

2024

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI POM DI MAMUJU



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM	11
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Suliyanto, SH., MH.

NIP : 19661207 198603 1 003

Jabatan : Kepala Balai POM di Mamuju

Unit Kerja : Balai POM di Mamuju

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.

Mamuju, 14 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Mamuju



Suliyanto, SH., MH.

NIP. 19661207 198603 1 003

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 Mamuju 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 Mamuju.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang dapat diakses pada link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Mamuju 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 online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	14 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	14 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	75 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	85 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20 HK

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 Mamuju. 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 layanan Balai POM di Mamuju tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13	4
3	Pengujian Obat dan Makanan	11	3
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	179	40
Jumlah		204	53

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	19	39,6 %
		Perempuan	29	60,4 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	19	39,6 %
		D1/D2/D3	2	4,2 %
		D4/S1	22	45,8 %
		S2/Profesi/S3	5	10,4 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	37,5 %
		Pegawai Swasta	7	14,6 %
		Wiraswasta	14	29,1 %
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2,1 %
		Lainnya	8	16,7 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	7	14,6 %
		26 – 30 Tahun	8	16,7 %
		31 – 35 Tahun	4	8,3 %
		36 – 40 Tahun	7	14,6 %
		≥ 41 Tahun	22	45,8 %

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 pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	95.83	95.83	95.83	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	94.44	94.44	100.00	94.44	100.00	100.00	98.15
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98.75	98.33	98.89	98.75	98.75	99.17	99.17	98.75	95.42	98.44

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	97,33	98,61	1,28
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,00	98,26	1,26
U3	Waktu Penyelesaian	96,56	98,61	2,05
U4	Biaya/Tarif	97,33	98,61	1,28
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,67	98,26	0,59
U6	Kompetensi Pelaksana	98,00	99,31	1,31
U7	Perilaku Pelaksana	99,00	98,96	-0,04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,00	98,96	-0,04
U9	Sarana dan Prasarana	95,67	96,18	0,51
Nilai SKM Unit Layanan		97,51	98,42	0,91

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 dan prasarana (U9) adalah unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah dengan nilai 96,18, diikuti dengan unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai masing-masing sebesar 98,26.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 99,31 diikuti unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai masing-masing 98,96.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, saran/kritik pada umumnya merupakan apresiasi konsumen atas Layanan yang diterima.

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

- 1) Belum adanya Gedung Layanan publik, sehingga seluruh kegiatan Layanan publik masih dilakukan di Gedung laboratorium dengan ruangan yang terbatas.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 29 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

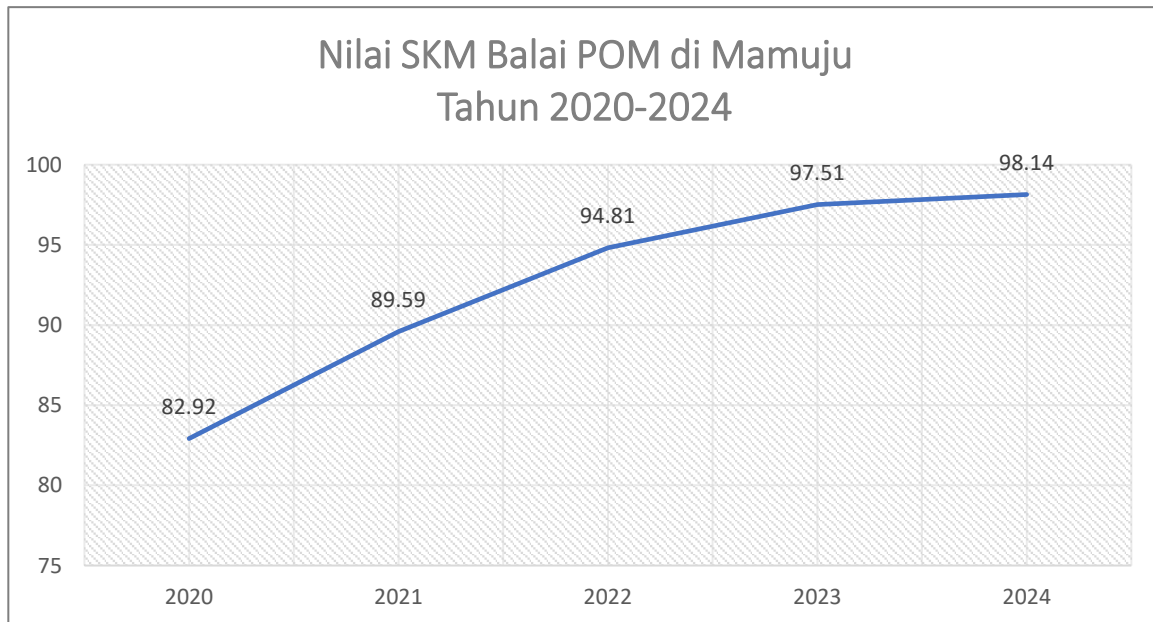
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Waktu Penyelesaian		Melakukan sosialisasi terkait lama waktu penyelesaian Layanan sertifikasi CPOTB	13-09-2024	Kelompok Substansi Pemeriksaan
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan		Melakukan sosialisasi terkait Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan sertifikasi CPPOB	13-09-2024	Kelompok Substansi Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Waktu Penyelesaian				
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
3	Pengujian Obat dan Makanan	Biaya/Tarif		Melakukan sosialisasi terkait Biaya/Tarif dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Pengujian Obat dan Makanan	13-09-2024	Kelompok Substansi Pemeriksaan
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		Melakukan pelatihan Layanan publik		
		Perilaku Pelaksana				
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Belum adanya Gedung Layanan publik, sehingga seluruh kegiatan Layanan publik masih dilakukan di Gedung laboratorium dengan ruangan yang terbatas.	Melengkapi sarana dan prasarana pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen	13-09-2024	Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi

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

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Mamuju 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 Mamuju

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Mamuju secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,42. Nilai SKM Balai POM di Mamuju menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 99,31 diikuti unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai masing-masing 98,96.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana (U9), Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Mamuju, 14 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Mamuju



Sulyanto, SH., MH.
NIP. 19661207 198603 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Mamuju
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap
Umur
Jenis Kelamin
No. HP
Pendidikan Terakhir
Pekerjaan Utama
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

Jenis Layanan : Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

Jumlah Populasi : 1

Jumlah Target Responden : 1

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	28	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	5.67	6	6	6	6	6	6	Sudah Baik
Nilai Rata-rata					6.000	6.000	5.670	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	5.96
Nilai Rata-rata Tertimbang					0.660	0.660	0.624	0.660	0.660	0.660	0.660	0.660	0.660	
SKM Unit Pelayanan					99.38									

Jenis Layanan : Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

Jumlah Populasi : 13

Jumlah Target Responden : 4

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	38	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan nya, mantapp
2	Laki-laki	38	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga produksi UMKM di Sulbar semakin memperhatikan keamanan pangan
3	Laki-laki	51	S1	Wiraswasta	6	5	5.33	6	5	6	6	6	6	Dipertahankan
4	Laki-laki	28	S1	Wiraswasta	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan dan pertahankan kerja yang telah di lakukan
Nilai Rata-rata					5.750	5.750	5.750	6.000	5.750	6.000	6.000	6.000	6.000	5.89
Nilai Rata-rata Tertimbang					0.633	0.633	0.633	0.660	0.633	0.660	0.660	0.660	0.660	
SKM Unit Pelayanan					98.15									

Jenis Layanan : Pengujian Obat dan Makanan

Jumlah Populasi : 11

Jumlah Target Responden : 3

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	23	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah Baik Layanannya	
2	Perempuan	43	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	5	6	5	6	Tetap menjadi yg terbaik dalam hal.pelayan publik	
3	Laki-laki	27	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan tingkatkan	
Nilai Rata-rata					6.000	6.000	6.000	5.667	5.667	6.000	5.667	6.000	6.000	5.89
Nilai Rata-rata Tertimbang					0.660	0.660	0.660	0.623	0.623	0.660	0.623	0.660	0.660	
SKM Unit Pelayanan					98.15									

Jenis Layanan : Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Jumlah Populasi : 179

Jumlah Target Responden : 40

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	29	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayannya
2	Perempuan	47	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Alhamdulillah mendapat informasi terkait kosmetika yang aman
3	Perempuan	45	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Puas
4	Laki-laki	47	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	5.67	6	5	6	6	6	6	Menambah pengetahuan kosmetik yang aman
5	Perempuan	67	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Algamdulillah mendapatkan hasil uji cepat bahwa pangan yang di beli aman
6	Laki-laki	45	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	5.67	6	5	6	6	6	6	Terimakasih informasinya
7	Perempuan	34	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
8	Perempuan	23	S1	Lainnya	6	6	6	5	6	6	6	6	5	Baik
9	Perempuan	36	S1	Lainnya	6	5	5.67	5	6	6	6	6	5	Baik
10	Laki-laki	34	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Semoga Semakin Baik
11	Perempuan	27	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	6	6	Sangat membantu dan memberika informas secara jelas
12	Perempuan	52	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
13	Perempuan	51	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga maju terus BPOM
14	Perempuan	30	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas informasinya
15	Perempuan	34	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	Laki-laki	61	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	5	5.67	5	6	6	6	6	5	
17	Laki-laki	38	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Keren
18	Perempuan	53	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Trims
19	Perempuan	24	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih atas bimbingannya
20	Perempuan	25	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	5	terimakasih
21	Laki-laki	24	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	5	5	5	Tingkatkan pelayannya lagi
22	Laki-laki	39	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terimakasih bpom mamuju menerima dengan baik, ramah, fasilitas bagus dan bersih, informasi yang diberikan jelas
23	Perempuan	24	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan tetap berjalan dengan baik
24	Perempuan	40	D1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bermanfaat dan membantu dalam memberikan informasi terkait produk-produk yg beredar di pasaran
25	Perempuan	46	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sangat bermanfaat
26	Perempuan	44	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap infonya
27	Perempuan	47	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baiknya dapat dilakukan sosialisasi di sekolah untuk dapat diketahui lebih luas lagi oleh guru guru yang lainnya
28	Perempuan	33	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	6	6	6	6	5	6	6	5	Semoga bimbingan seperti ini lebih sering dilakukan
29	Perempuan	42	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terikasih.info mantap
30	Perempuan	62	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Makin mantap
31	Perempuan	25	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Laki-laki	41	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Biyanka Informasi Obat dan makan Mantap
33	Laki-laki	42	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-
34	Laki-laki	56	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih informasinya, mantap
35	Perempuan	50	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Biyanka terus melesat
36	Laki-laki	45	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	Sangat baik dalam memberikan informasi
37	Laki-laki	27	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	Puas
38	Perempuan	30	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
39	Perempuan	45	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelayannya baik
40	Perempuan	40	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	5	5.67	6	5	6	6	5	6	Pertahannkan pelayannya
Nilai Rata-rata					5.925	5.900	5.942	5.925	5.925	5.950	5.950	5.925	5.725	5.91
Nilai Rata-rata Tertimbang					0.652	0.649	0.654	0.652	0.652	0.655	0.655	0.652	0.630	
SKM Unit Pelayanan					98.46									

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

Jl. Poros Mamuju – Kalukku, KM. 13 Bambu, Kab Mamuju – Sulawesi Barat, Telp. (0426)2322759

Email : bpommamuju@gmail.com, ulpkmamuju@gmail.com

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
NOMOR : OT.03.04.10B.02.24.18 TAHUN 2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BPOM DI MAMUJU TAHUN 2024
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM di Mamuju Tahun 2024, dipandang perlu untuk membentuk Tim Pelaksana SKM sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan selaku Pengguna Anggaran / Kuasa Pengguna Anggaran tentang Pembentukan Tim Pelaksana SKM;
- c. Bahwa nama yang tercantum dalam lampiran surat keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu untuk melaksanakan tugas tersebut diatas.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
7. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan
8. Keputusan Kepala Badan POM Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
9. Peraturan Kepala Badan POM no 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPOM MAMUJU TAHUN 2024
- Kesatu : Membentuk Tim Pelaksana SKM BPOM MAMUJU Tahun 2024 dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua : Tim Pelaksana SKM sebagaimana tersebut disebut dalam diktum pertama mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada konsumen yang telah menerima Layanan Publik di BPOM Mamuju pada tahun 2024 ;
 2. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat setiap triwulan pada Tahun 2024;
 3. Menyusun laporan Hasil Survei Masyarakat dan rencana tindak lanjut Tahun 2024
- Ketiga : Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan ini maka dalam melaksanakan kegiatannya agar menyesuaikan dengan tugas dan fungsi sebagaimana diktum kedua.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa Surat Keputusan ini dapat dirubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Mamuju
Pada tanggal : 22 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI MAMUJU,



SULIYANTO

LAMPIRAN

Surat Keputusan Kepala Balai POM di Mamuju
Nomor : OT.03.04.10B.02.24.18
Tanggal : 22 Februari 2024

**SUSUNAN TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BPOM MAMUJU
TAHUN 2024**

A. DAFTAR TIM PELAKSANA SKM

NO	NAMA	NIP	JABATAN/FUNGSI
1	Sri Rahmawati., S.Farm., Apt	19671228 198803 2 001	PFM Ahli Muda/Infokom
2	A. Mirza Fauzan Gazali., S.Farm., Apt	19930519 201801 1 001	PFM Ahli Muda/Infokom
3	Syarfina Safirahidzni, S.Si., Apt	19950426 201903 2 006	PFM Ahli Muda/Infokom
4	Dian Muthiah Mutmainna S.Si., Apt	19960808 201903 2 007	PFM Ahli Muda/Infokom
5	Sri Rahayu S.Si., Apt	19940809 201903 2 008	PFM Ahli Muda/Infokom
6	Apt., Amraeni Rahmatullah., S.Si	19970807 202203 2 004	PFM Ahli Pertama /Infokom
7	Nurul Mukhlisa Syahrul., S.KM	19950825 202203 2 001	PFM Ahli Pertama /Infokom
7	Amalina Farah Diana., S.Farm., Apt	19910421 201903 2 005	PFM Ahli Muda/Sertifikasi
8	Dwiky Agil Ramadhan, SH	19940221 201903 1 005	PFM Ahli Pertama/Sertifikasi
9	Lindsay Helky Kendek, S.Farm., Apt.	19930115 201903 2 001	PFM Ahli Pertama/Pengujian
10	Andi Nur Husnayanti Yasin, S.TP.	19950124 202012 2 001	PFM Ahli Pertama/Pengujian
11	Nurul Putri Mashita., Amd.Farm	-	Penerima Sampel Pihak Ke-3

Ditetapkan di : Mamuju
Pada tanggal : 22 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI MAMUJU

TTD Kepala Balai

SULIYANTO

b. Publikasi Hasil SKM

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024*

PERIODE SURVEY : 1 APRIL S.D. 30 JUNI 2024

bpom.mamuju #sahabatmalaqbi berikut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Balai POM di Mamuju Tahun 2024.

Terimakasih atas partisipasi #sahabatmalaqbi sekalian dalam mengisi survey, Balai POM di Mamuju berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

#BPOMdiMamuju
#PelayananPrima

199 · Lihat terjemahan

Lihat insight Promosikan postingan

1 suka
21 detik yang lalu

Tambahkan komentar...

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

PERIODE SURVEY : 1 APRIL S.D. 30 JUNI 2024

PROFIL RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

PROFIL PEKERJAAN RESPONDEN

Pekerjaan	Persentase
Pegawai	37,5%
Wiraswasta	40,7%
Pejabat	2,1%
Relawan	14,6%
Lainnya	7,1%

PROFIL GENDER RESPONDEN

Gender	Persentase
Laki-laki	39,6%
Perempuan	60,4%

PROFIL USIA RESPONDEN

Usia	Jumlah Orang
15 Tahun - 17 Orang	15
18 - 24 Tahun - 10 Orang	10
25 - 30 Tahun - 10 Orang	10
31 - 40 Tahun - 10 Orang	10
41 Tahun - 22 Orang	22

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SERTIFIKASI CPOTB

Layanan	Nilai Kepuasan
1. Pelayanan	99,38
2. Biaya Pelayanan	99,38
3. Waktu Pelayanan	99,38
4. Kualitas Pelayanan	99,38
5. Kepuasan Masyarakat	99,38
6. Kepuasan Masyarakat	99,38
7. Kepuasan Masyarakat	99,38
8. Kepuasan Masyarakat	99,38
9. Kepuasan Masyarakat	99,38
10. Kepuasan Masyarakat	99,38

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SERTIFIKASI CPPOB

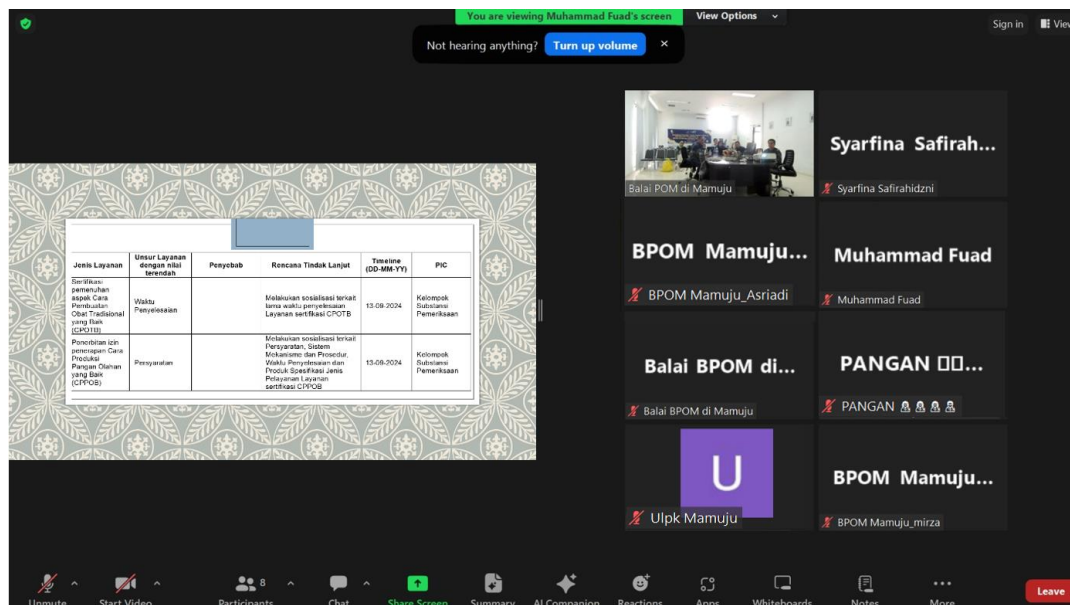
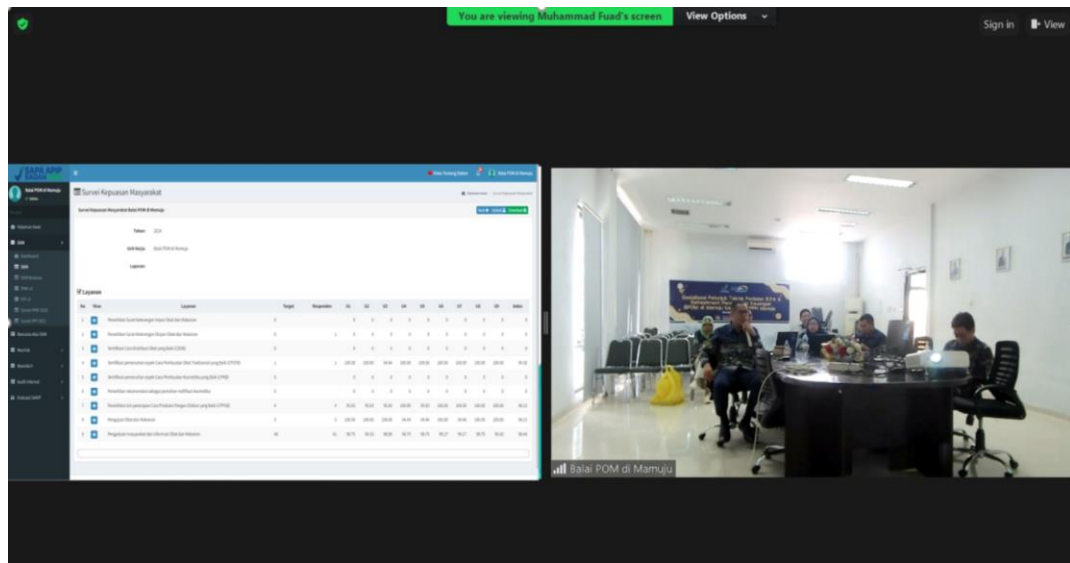
Layanan	Nilai Kepuasan
1. Pelayanan	98,15
2. Biaya Pelayanan	98,15
3. Waktu Pelayanan	98,15
4. Kualitas Pelayanan	98,15
5. Kepuasan Masyarakat	98,15
6. Kepuasan Masyarakat	98,15
7. Kepuasan Masyarakat	98,15
8. Kepuasan Masyarakat	98,15
9. Kepuasan Masyarakat	98,15
10. Kepuasan Masyarakat	98,15

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGURUAN OBAT DAN MAKANAN

Layanan	Nilai Kepuasan
1. Pelayanan	98,15
2. Biaya Pelayanan	98,15
3. Waktu Pelayanan	98,15
4. Kualitas Pelayanan	98,15
5. Kepuasan Masyarakat	98,15
6. Kepuasan Masyarakat	98,15
7. Kepuasan Masyarakat	98,15
8. Kepuasan Masyarakat	98,15
9. Kepuasan Masyarakat	98,15
10. Kepuasan Masyarakat	98,15

Balai POM di Mamuju

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



Daftar hadir terlampir

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (terlampir)

**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Pom Di Mamuju**

Agenda : Rapat Pembahasan Tindak Lanjut SKM

Lokasi : Balai POM di Mamuju

Waktu : Senin, 29 Juli 2024

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	A Mirza Fauzan Gazali	199305192018011001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Mamuju	Pria	Daring - WFO	
2	Amalina Farah Diana	199104212019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Mamuju	Wanita	Daring - WFO	
3	Andi Nur Husnayanti Yasin	199501242020122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Mamuju	Wanita	Luring - WFO	
4	Asriadi	199511192019031003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Mamuju	Pria	Daring - WFO	
5	Dwiky Agil Ramadhan	199402212019031005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Mamuju	Pria	Daring - WFO	
6	Lindsay Helki Kendek	199301152019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Mamuju	Wanita	Luring - WFO	
7	Muhammad Ahsan	199204142019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Mamuju	Pria	Luring - WFO	
8	Muhammad Rais	199012262018011001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Mamuju	Pria	Luring - WFO	
9	Nurul Mukhlisah Syahrul	199508252022032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Mamuju	Wanita	Daring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
10	Sri Rahayu	199408092019032008	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Mamuju	Wanita	Daring - WFO	
11	Suliyanto	196612071986031003	Kepala Balai Pom Di Mamuju	Balai Pom Di Mamuju	Pria	Luring - WFO	
12	Syarfina Safirahidzni	199504262019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Mamuju	Wanita	Luring - WFO	

BERITA ACARA PENINJAUAN ULANG
STANDAR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

Pada hari ini, Senin 29 Februari 2024, telah dilaksanakan kegiatan Peninjauan Ulang Standar Pelayanan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik BPOM di Mamuju dengan tema Membangun Sinergi Berkelanjutan Bersama Pentaheliks untuk Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang bertempat di d'Maleo Hotel. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	Nama Komponen	Identifikasi Masalah	Keterangan / Rekomendasi
1.	Persyaratan	Followers pada platform media sosial Balai POM di Mamuju yang masih minim (ribuan) sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memperoleh informasi layanan Balai POM di Mamuju	- Bekerjasama dan berkolaborasi dengan platform media sosial yang populer di daerah / <i>broadcaster</i> agar sosialisasi melalui media online dapat lebih massif dan optimal - Pembuatan konten yang lebih menarik dan kreatif untuk meningkatkan followers dan engagement akun media sosial Balai POM di Mamuju
		Belum massifnya penyampaian informasi layanan publik secara menyeluruh di Sulawesi Barat	Penguatan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik sehingga proses layanan lebih efektif, efisien dan berkelanjutan. Serta Perkuatan sinergitas dan kolaborasi dengan Dinas Kominfoers Provinsi Sulawesi Barat sebagai badan publik dalam mendukung penyampaian informasi layanan publik Balai POM di Mamuju secara menyeluruh di Provinsi Sulawesi Barat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Masyarakat di desa yang umumnya masih kurang dalam mengakses informasi secara media online sehingga informasi jenis layanan, alur maupun SOP dalam pelayanan Balai POM di Mamuju masih kurang dipahami	- Perkuatan sosialisasi dan kolaborasi dengan Pemerintah Desa dalam penyampaian informasi layanan publik Balai POM di Mamuju hingga ke pelosok berupa pemasangan poster atau pembagian pamflet atau leaflet standar pelayanan publik Balai POM di Mamuju serta perlu adanya template khusus dalam pengurusan digital di kantor desa / kelurahan Provinsi Sulawesi Barat. - Lebih mengintensifkan BIYANKA (Mobil Layanan Informasi dan Edukasi Keliling) hingga ke pelosok daerah
3	Jangka waktu pelayanan	-	-
4	Biaya/tarif	-	-
5	Produk pelayanan	Masih kurang optimalnya sosialisasi terkait layanan Balai POM di Mamuju maupun informasi terkait obat dan makanan yang ramah / efektif / dikhususkan terhadap komunitas disabilitas seperti tuna rungu dan tuna netra	- Balai POM di Mamuju akan lebih memaksimalkan penyediaan bahan bacaan informasi yang khusus untuk kaum disabilitas salah satunya melalui huruf <i>braille</i> untuk tunanetra serta adanya PIC khusus untuk mendampingi kaum disabilitas hingga selesai menerima layanan. Diharapkan buku layanan Balai POM di Mamuju dan informasi obat dan makanan melalui huruf <i>braille</i> dapat dimanfaatkan secara keseluruhan oleh komunitas difabel tuna netra di Sulawesi Barat

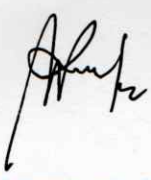
			- Balai POM di Mamuju akan berkolaborasi dengan juru Bahasa isyarat dalam melakukan sosialisasi jenis layanan Balai POM di Mamuju dan edukasi obat dan makanan untuk mengoptimalkan sosialisasi kepada komunitas difabel khususnya tuna rungu.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	-	-
7	Dasar hukum	-	-
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruangan Pelayanan untuk Unit Layanan Publik Balai POM di Mamuju secara umum telah memenuhi standar dan persyaratan namun masih kurang optimal karena belum terdapat gedung khusus layanan publik melainkan masih bergabung dengan Laboratorium	Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik Balai POM di Mamuju ke depannya akan dilakukan kolaborasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk kolaborasi dalam melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang saat ini masih berproses dalam pembangunan ⁰¹¹²
9	Kompetensi pelaksana	-	-
10	Pengawasan internal	Belum optimalnya Kolaborasi dalam Pengawasan Obat yang dijual secara bebas di Pasaran	Perkuatan kolaborasi antara Balai POM di Mamuju dan Dinas Kesehatan di Provinsi Sulawesi Barat dalam melakukan pengawasan penyalahgunaan obat – obatan terlarang atau yang dijual bebas di pasaran
11	Jumlah pelaksana	Balai POM di Mamuju masih kurang melibatkan Pemerintah Desa dalam melakukan sidak atau pengawasan obat dan makanan	Kolaborasi pentaheliks dalam melakukan pengawasan obat dan makanan termasuk melibatkan pemerintah desa agar lebih mengetahui peran Balai POM di Mamuju
12	Jaminan pelayanan	Belum maksimalnya sosialisasi terkait hak -hak dasar penerima layanan publik yang ditampilkan secara terbuka ke masyarakat untuk mengetahui haknya dalam menerima layanan seta hak perlindungan konsumen terhadap peredaran obat dan makanan	Mengintensifkan sosialisasi standar pelayanan publik Balai POM di Mamuju melalui media sosial, media elektronik, luar ruang dan media sosialisasi lainnya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-	-
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Masih kurang intensifnya release yang dibuat dan disosialisasikan Balai POM di Mamuju secara mandiri terkait progress / hasil kegiatan maupun layanan publik Balai POM di Mamuju	Mengintensifkan publikasi media dan release mandiri Balai POM di Mamuju untuk dipublikasikan dan diberikan ke media partner / wartawan agar lebih tersosialisasi secara meluas hasil kinerja pengawasan maupun layanan Balai POM di Mamuju.

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

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

No.	NAMA & NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	Rukman R. (082394504845)	L	Kepala Dusun	
2.	Hendrajaya (0813 5456 4453)	L	Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Barat	
3.	Saharuddin Nasru (0822 7157 7237)	L	Media Reportase Mamuju	
4.	dr. Mauluddin (0853 6720 4456)	L	Kepolisian Daerah Provinsi Sulawesi Barat	
5.	Kasmawati (0813 4463 1707)	P	UMKM Sejahtera Bahari	
6.	Saharuddin H. (0811 3445 740)	L	UMKM Madu Aisyah	
7.	Dilia Tri (0812 8214 272)	P	Badan Narkotika Nasional Provinsi Sulawesi Barat	
8.	Hj. Murniati (0852 5504 2007)	P	Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju	
9.	Rezki Amaliah (0822 9233 9983)	P	Radars Sulawesi Barat	
10.	Sutarmin (0852 5598 8997)	L	Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Provinsi Sulawesi Barat	
11.	Hj. Misnawati (0813 4363 1701)	P	Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju	
12.	Anyta Maya Sam (0852 4101 7457)	P	Dinas Kesehatan	
13.	H. Faisal (0853 4250 2920)	L	UMKM Mario Oxy	
14.	Ikhwan (0811 4251 079)	L	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Barat	
15.	Hj. A. Hidayah Arif (0813 4238 7505)	P	Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Barat	
16.	Rahman (0853 9215 0526)	L	Komunitas Gema Difabel Sulawesi Barat	
17.	Sudarsono (0822 2411 1166)	L	Kementrian Hukum dan HAM Provinsi Sulawesi Barat	
18.	Busman Nur (0822 9777 7359)	L	PD IAI Sulawesi Barat	
19.	M. Adam (0823 4444 1553)	L	TVRI Provinsi Sulawesi Barat	
20.	Mardianah (0852 4301 9799)	P	Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Sulawesi Barat	

21.	Sekarwani Manfaati (0813 4381 7626)	P	Ombudsman Provinsi Sulawesi Barat	
22.	Oktorio A.S (0825 4403 0567)	L	Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Sulawesi Barat	
23.	Muhammad Said (0834 2774 988)	L	Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat	
24.	Lukman (0823 4841 5064)	L	Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat	
25.	Syukrina (0812 5823 2114)	P	Universitas Muhammadiyah Mamuju	
26.	A. Muh. Yushal (0821 9213 4999)	L	Lembaga Anti Korupsi Provisnsi Sulawesi Barat	
27.	Mulyadi (0813 4389 857)	L	Universitas Tomakaka Mamuju	
28.	Andi Rafiatunnisa (0852 4041 8537)	P	Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat	
29.	Apriana Arif (0813 5470 3573)	P	Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat	
30.	Muh. Yusuf (0853 4185 2222)	L	Radio Republik Indonesia Sulawesi Barat	
31.	Ardhy (0812 672 67)	L	Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat	
32.	Fathur Rahman M. (0852 5590 0486)	L	Poltekkes Kemenkes Mamuju	

Ketua Tim Kerja Pelaksana Pelayanan Publik UPP  Sri Rahmawati, S.Farm., Apt NIP. 19671228 198803 2 001	Kepala UPP,  Suliyanto, SH., MH. NIP. 19661207 198603 1 003
---	--



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI MAMUJU PERIODE 2023



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 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 Mamuju 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 Mamuju Periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	97.32	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	96.87	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95.01	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.26	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	98,36	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94,39	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99.70	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.76	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	95.19	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 2.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

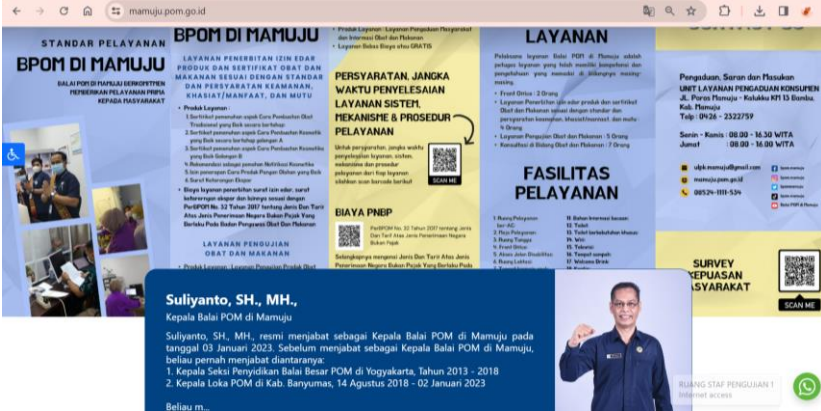
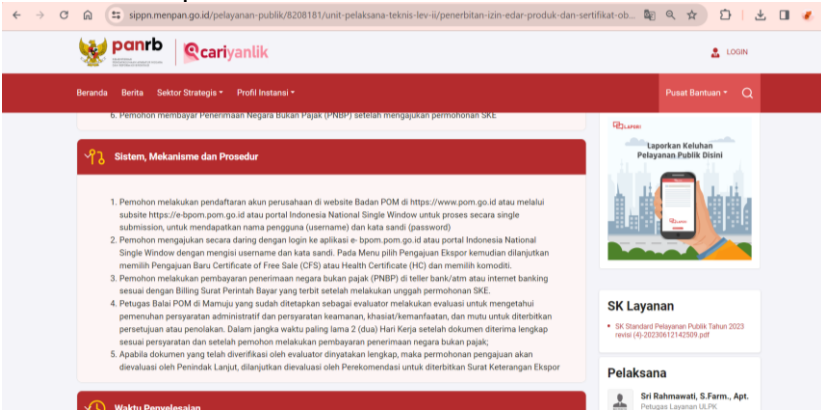
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	Melakukan Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan			01-10-2023		Kelompok Substansi Infokom dan Pokja Layanan Publik
2	U3 (Waktu Penyelesaian)	Melakukan Sosialisasi terkait Waktu Penyelesaian Layanan			01-10-2023		Kelompok Substansi Infokom dan Pokja Layanan Publik
3	U9 (Sarana dan Prasarana)	Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas			01-10-2023		Kelompok Substansi Infokom dan Pokja Layanan Publik

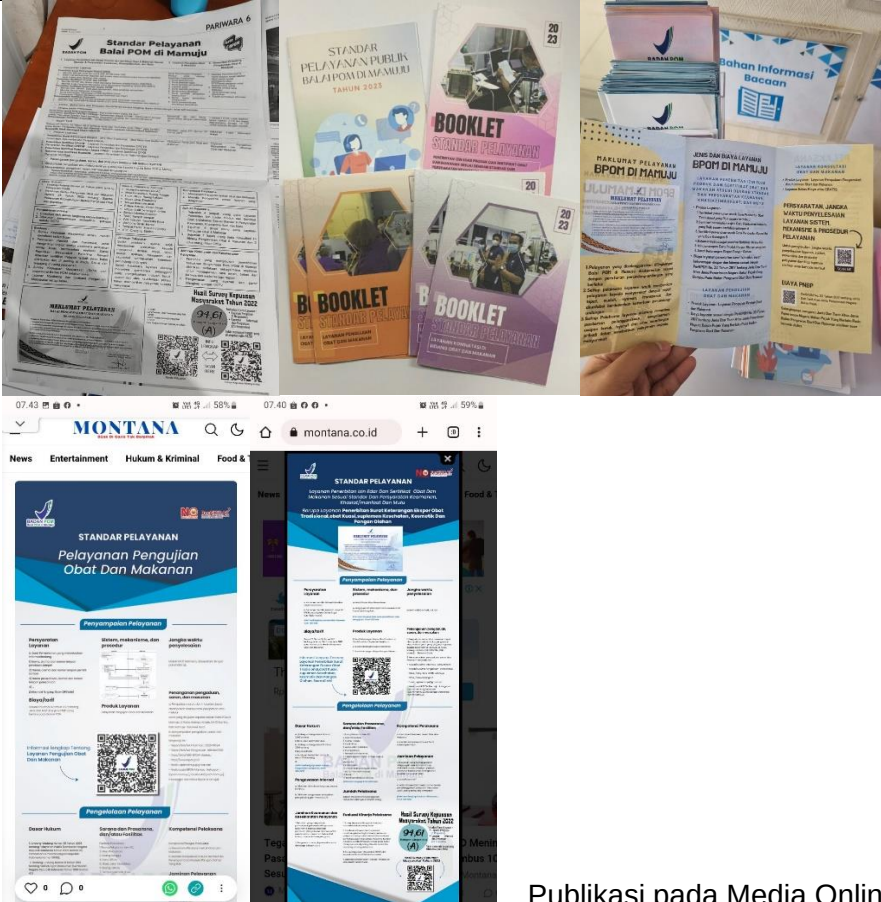
BAB III

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 Ditindak-lanjudi (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Sudah	Melakukan Publikasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan melalui berbagai media dan sosialisasi secara langsung pada kegiatan KIE	 Dokumentasi Publikasi Banner : https://drive.google.com/drive/folders/1a8JMq1M6U5Q7daxkKgeUiwQUV5V3pVhY	-

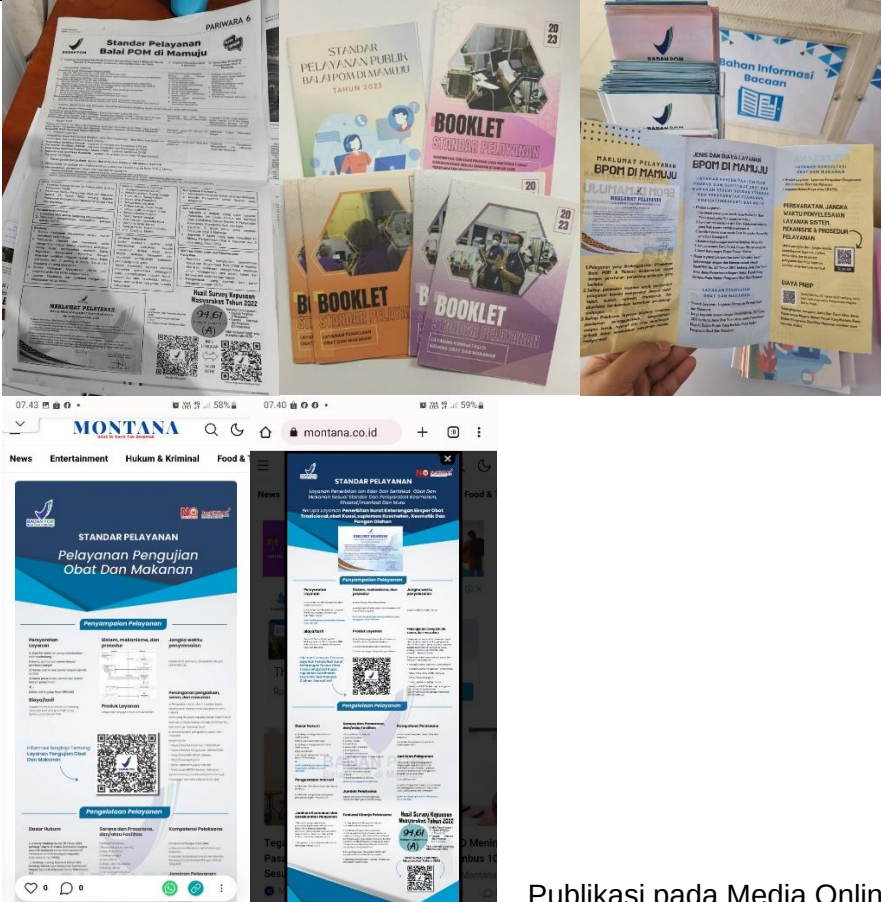
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				Dokumentasi pada subsite  Dokumentasi pada SIPPN  Publikasi pada Media Cetak (Surat Kabar, Booklet, Leaflet)	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjudi (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				 Publikasi pada Media Online : https://drive.google.com/drive/folders/1T3Yz7OJV14umWZoJB66UhS-pyuuUSM1 Publikasi pada media Luar Ruang	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				  Sosialisasi pada saat kegiatan KIE dan sosialisasi bersama komunitas disabilitas dan Penyediaan Standar Pelayanan dalam huruf braile  	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Melakukan Sosialisasi terkait Waktu Penyelesaian Layanan	Sudah	Melakukan Publikasi terkait Waktu Penyelesaian Layanan melalui berbagai media dan sosialisasi secara langsung pada kegiatan KIE	 Dokumentasi Publikasi Banner : https://drive.google.com/drive/folders/1a8JMq1M6U5Q7daxkKqeUiwQUV5V3pVhY Dokumentasi pada subsite	-

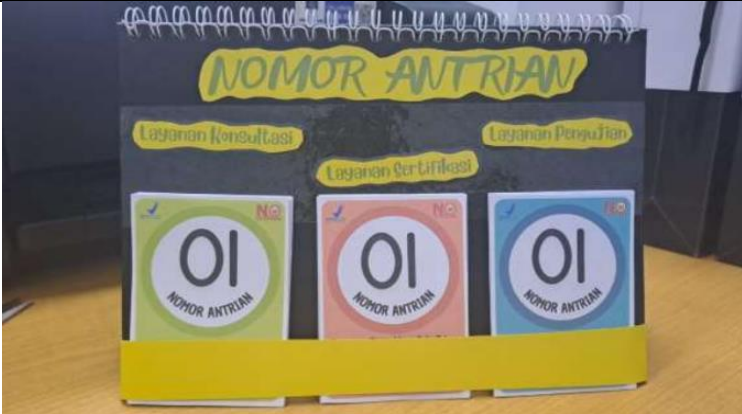
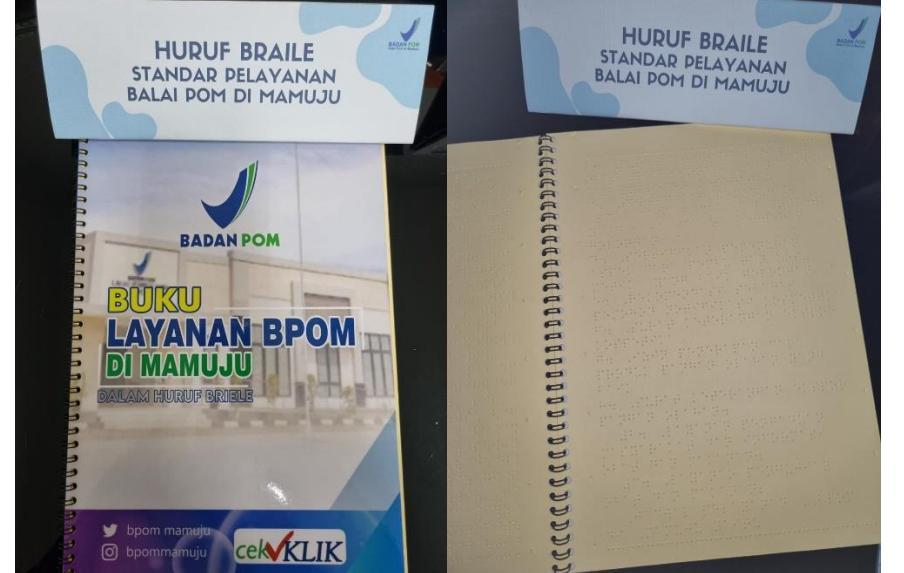
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				 Dokumentasi pada SIPPN  Publikasi pada Media Cetak (Surat Kabar, Booklet, Leaflet)	

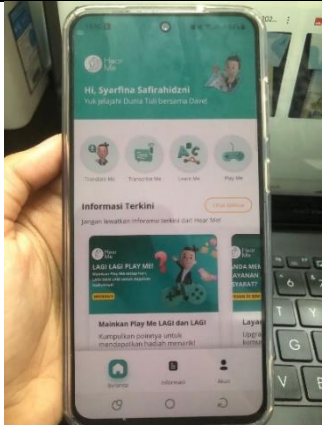
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjudi (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				 Publikasi pada Media Online : https://drive.google.com/drive/folders/1T3Yz7OJV14umWZoJB66UhS-pyuuUSM1 Publikasi pada media Luar Ruang	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				  Sosialisasi pada saat kegiatan KIE dan sosialisasi bersama komunitas disabilitas dan Penyediaan Standar Pelayanan dalam huruf braile  	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas	Sudah		Dokumentasi terlampir dibawah	-

Jenis Sarana dan Prasarana	Sebelum	Sesudah
Antrian Layanan	Belum tersedia antrian online Karcis antrian manual	Tersedia antrian online melalui subsite mamuju.pom.go.id  Karcis antrian elektronik

Jenis Sarana dan Prasarana	Sebelum	Sesudah
		
Standar pelayanan dalam huruf braile untuk penyandang disabilitas	Tidak tersedia Standar pelayanan dalam huruf braile untuk penyandang disabilitas	

Jenis Sarana dan Prasarana	Sebelum	Sesudah
Alat bantu untuk konsumen tuna rungu	Tidak tersedia	 Aplikasi 'hear me' di install pada HP petugas layanan khusus disabilitas dan pada komputer di ruang pelayanan
Toilet	Tidak tersedia bel darurat	 Penyediaan Bel Darurat di Toilet bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan oleh petugas layanan

Jenis Sarana dan Prasarana	Sebelum	Sesudah
Ruang Tunggu	Tidak tersedia charger booth pada ruang tunggu pelayanan	
Ruang Tunggu		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. BPOM di Mamuju 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	Melakukan Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	• Melakukan sosialisasi / update secara berkala terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di media sosial dan media lainnya; • Melakukan sosialisasi / update secara berkala terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Subsite BPOM Mamuju dan SIPPN.	TW III 2023	Infokom dan Pokja Layanan Publik	-
2	Melakukan Sosialisasi terkait Waktu Penyelesaian Layanan	• Melakukan sosialisasi / update secara berkala terkait Waktu Penyelesaian Layanan di media sosial dan media lainnya; • Melakukan sosialisasi / update secara berkala terkait Waktu Penyelesaian Layanan di Subsite BPOM Mamuju dan SIPPN.	TW III 2023	Infokom dan Pokja Layanan Publik	-
3	Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas	• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana yang ada; • Melakukan perbaikan sarana dan prasarana; • Melengkapi sarana dan Prasarana yang belum lengkap.	TW III 2023	Infokom dan Pokja Layanan Publik	-

Mamuju, 4 Oktober 2023

Kepala Balai POM di Mamuju



Suliyanto, SH., MH.

NIP. 19661207 198603 1 003