LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

BADAN PENGAWAS OBAT DAN

MAKANAN TAHUN 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II 5
ANALISIS DATA SKM 5
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8
2.4 Tren Nilai SKM 10
BAB III 11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 11
BAB IV 24
KESIMPULAN 24
LAMPIRAN 25
1. Kuesioner 25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 28

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm., Apt.

NIP : 19840401 200712 1 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Jember

Unit Kerja : Balai POM di Jember

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.

Jember, 29 Juli 2025

Kepala Balai POM di Jember,



Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai POM di Jember menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Jember namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Jember yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden	Minggu I s.d. III Maret 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	survei dan penyiapan tautan survei	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 449 orang dan sampel sebanyak 93 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	UPT	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Balai POM di Jember	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	1
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	1
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	5	2
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21	6
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	410	81
Jumlah			449	93

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	55	59%
		Perempuan	38	41%
2.	Pendidikan	<= SMA atau sederajat	15	16%
		D1/D2/D3	15	16%
		D4/S1	35	38%
		S2/Profesi/S3	28	30%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	3	3%
		Pegawai BUMN/D	3	3%
		Pegawai Swasta	37	40%
		Wiraswasta	35	38%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	1	1%
		Lainnya	12	13%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	93	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	91.67	83.33	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00	100.00	91.67	95.37
2.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	90.74
3.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	66.67	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	83.33	83.33	66.67	83.33

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

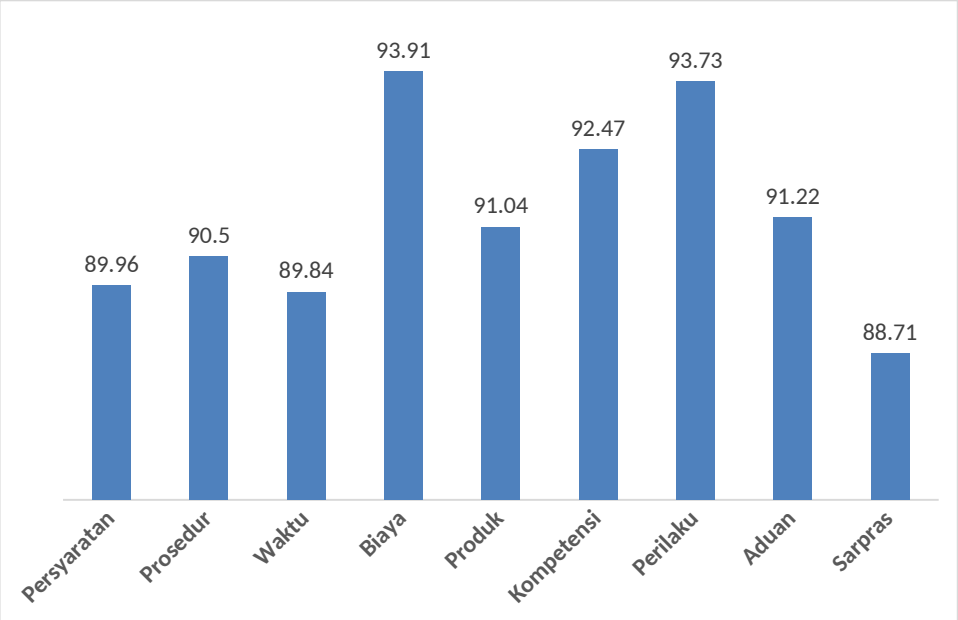
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
4.	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	2	83.33	83.33	80.56	83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	83.33	83.95
5.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6	75.00	77.78	77.78	77.78	80.56	88.89	88.89	86.11	80.56	81.48
6.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	81	91.36	91.77	90.88	95.27	91.98	92.80	94.03	91.77	89.71	92.17
Rerata IKM Per Unsur			89.96	90.50	89.84	93.91	91.04	92.47	93.73	91.22	88.71	89.96
IKM Unit Layanan			91.27									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
Mutu Unit Layanan			A									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana, aspek persyaratan dan aspek waktu penyelesaian merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek sarana dan prasarana mendapatkan penilaian terendah yaitu 88.71 selanjutnya nilai terendah kedua yaitu aspek persyaratan dengan nilai 89.96 dan aspek waktu penyelesaian dengan nilai 89.84.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak apresiasi terkait pelayanan Balai POM di Jember yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, ada beberapa saran dari pelanggan terkait masukan yang menyatakan bahwa :

1. Bisa dijadwalkan untuk pertemuan Q&A dengan APJ PBF supaya meningkatkan pemahaman kami akan regulasi yang berlaku dan terkait dengan kami

2. Buat sarana yang komplit seperti dipusat agar ada alat uji lab dan dipermudah dalam minta review suatu produk bukan dioper lagi ke pusat dan masih nunggu bisa tidakanya jadi lama

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Mengadakan forum penyuluhan untuk pelaku usaha UMKM agar masyarakat semakin paham tentang bagaimana memproduksi produk yang aman dan higenis, terimakasih untuk pelayanan yang sangat membantu

4. Pelayanan bagus, sistemnya lebih bagus dari yang versi dulu, cuma sistemnya kalau bisa submit ketika kapanpun tidak hanya jam kerja

5. Perlu melakukan kegiatan sosialisasi terkait registrasi Obat dan Makanan secara berkala.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan pemenuhan sarana prasarana, melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pelanggan agar dapat memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam proses sertifikasi dan mempercepat waktu penyelesaian permohonan sertifikasi dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk proses registrasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindaklanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

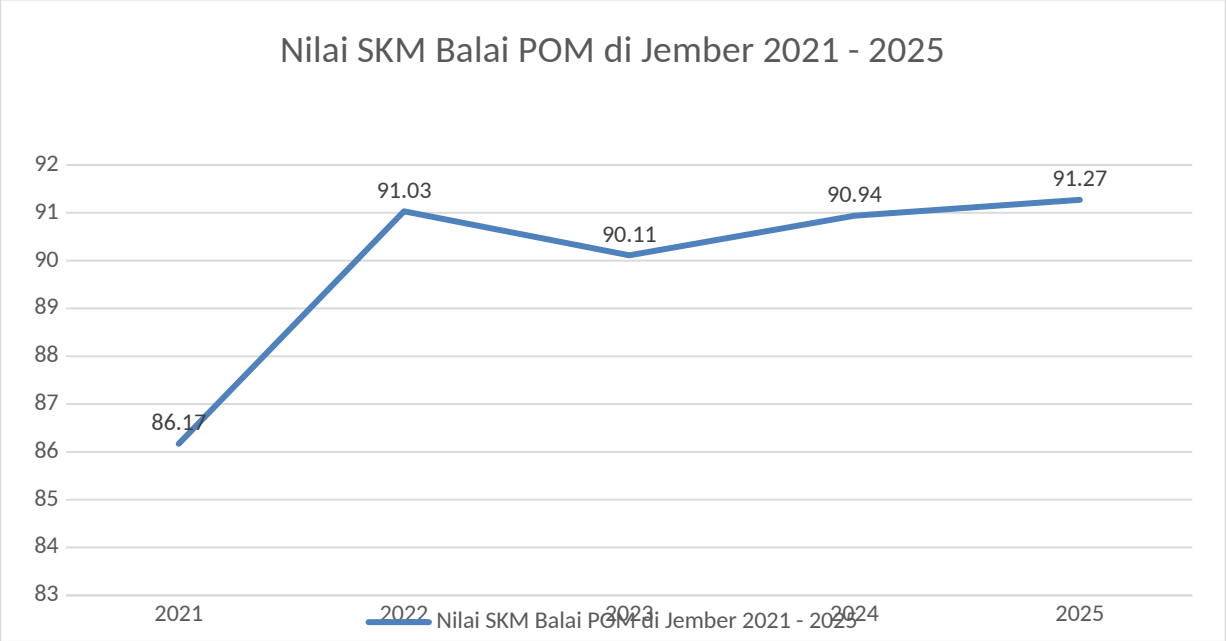
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana Prasarana	Melengkapi sarana pelayanan informasi jarak jauh di MPP Banyuwangi melalui inovasi “Si Pandu Aja”	30 November 2025	Sub Bagian Tata Usaha
		Melakukan permohonan hibah tanah kepada pemerintah daerah Kabupaten Jember	31 Agustus 2025	
2.	Persyaratan	Melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pelanggan agar dapat memahami persyaratan yang	28 Februari 2025	Tim Sertifikasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		dibutuhkan dalam proses sertifikasi		
3.	Waktu Penyelesaian	Memperjelas dan mensosialisasikan *time line* permohonan sertifikasi kepada pelaku usaha di berbagai media layanan Balai POM di Jember	31 Oktober 2025	Tim Sertifikasi
		Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk proses registrasi	31 Desember 2025	Tim Pemeriksaan, Tim Sertifikasi Tim Pelayanan Publik

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Jember dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir terlihat tren peningkatan kualitas layanan yang cukup konsisten. Pada tahun 2021, nilai SKM tercatat sebesar **86,17**, kemudian meningkat signifikan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

pada tahun 2022 menjadi **91,03**. Meskipun pada tahun 2023 sedikit mengalami penurunan menjadi **90,23**, nilai tersebut masih berada pada kategori **"sangat baik"**.

Selanjutnya, pada tahun 2024 nilai SKM kembali meningkat menjadi **90,94** dan terus mengalami kenaikan pada tahun 2025 sebesar **91,27**. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan setiap tahun mampu menjaga kepuasan masyarakat pada tingkat yang tinggi dan relatif stabil di atas **90 poin** dalam tiga tahun terakhir.

Secara keseluruhan, capaian ini mencerminkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai harapan masyarakat dengan tingkat kepuasan yang **sangat baik**, serta adanya komitmen berkelanjutan dari unit kerja untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Jember periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89,09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,89
3	Waktu Penyelesaian	89,88
4	Biaya/Tarif	93,45
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,87
6	Kompetensi Pelaksana	93,25
7	Perilaku Pelaksana	94,64
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,07
9	Sarana dan Prasarana	87,30

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Jember telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan sosialisasi standar pelayanan sertifikasi CDOB	Sudah	- Menyelenggarakan kegiatan *"Refreshment* CDOB bagi PBF di wilayah kerja Balai POM di Jember" pada tanggal 23 Juli 2024 di Hotel Java Lotus, Jl. Gatot Subroto No. 47 Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Jember - Narasumber berasal dari Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP Badan POM yang mempresentasikan materi "Penerapan CDOB di PBF" dan narasumber dari Balai POM di Jember yang mempresentasikan materi " Hasil Pengawasan PBF di Wilayah Kerja Balai POM di Jember"	 
	Melakukan sosialisasi standar pelayanan sertifikasi CDOB dan membuat produk informasi kepada PBF (distributor)	Sudah	- Menyelenggarakan kegiatan *"Refreshment* CDOB bagi PBF di wilayah kerja Balai POM di Jember" pada tanggal 23 Juli 2024 di Hotel Java Lotus, Jl. Gatot Subroto No. 47 Kepatihan,	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	terkait regulasi distribusi obat		Kecamatan Kaliwates, Jember - Narasumber berasal dari Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP Badan POM yang mempresentasikan materi “Penerapan CDOB di PBF” dan narasumber dari Balai POM di Jember yang mempresentasikan materi “ Hasil Pengawasan PBF di Wilayah Kerja Balai POM di Jember”	
	Melakukan sosialisasi standar pelayanan sertifikasi CDOB	Sudah	- Menyelenggarakan kegiatan *“Refreshment* CDOB bagi PBF di wilayah kerja Balai POM di Jember” pada tanggal 23 Juli 2024 di Hotel Java Lotus, Jl. Gatot Subroto No. 47 Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Jember - Narasumber berasal dari Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP Badan POM yang mempresentasikan materi “Penerapan CDOB di PBF” dan	 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			narasumber dari Balai POM di Jember yang mempresentasikan materi " Hasil Pengawasan PBF di Wilayah Kerja Balai POM di Jember"	
2	Melakukan sosialisasi standar pemenuhan aspek CPOTB kepada pelaku usaha serta melakukan desk pendamping an persyaratan dokumen	Sudah	Melakukan sosialisasi standar pemenuhan aspek CPOTB kepada pelaku usaha dengan melakukan *desk* pendampingan persyaratan dokumen kepada pelaku usaha yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juni 2024	
	Menambah personil baru sebagai PIC (*Person In Charge*) layanan sertifikasi CPOTB	Sudah	Menambah PIC (*Person in Charge*) petugas layanan sertifikasi CPOTB yang tertuang dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Nomor HK.02.02.20B.01.25.03 Tahun 2025 tentang Penetapan Tim Kerja, *Person in Charge* (PIC) dan Petugas Pengelola Akun Badan Pengawas	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			Obat dan Makanan di Jember Tahun 2025	
	Melakukan desk pendampingan penyelesaian tindakan perbaikan kepada pelaku usaha	Sudah	Melakukan sosialisasi standar pemenuhan aspek CPOTB kepada pelaku usaha dengan melakukan *desk* pendampingan persyaratan dokumen kepada pelaku usaha yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juni 2024	
3	Membuat leaflet/brosur khusus mengenai SPA CPKB	Sudah	Menyusun leaflet/brocur SPA CPKB dan CPKB yang lebih mudah dipahami oleh konsumen	 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				
	Merinci secara mendetail terkait *timeline* perbaikan CAPA yang menjadi tanggungjawab pelaku usaha dan UPT pada Leaflet/ Brosur Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	Sudah	Menyusun leaflet/brosur SPA CPKB dan CPKB dengan mencantumkan *timeline* perbaikan CAPA	Sebelum :  Sesudah : 

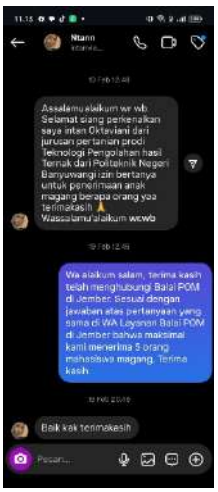
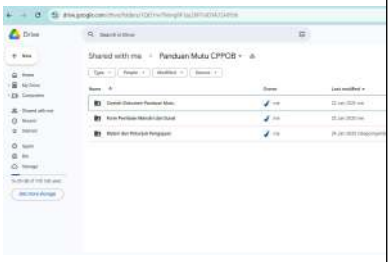
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
4	Membuat leaflet/ brosur khusus mengenai rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi	Sudah	Menyusun leaflet/brosur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi dengan menjelaskan secara detil persyaratan perizinan rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi yang lebih mudah dipahami oleh konsumen	  
	Membuat leaflet/brosur khusus mengenai Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi	Sudah	Menyusun leaflet/brosur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi dengan menjelaskan secara detil sistem, mekanisme dan prosedur perizinan rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi yang lebih mudah dipahami oleh konsumen	

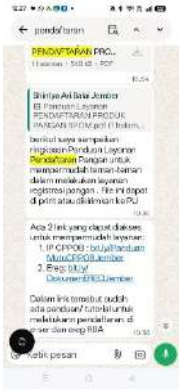
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				 
	Mengoptimalkan layanan kepada masyarakat melalui WA Layanan, MPP Banyuwangi dan berbagai kanal media sosial yang dimiliki oleh Balai POM di Jember	Sudah	1. Melakukan layanan permintaan informasi dan pengaduan melalui WA Layanan dan mengupayakan untuk segera menjawab permintaan informasi dan pengaduan yang diterima 2. Melakukan layanan di MPP Banyuwangi baik secara langsung maupun melalui *zoom meeting* 3. Menjawab permintaan informasi dan	1.  2. 

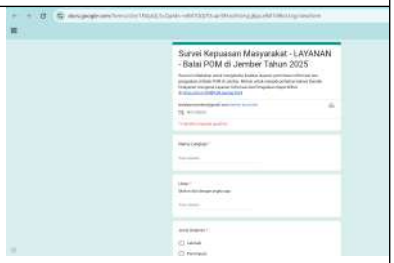
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			pengaduan yang disampaikan melalui media sosial Balai POM di Jember	 
	Membuat link kumpulan contoh persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh	Sudah	Membuat link kumpulan contoh persyaratan dokumen di https://bit.ly/PanduanMutuCPPOBJember	

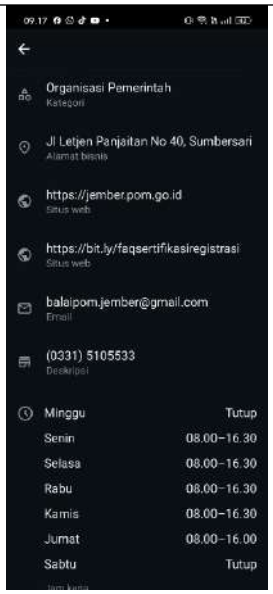
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	masyarakat			
5	Melakukan sosialisasi kepada seluruh petugas layanan melalui WA grup kantor	Sudah	Melakukan sosialisasi kepada seluruh petugas layanan melalui WA Grup kantor	1.  2. 
	Petugas layanan membantu masyarakat mengupload dokumen pada sistem e-sertifikasi.pom.go.id	Sudah	Petugas membantu masyarakat mengupload dokumen pada system e-sertifikasi.pom.go.id pada saat Bimbingan Teknis Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan Cara Pembuatan Kosmtik yang Baik	

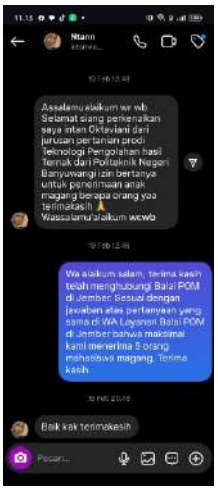
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			tanggal 24 – 26 Juli 2024.	
	Balai meningkatkan pemahaman terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur kepada responden dengan memberikan informasi awal (judul survey), kemudian dilanjutkan dengan deskripsi pengisian survey pada halaman pertama dan dilanjutkan dengan halaman survey	Sudah	Menambahkan deskripsi informasi mengenai survey yang dilakukan oleh Balai POM di Jember pada halaman pertama survey dan halaman berikutnya	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	Balai membuat dan mensosialisasikan kepada pelanggan terkait fitur pilihan FAQ pada menu WA Layanan agar pelanggan dapat melakukan konsultasi secara mandiri sehingga dapat mempercepat proses layanan informasi dan pengaduan produk Obat dan Makanan	Sudah	Membuat tautan FAQ pada menu WA Layanan Balai POM di Jember dan mensosialisasikan pada *subsite* Balai POM di Jember	  
	Mengoptimalkan layanan kepada masyarakat melalui WA Layanan, MPP Banyuwangi dan berbagai kanal media sosial yang	Sudah	1. Melakukan layanan permintaan informasi dan pengaduan melalui WA Layanan dan mengupayakan untuk segera menjawab permintaan	1.  2.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	dimiliki oleh Balai POM di Jember		informasi dan pengaduan yang diterima 2. Melakukan layanan di MPP Banyuwangi baik secara langsung maupun melalui *zoom meeting* 3. Menjawab permintaan informasi dan pengaduan yang disampaikan melalui media sosial Balai POM di Jember	  3. 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 95 orang mengisi SKM pada Balai POM di Jember Layanan pengaduan masyara kat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 81 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Jember secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **"Sangat Baik"** dengan nilai SKM **91,27**. Nilai SKM Balai POM di Jember menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana dan Prasarana; Persyaratan; dan Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Balai POM di Jember telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

-

Jember, 31 Agustus 2025
Kepala Balai POM di Jember

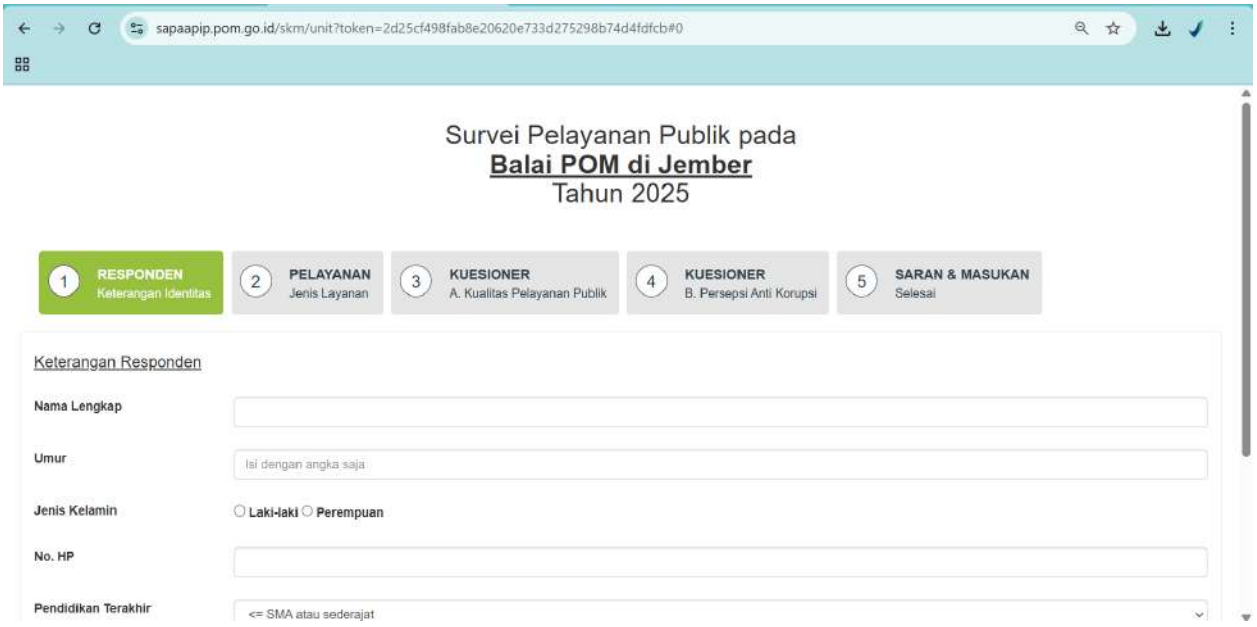


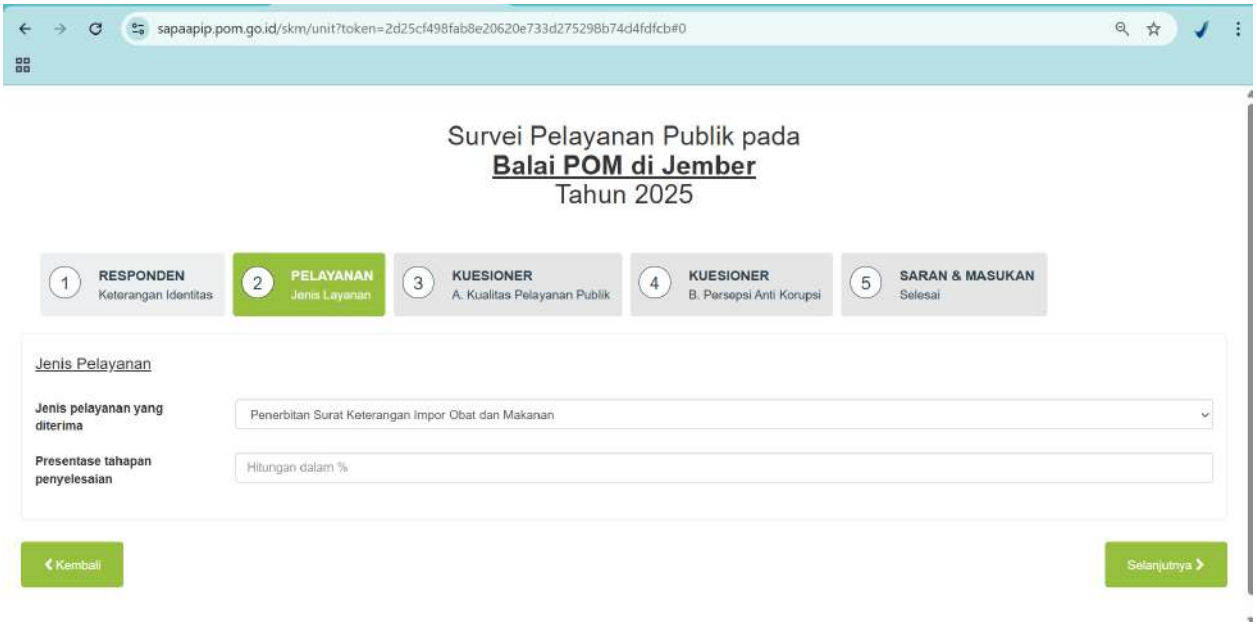
Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm., Apt.
NIP. 19840401 200712 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

1. Kuesioner





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Jember
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

Top

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

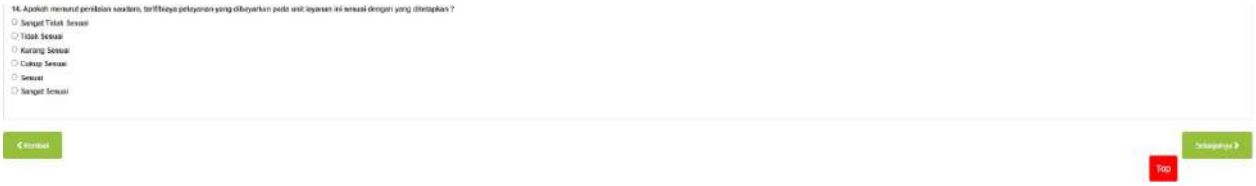
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

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

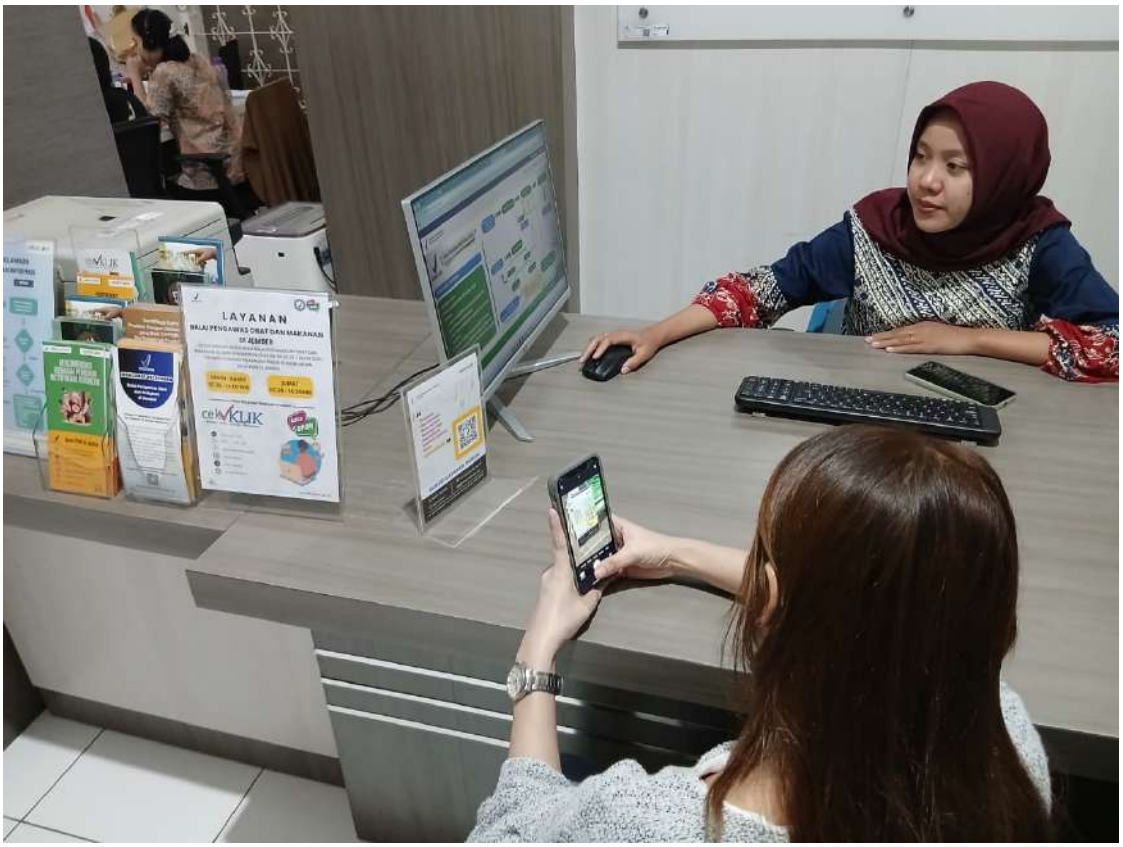
Top

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

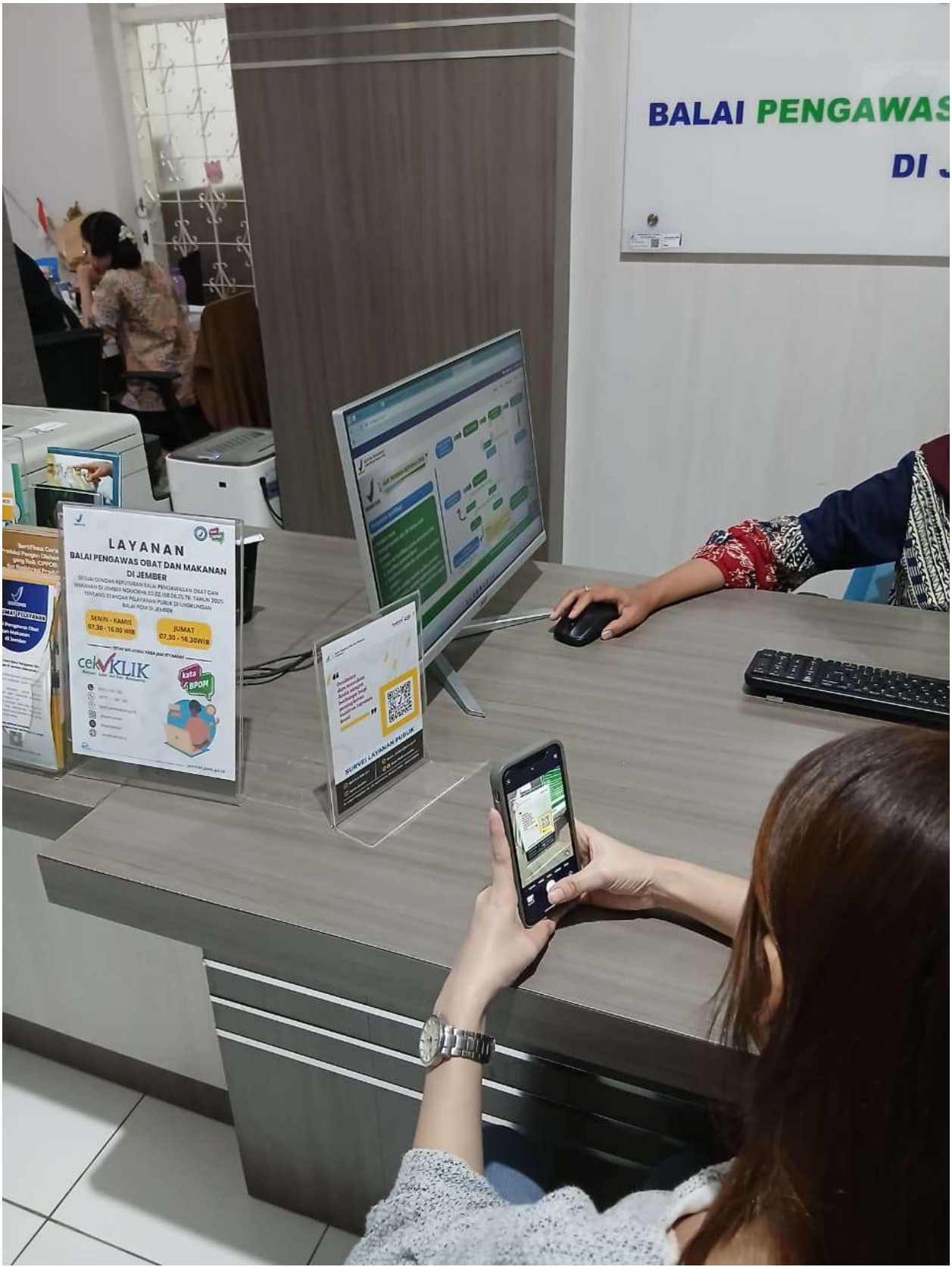


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).