Senin, 5 Agustus 2024 00:00 s/d Selesai

| No | Nama | NIP/NIK | Jabatan | Unit Kerja/Instansi | Jenis Kelamin | No Tlp | Email | Kehadiran | TTD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Agatha Novita Ika Hayuningtyas | 199002062015022002 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081212183756 | agatha.novita@pom.go.id | Dinas | |
| 2 | Annisa Nurul Anindita | 198507222019032004 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081803793445 | annisa.anindita@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 3 | Asri Amalia Winarni | 198208072006042006 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081328731051 | asri.winarni@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 4 | Desintha Ika Savitri | 199112192019032005 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 085640050900 | desinthaika@gmail.com | Daring - WFO | |
| 5 | dinaryoggy pindarto | 198503212010121004 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 087731602757 | dyoggy@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 6 | Dyah Anggoro Asih | 198107272006042002 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081326123444 | dyah.anggoro@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 7 | Erindra Pramesthi | 199509052019032004 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081228412245 | erindrapramesthi@gmail.com | Luring - WFO | |
| 8 | Fajar Tri Kuncoro | 198804202010121002 | Pengelola Keuangan | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 085642454463 | fajar3kuncoro@gmail.com | Luring - WFO | |
| 9 | Fikie Fadhila Amalia | 199511162019032004 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 089656558248 | fikie.amalia@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 10 | Hilman Harsoni | 199108222015021002 | Pranata Komputer Terampil | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 085712915144 | hilman.harsoni@pom.go.id | Luring - WFO | |

| No | Nama | NIP/NIK | Jabatan | Unit Kerja/Instansi | Jenis Kelamin | No Tlp | Email | Kehadiran | TTD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Husnul Khotimah | 199603242019032003 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081568384171 | husnul.khotimah@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 12 | Irsan Saepul Zaman | 198702042022031004 | Pranata Keuangan Apbn Terampil | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 087884275725 | irsan.saepul@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 13 | Kukuh Bagus Nugroho | 199306242019031001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 082154434643 | kukuh.nugroho@pom.go.id | Daring - WFO | |
| 14 | Meindarta Teguh Srisatya | 199705212019031001 | Pranata Komputer Terampil | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 082276199649 | meindarta.srisatya@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 15 | Murni Ernawati, S.Farm.,Apt | 198704292012122002 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081344131293 | murni.ernawati@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 16 | Purwadi | 198601302010121003 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 081393450471 | purwadi@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 17 | Regina Devi Permatasari | 199701032019032006 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 087739543625 | reginadevi65@gmail.com | Daring - WFO | |
| 18 | Retno Yusrini | 197404171997032001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081392419287 | retno.yusrini@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 19 | Rina Rahayu Diningsih | 197909162003122001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081392370527 | rina.diningsih@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 20 | Rr. Tri Novitarini | 198011302006042004 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 085695735928 | trinovitarini@gmail.com | Luring - WFO | |
| 21 | Singgih Dwi Cahyo | 199111042015021001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Pria | 085743376571 | singgih.dwicahyo@pom.go.id | Luring - WFO | |
| 22 | Sri Handayani | 197102111998112002 | Fungsional Umum | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 085713726001 | srihandayani021971@gmail.com | Luring - WFO | |

| No | Nama | NIP/NIK | Jabatan | Unit Kerja/Instansi | Jenis Kelamin | No Tlp | Email | Kehadiran | TTD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | Tri Harjani | 198311282019032002 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 082226916453 | janipurnomo17@gmail.com | Dinas | |
| 24 | Yuliana Purnaningsih,S.Farm.,Apt | 198107182005012001 | Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 081927918332 | yuliana.purnaningsih@gmail.com | Luring - WFO | |
| 25 | Yulyta Trisna Purnasari | 199307262019032006 | Analis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama | Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Surakarta | Wanita | 085881209870 | lytatrisna@gmail.com | Dinas | |

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Balai POM di Surakarta

BADAN POM

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

Terlampir

# LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
# PERIODE 2023

BADAN POM

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**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 POM di Surakarta 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 POM di Surakarta periode 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 | 94,49 | Sangat Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 94,74 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 94,57 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 95,51 | Sangat Baik |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 94,49 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 96,28 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 96,92 | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 96,28 | Sangat Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 93,33 | 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 | Persyaratan Pelayanan | 1.1 Membuat leaflet Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika | | | √ | | Infokom |
| | | 1.2 Membuat leaflet Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional | | | √ | | Infokom |
| 2 | Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 2.1 Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran | | | √ | | Infokom |
| | | 2.2 Fasilitas *chatbot Whatsapp* Loka | | | √ | | Infokom |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | POM di Kota Surakarta yang online 24 jam | | | | | |
| 3 | Sarana dan prasarana | Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman. | √ | | | | Infokom |

## BAB III
## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Membuat *leaflet* Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika | Sudah | Telah dibuat *leaflet* Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika | *Leaflet* selain dicetak juga disediakan dalam bentuk *softfile* yang ada di katalog Whatsapp Layanan Balai POM di Surakarta pada tautan https://wa.me/p/5892542037433314/6285156134032 | - |
| | Membuat *leaflet* Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional | Sudah | Telah dibuat *leaflet* Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional | *Leaflet* selain dicetak juga disediakan dalam bentuk *softfile* yang ada di katalog Whatsapp Layanan Balai POM di Surakarta pada tautan https://wa.me/p/10050104 | - |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 851729415/628515613403 2 | |
| 2 | Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran | Sudah | Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo di Solo Paragon Mall tanggal 9-11 Juni 2023 | <br> | - |
| | Fasilitas *chatbot Whatsapp* Loka POM di Kota Surakarta yang *online* 24 jam | Sudah | Fasilitas *chatbot* yang memungkinkan konsultasi 24 jam untuk layanan informasi umum terkait Obat dan Makanan | | - |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman. | Sudah | Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman. | a. MPP Jenderal Sudirman Kota Surakarta<br> <br>b. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kab. Sukoharjo<br> <br>c. MPP Askara Bumi Sukowati Kab.Sragen<br> | - |

## BAB IV
## KESIMPULAN

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

1. Balai POM di Surakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut 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 | Membuat *leaflet* Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika | Telah dibuat *leaflet* Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika | 31 Desember 2023 | Infokom | - |
| | Membuat *leaflet* Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional | Telah dibuat *leaflet* Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional | 31 Desember 2023 | Infokom | - |
| 2 | Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran | Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo di Solo Paragon Mall tanggal 9-11 Juni 2023 | 31 Desember 2023 | Infokom | DPMPTSP Kota Surakarta |
| | Fasilitas *chatbot Whatsapp* Loka POM di Kota Surakarta yang *online* 24 jam | Fasilitas *chatbot* yang memungkinkan konsultasi 24 jam untuk layanan informasi umum terkait Obat dan Makanan | 31 Desember 2023 | Infokom | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman. | Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman. | 31 Desember 2023 | Infokom | DPMPTSP Kota Surakarta, Kabupaten Sragen, dan Kabupaten Sukoharjo |

Surakarta, 31 Desember 2023
Kepala Balai POM di Surakarta,

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt
NIP. 19851205 201012 1 005

1500533

HALOBPOM