BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2024

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember

Jl. Lejen Panjaitan No. 40, Sumbersari Jember 68122

2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... 4
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 11
4.3 Tren Nilai SKM 25
BAB V KESIMPULAN 26
LAMPIRAN 27
1. Kuesioner 27
2. Hasil Olah Data SKM 30
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 35
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 42

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eko Agus Budi Darmawan, S.F., Apt., M.Pharm.
NIP : 19801229 200312 1 002
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, 23 Juli 2024
Kepala Balai POM di Jember,

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI JEMBER

Eko Agus Budi Darmawan, S.F., Apt., M.Pharm.

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 Jember 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 Jember.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://bit.ly/YanblikBPOMJember 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 Jember 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://bit.ly/YanblikBPOMJember 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.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan Pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	1 April s.d 12 Juli 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024

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 Jember. 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 Jember tahun 2024:

No.	UPT	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1.	Balai POM di Jember	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	11	3
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	37	10
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	325	68

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	47	54,65%
		Wanita	39	45,35%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	10,53%
		D1/D2/D3	5	13,16%
		D4/S1	19	50,00%
		S2/Profesi/S3	10	26,32%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	4	4,76%
		Peneliti/Dosen	1	1,19%
		PNS/TNI/Polri	2	2,38%
		Pegawai BUMN/D	7	8,33%
		Pegawai Swasta	37	44,05%
		Wiraswasta	25	29,76%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0.00%
		Lainnya	8	9,52%
4	Usia	≤ 25 tahun	6	7,14%
		26-30 Tahun	13	15,48%
		31-35 Tahun	14	16,67%
		36-40 Tahun	13	15,48%
		≥ 41 Tahun	38	45,24%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Microsoft Excel 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)	77,78	77,78	87,04	88,89	88,89	100,00	94,44	94,44	88,89	**88,68**
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	83,33	**88,89**
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	66,67	66,67	83,33	83,33	83,33	100,00	100,00	83,33	83,33	**83,33**
Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	66,67	66,67	83,33	66,67	66,67	83,33	83,33	83,33	66,67	**74,07**
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	85,00	86,67	92,22	95,00	93,33	93,33	95,00	93,33	85,00	**90,99**
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	90,93	90,44	89,95	94,12	91,18	92,89	94,61	90,69	87,99	**91,42**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	88,37	89,09	0,72
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,73	88,89	-0,84
U3	Waktu Penyelesaian	89,86	89,88	0,02
U4	Biaya/Tarif	90,70	93,45	2,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,92	90,87	0,95
U6	Kompetensi Pelaksana	91,86	93,25	1,39
U7	Perilaku Pelaksana	93,02	94,64	1,62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,31	91,07	0,76
U9	Sarana dan Prasarana	87,21	87,30	0,09
Nilai SKM Unit Layanan		**90,11**	**90,94**	**0,83**

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 Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa:

1. Sarana Prasarana merupakan unsur pelayanan Balai POM di Jember dengan nilai terendah, yaitu 87,30. Selain itu, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan unsur pelayanan Balai POM di Jember terendah kedua dengan nilai, yaitu 88,89. Unsur Pelayanan Persyaratan juga termasuk dalam unsur pelayanan Balai POM di Jember terendah ketiga dengan nilai 89,09
2. Unsur pelayanan Balai POM di Jember tertinggi diraih oleh unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 94,60, disusul oleh unsur pelayanan Biaya/Tarif dengan nilai 93,45. Selain itu, unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan juga termasuk pada unsur pelayanan tertinggi dengan nilai 90,9.

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. “Detail persyaratan kadang masih kurang rinci”
2. “Sering memberikan sosialisasi atau pelatihan terkait distribusi”
3. “Mohon dilakukan pendampingan secara terus-menerus untuk pelaku usaha makanan dan minuman dgn pelatihan secara periodik dengan tidak pilih-pilih, dan memudahkan urusan perizinan dan memberikan informasi secara menyeluruh bukan sepenggal-sepenggal”

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

1. Produk informasi tentang registrasi Obat dan Makanan masih perlu dilakukan sosialisasi secara langsung kepada pelaku usaha yang belum memahami tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses

registrasi produk. Adanya kegiatan sosialisasi terkait proses registrasi produk telah dilakukan kepada pelaku usaha dan *refreshment* proses registrasi kepada pelaku usaha dengan fokus pada jumlah sarana dan hasil inspeksi yang masih Tidak Memenuhi Ketentuan, namun perlu dilakukan secara berkala terhadap semua proses registrasi produk registrasi Obat dan Makanan .

2. Kegiatan sosialisasi terhadap sarana distribusi belum dilakukan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman tentang Cara Distrubusi yang Baik (CDOB) terhadap produk Obat dan Makanan
3. Kegiatan pendampingan terhadap pelaku usaha makanan dan minuman perlu dilakukan secara lebih intensif sehingga dapat memberikan pemahaman secara menyeluruh terhadap proses registrasi produk pangan.

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 pada tanggal .20 September 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang	Persyaratan	Responden belum memahami terkait	Melakukan sosialisasi standar pelayanan	Juli 2024	Mia

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
	Baik (CDOB)		persyaratan pengajuan sertifikasi CDOB	sertifikasi CDOB		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Responden belum memahami terkait system, mekanisme dan prosedur pengajuan sertifikasi CDOB	Melakukan sosialisasi standar pelayanan sertifikasi CDOB dan membuat produk informasi kepada PBF (distributor) terkait regulasi distribusi obat	Juli 2024	
		Waktu Penyelesaian	1. Responden belum memahami bahwa SLA Sertifikasi CDOB merupakan SLA mutlak yang dimiliki oleh BPOM 2. Waktu yang dibutuhkan hingga terbit	Melakukan sosialisasi standar pelayanan sertifikasi CDOB	Juli 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			Sertifikat CDOB juga dipengaruhi oleh kecepatan pelaku usaha (responden) dalam melakukan perbaikan hasil pemeriksaan.			
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Persyaratan	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan dokumen yang harus dipenuhi	Melakukan sosialisasi standar pemenuhan aspek CPOTB kepada pelaku usaha serta melakukan desk pendampingan persyaratan dokumen	Maret 2024	Yodi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Petugas layanan sertifikasi CPOTB terbatas hanya 1 (satu) orang	Menambah personil baru sebagai PIC (Person In Charge) layanan sertifikasi	Maret 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			sehingga pelayanan kurang optimal	CPOTB		
		Waktu Penyelesaian	Waktu yang dibutuhkan hingga terbit Sertifikat CPOTB dipengaruhi oleh kecepatan pelaku usaha dalam melakukan perbaikan hasil pemeriksaan.	Melakukan desk pendamplinga penyelesaian tindakan perbaikan kepada pelaku usaha	Juni 2024	
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Persyaratan	Leaflet mengenai SPA CPKB menjadi satu dengan Persetujuan Denah sehingga pelaku usaha mengartikan persyaratan Persetujuan Denah	Membuat leaflet/brosur khusus mengenai SPA CPKB	Desember 2024	Ika

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			termasuk dalam persyaratan SPA CPKB			
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Leaflet mengenai SPA CPKB menjadi satu dengan Persetujuan Denah sehingga pelaku usaha mengartikan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Persetujuan Denah termasuk dalam Sistem, Mekanisme dan Prosedur SPA CPKB	Membuat Leaflet/ Brosur Khusus mengenai SPA CPKB	Desember 2024	
		Waktu Penyelesaian	1. Responden belum memahami bahwa SLA	Merinci secara mendetail terkait *timeline*	Desember 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) merupakan SLA mutlak yang dimiliki oleh BPOM 2. Waktu yang dibutuhkan hingga terbit Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) juga dipengaruhi oleh kecepatan pelaku usaha (responden) dalam melakukan	perbaikan CAPA yang menjadi tanggungjawab pelaku usaha dan UPT pada Leaflet/ Brosur Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)		

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			perbaikan hasil pemeriksaan 3. *Timeline* perbaikan yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memperbaiki temuan pemeriksaan (CAPA) sebesar 3 x 20 HK, hal ini membuat pelaku usaha menganggap waktu penerbitan SPA CPKB lama			
4	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	Persyaratan	Leaflet mengenai rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik menjadi satu	Membuat leaflet/ brosur khusus mengenai rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi	Desember 2024	Ika

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			dengan notifikasi kosmetik, sehingga pelaku usaha mengartikan persyaratan Notifikasi Kosmetik termasuk dalam persyaratan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi			
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Leaflet mengenai Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi menjadi satu dengan Notifikasi Kosmetik, sehingga pelaku usaha	Membuat leaflet/brosur khusus mengenai Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi	Desember 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			mengartikan sistem, mekanisme dan prosedur Notifikasi Kosmetik termasuk dalam sistem, mekanisme dan prosedur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi			
		Sarana dan Prasarana	Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) memiliki keterbasan untuk melayani maksimal 2 layanan sekaligus dalam satu	Mengoptimalkan layanan kepada masyarakat melalui WA Layanan, MPP Banyuwangi dan berbagai kanal media sosial yang dimiliki oleh Balai POM di Jember	Desember 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			ruang layanan, hal ini mengurangi kenyamanan pelanggan saat melakukan konsultasi di Balai POM di Jember			
5	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan dokumen yang harus dipenuhi	Membuat link kumpulan contoh persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat	14 Mei 2024	Ayu
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Terdapat petugas layanan baru dan petugas yang baru menyelesaikan cuti yang belum terpapar tentang prosedur layanan IP	Melakukan sosialisasi kepada seluruh petugas layanan melalui WA grup kantor	14 Mei 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			CPPOB			
		Sarana dan Prasarana	Masyarakat belum dapat memahami penggunaan aplikasi BPOM sehingga kesulitan menggunakan sistem e-sertifikasi.pom.go.id	Petugas layanan membantu masyarakat mengupload dokumen pada sistem e-sertifikasi.pom.go.id	24 Juli 2024	
6	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Masyarakat belum memahami Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dalam memberikan pengaduan dan memperoleh informasi terkait Obat dan Makanan.	Balai meningkatkan pemahaman terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur kepada responden dengan memberikan informasi awal (judul survey), kemudian dilanjutkan dengan deskripsi	Desember 2024	Diana

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
				pengisian survey pada halaman pertama dan dilanjutkan dengan halaman survey		
		Waktu Penyelesaian	Balai belum menyediakan balasan otomatis pada layanan informasi dan pengaduan produk Obat dan Makanan pada WA Layanan	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	Desember 2024	

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
		Sarana dan Prasarana	Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) memiliki keterbatasan untuk melayani maksimal 2 layanan sekaligus, hal ini mengurangi kenyamanan pelanggan saat melakukan konsultasi di Balai POM di Jember	Mengoptimalkan layanan melalui WA Layanan, MPP Banyuwangi dan berbagai kanal media sosial yang dimiliki oleh Balai POM di Jember	31 Desember 2024	

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

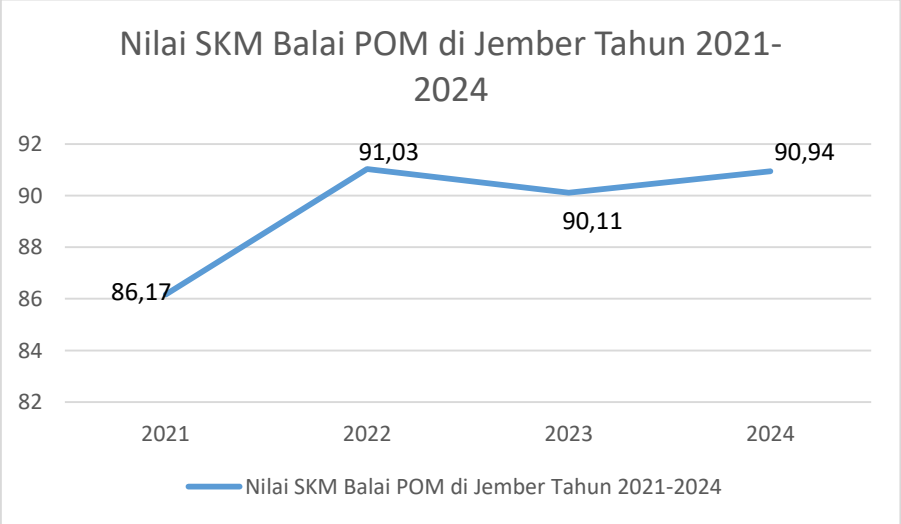
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan	Detail persyaratan kadang masih kurang	Mensosialisakan kepada masyarakat	Desember 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
	informasi Obat dan Makanan	rinci	melalui berbagai kanal media sosial yang dimiliki oleh Balai POM di Jember tentang Sistem, Mekanis dan Prosedur Pengaduan agar dapat ditindaklanjuti	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Sering memberikan sosialisasi atau pelatihan terkait distribusi	1. Mengkomunikasikan pelatihan mandiri yang ada di *Smart CDOB* kepada pelaku usaha 2. Menyelenggarakan kegiatan ”Refreshment CDOB bagi PBF di Wilayah Kerja Balai POM di Jember” 3. Menyiapkan buku saku terkait CDOB di subsite Balai (galeri) yang bersumber dari materi sertifikasi CDOB	1. Juli 2024 2. Juli 2024 3. Desember 2024
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mohon dilakukan pendampingan secara terus-menerus untuk pelaku usaha makanan dan	Meningkatkan pendampingan terhadap pelaku usaha makanan dan minuman sehingga	Desember 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		minuman dengan pelatihan secara periodik dengan tidak pilih-pilih, dan memudahkan urusan perizinan dan memberikan informasi secara menyeluruh bukan sepenggal-sepenggal	pelaku usaha dapat memahami dan melakukan proses pendaftaran secara keseluruhan pada saat pendampingan atau memberikan layanan informasi secara langsung atau melalui WA Layanan	

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 Jember dapat dilihat melalui grafik berikut:



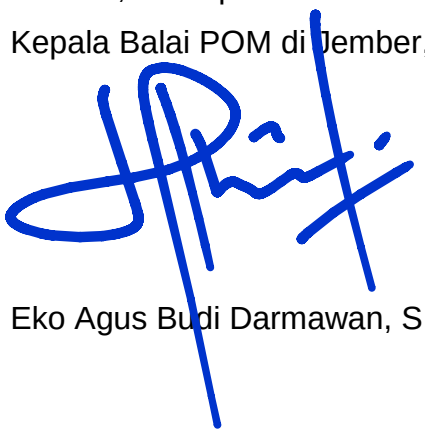
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara garis besar, terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai POM di Jember

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,94. Nilai SKM Balai POM di Jember menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana; Biaya/Tarif; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

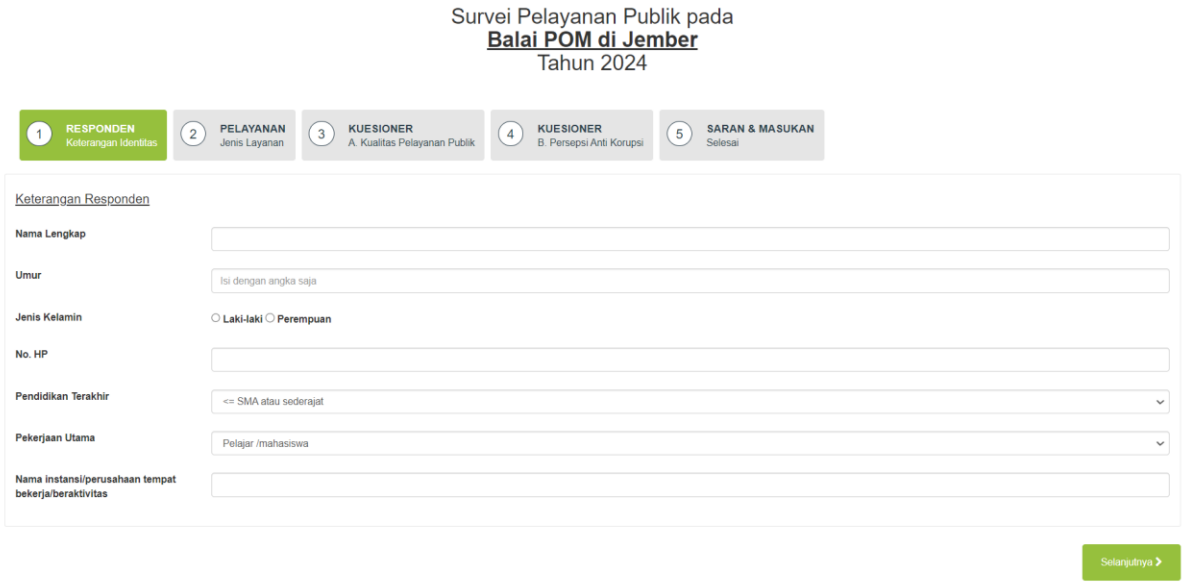
Jember, 20 September 2024
Kepala Balai POM di Jember,

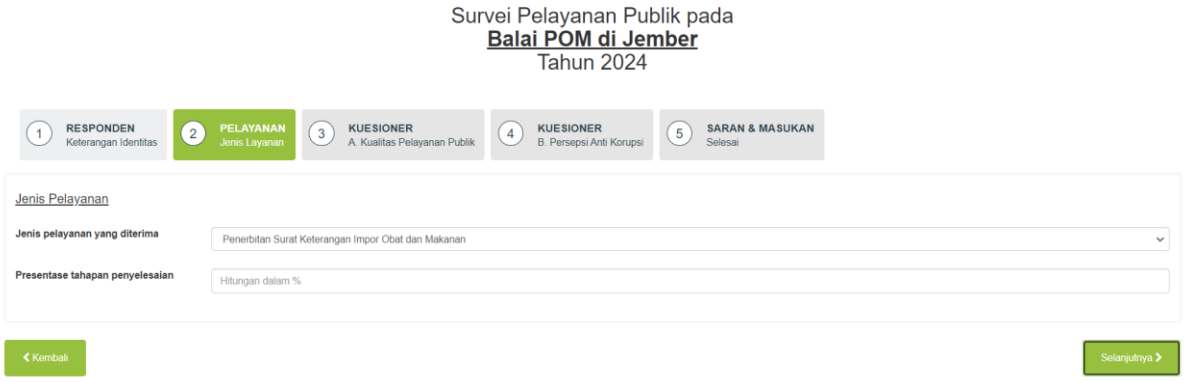


Eko Agus Budi Darmawan, S.F., Apt., M.Pharm.

LAMPIRAN

1. Kuesioner





Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Jember
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

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

Top

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

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

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

< Kembali

Selanjutnya >

Top

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2024																					
Unit Kerja	: Balai POM di Jember																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaa	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	29/04/2024 11.30	Riang Pramulia	34	Perempuan	82141041664	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Tempo Cabang Jember	100	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	Sering memberikan sosialisasi atau pelatihan terkait distribusi
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	29/04/2024 11.33	Ainun Nazizah	24	Perempuan	82336395513	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT DOS NI ROHA CABANG JEMBER	100	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	29/04/2024 11.47	Rio Dedi Pranoto	37	Laki-laki	85336455519	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT RAJAWALI NUSINDO	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Untuk saran dan masukan tidak ada bu... hanya ucapan terimaksih udah membimbing 2 bulan ini untuk menuju yang lebih baik..
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	30/05/2024 16.34	Miftahul Huda	30	Laki-laki	81314085500	S1	Wiraswasta	PT Unggul Herbal Atsiri	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Pelayanan sangat bagus dan sangat membantu para ukm yang belum paham alur dan proses sertifikasi dari awal. sarannya harus terus dipertahankan kualitas layanannya, dari semua balai pom yang pernah kami hubungi baru di balai pom jember ini mau membimbing ukm mulai dari awal untuk sertifikasi.. kami ucapkan terimakasih dan salam sukses :)
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	29/04/2024 11.40	Mahfudz Rusdiyanto	43	Laki-laki	81319051005	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT. Agung Wangi Sentosa	100	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	30/05/2024 16.36	Khalisoh Qadrunnada	27	Perempuan	85331717989	S2/Profesi/S3	Lainnya	Bunee Sejaya	100	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	Semoga BPOM Jember terus maju dan terus memberikan pelayanan yang terbaik.
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 11.25	Franky Parwisa	37	Laki-laki	82247322800	S1	Pegawai swasta	Swasta	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga selalu dipermudah pengajuannya
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	27/05/2024 23.23	Cuk Sugiartono	50	Laki-laki	85859911171	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Madani Agro Sejahtera	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan apa yang sudah ada dan lebih tingkatkan kualitas pelayanan
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 16.39	PUTU AGUNG UTAMI DEWI	52	Perempuan	8123450081	S1	Lainnya	Coco maiden	100	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 16.40	Anggie yusuf pratama	31	Laki-laki	81252981923	D1/D2/D3	Wiraswasta	CV.ATMAJAYA ABADI LUMAJANG	100	4	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	
11	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 16.42	Catrien	36	Perempuan	81806756465	S1	Pegawai swasta	PT. Suri Tani Pemuka	100	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
12	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 16.44	Bambang Harianto	58	Laki-laki	81559587665	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Madani Agro Sejahtera	100	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	Usulan untuk penyediaan sarana laboratorium di BPOM Jember
13	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 16.45	Anindya Wulan Cahyawati	35	Perempuan	85102432769	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	SEVEN DREAM GROUP	100	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	Memaksimalkan serta mampu mengakomodir pemberian solusi, sehingga tidak perlu lagi menunggu informasi dari Balai POM kantor Pusat
14	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/06/2024 17.46	YOSIE ERMAWAN, SH., MH.	54	Laki-laki	85101747899	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Mbegor Jaya Mandiri	100	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	5	
15	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/06/2024 18.08	Yudi Hariyanto	54	Laki-laki	8971238408	S1	Pegawai swasta	PT Mitratani Dua Tujuh	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Proses bisa dipercepat lagi
16	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/06/2024 18.13	Dwi Puji Astutik	40	Perempuan	8124925561	S1	Pegawai BUMN/D	PUSAT PENELITIAN KOPI DAN KAKAO INDONESIA	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4		Di sediakan laboratorium analisa dg parameter yang dipersyaratkan bpom
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.04	DERRY REKSA DEWANGGA	28	Laki-laki	88989996999	S1	Wiraswasta	PT SANKARA KARYA INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	the best , memberikan pelayanan baik dan kesempatan untuk pengusaha mikro
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.17	Yosie Ermawan, S.H., M.H.	54	Laki-laki	85101747899	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Mbegor Jaya Mandiri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah luar biasa. Tetap dipertahankan

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaa	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.20	Ira	49	Perempuan	8176367788	S1	Pegawai swasta	PR	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.29	M.Khilmi Sa'di	24	Laki-laki	8,95336E+11	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.MIDI UTAMA INDONESIA.tbk	100	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	-
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.35	David Iswanto ST	49	Laki-laki	85109950008	S1	Wiraswasta	BIG Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sesuai jadwal dan jam kerja
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.37	JAZILAH ADYANTI	36	Perempuan	81357410071	S1	Pegawai swasta	PT. FAJAR SUKSES BERSAMA	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	BAGUS
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.42	SONY INDRA PURYAWAN	49	Laki-laki	82331940020	S1	Pegawai BUMN/D	PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN JEMBER	100	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	DETAIL PERSYARATAN KADANG MASIH KURANG RINCI
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09.44	Yudica Varalea Elvana	24	Perempuan	85704623972	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT Indokosmetika Global Medika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bagus kinerjanya dan sangat membantu kami selaku pelaku Umkm semoga semuanya sehat selalu dan dipermudah juga segala urusanya oleh Tuhan karena sudah mempermudah kami
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 15.06	YESSI PRAMITA	33	Perempuan	83852354718	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT TUJUH IMPIAN BERSAMA	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	semoga kedepan semakin baik lagi pelayanannya. sukses.
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 11.08	Septi	30	Perempuan	87852056863	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Maramu	100	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 09.32	apt. Emi Djuniati, S.Si	52	Perempuan	89506221145	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT Safari Jaya Abadi	100	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Selama ini sudah baik, mohon dipertahankan
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 11.53	Lisanul Ummah	29	Perempuan	85942889785	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. KEBAYORAN PHARMA CABANG JEMBER	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 10.21	Mahfudz Rusdiyanto	43	Laki-laki	81233218015	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT. Agung Wangi Sentosa	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Pertahankan! Dan Tetap semangat
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 10.54	Emmy Perwitasari	48	Perempuan	81329558439	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. TIRTA HARUM PERSADA	100	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	Terima kasih, baik secara tatap muka maupun via WhatsApp pelayanan Balai POM Jember sangat Baik.
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 10.56	Dwi Puji Astutik	40	Perempuan	8124925562	S1	Pegawai BUMN/D	PUSAT PENELITIAN KOPI DAN KAKAO INDONESIA	100	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Bpom pusat sistem antrian kurang memadai
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 10.59	Suyono	45	Laki-laki	85745403645	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	WATU DODOL	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 11.07	Achmad sumarno	50	Laki-laki	83839788752	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV PENDAWA LIMA SAKTI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 11.09	Agus Triyono	49	Laki-laki	85230555799	S1	Wiraswasta	PT indo dairy fresh Lumajang	100	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	5	Mohon di lakukan pendamping secara terus-menerus untuk, untuk pelaku usaha makan dan minuman dgn pelatihan secara periodik dgn tidak pilih, dan memudahkan urusan perizinan dan memberikan informasi secara menyeluruh bukan sepenggal-sepenggal
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 11.11	Wawan Hidayat	48	Laki-laki	81322255702	S1	Wiraswasta	Konsultan	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	Secepatnya merespon setiap keluhan atau permintaan dari perusahaan
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 11.15	RIO DEDI PRANOTO	37	Laki-laki	85336455519	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT RAJAWALI NUSINDO	100	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	Kinerja BPOM Jember cukup baik dan pelayanan sangat ramah
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 21.57	Mohamad faisal yusuf	51	Laki-laki	81334206268	S1	Pegawai swasta	PT. Sakajaja Makmur Abadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga BPOM Jember selalu mjd partner yang baik bagi perusahaan Farmasi
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 22.24	Hadi Budiono	65	Laki-laki	82236255002	S1	Wiraswasta	Mbak Ria	100	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaa	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 22.26	Lilik Hidayati	49	Perempuan	85380344816	S1	Lainnya	andromeda	100	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 22.33	FATHUR RAHMAN	34	Laki-laki	81554381551	S1	Wiraswasta	AMDK	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	UNTUK PENGAJUAN IJIN EDAR ATAU MD MOHON DI PERCEPAT
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 23.17	DONNY WENDRA	35	Laki-laki	85641463800	S1	Pegawai BUMN/D	PT SGN unit Pabrik Gula Semboro	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	Pertahankan sistem pelayanan yang sudah ada dan lebih aktif memberikan update informasi melalui media sosial
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 12.53	Dio Alvinda Pribowo	30	Perempuan	81236909436	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 12.53	M Miftahul Arifin	43	Laki-laki	81230490576	S1	Pegawai swasta	Laboratorium Parahita Diagnostic Center Jember	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik semoga kedepannya lebih baik lagi
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13.04	Andri Astuti	43	Perempuan	81252463829	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	PBF FARMAHUSADA MILLENNIA	100	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	Tetap menjadi pendamping pembina sarana kefarmasian
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13.06	Muzayin	57	Laki-laki	81336023828	S1	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga proses sertifikasi bisa diproses cepat oleh petugas
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13.08	Zulhilmi CV. Ababil Group	31	Laki-laki	81334333722	S1	Wiraswasta	CV. Ababil Group	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13.10	Zul Fahmi Eka Wijaya	27	Laki-laki	82125486532	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Al Falah Assunniyah	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga pelayanan yang diberikan dapat dipertahankan
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 16.21	Danang Nugroho Lintang	21	Laki-laki	85735503802	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Terbuka	100	6	6	4	4	4	5	5	5	4	4		Cuman kurang fast respon dan kurang update aja
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 12.01	Tjatur W	56	Laki-laki	811376747	S1	Pegawai swasta	Pt. Matracons Kreasindo Abadi	100	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5		Memberi pelayanan dengan baik dan sabar karena tdk semua yg membutuhkan layanan memahami nya
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 12.02	Maretnawati Dwi handayani	44	Perempuan	82141911315	S1	Pegawai swasta	PT. Braja semesta utama	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	Bagian pelayanan online harus lebih cepat responnya saat jam kerja. Semoga bisa ditambah personilnya
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 12.08	Anna Farida Astuti	50	Perempuan	81325692550	S1	Lainnya	CV Mutiara Sinar Berlian	100	5	5	5	4	6	6	5	6	6	5	4	Sejauh ini Saya mendapatkan pelayanan yang memuaskan, pertahankan pelayanan yang sudah baik ini
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 15.53	Luthfi Andi Z	35	Laki-laki	85645171011	S1	Wiraswasta	PT. Zada Baraka Agro	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 18.16	Heru widyatmoko	31	Laki-laki	87755769825	S1	Pegawai swasta	PT Margo Utomo mulyo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga bila akan sidak semoga di beritahukan sebulan sebelumnya karena keterbatasan yang ada di perusahaan tidak seperti awal pendaftaran di BPOM, semoga bisa terlaksana sehingga sesuai BPOM harapkan maupun harapan perusahaan
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 18.18	SATRIO WIRO BUWONO	42	Laki-laki	85236144745	D1/D2/D3	Wiraswasta	UD ASTA JAYA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih Semangat lagi. Semoga semua rekan-rekan BPOM Jember diberi banyak Rezeki yang berlimpah, Kelancaran, Kesehatan yang Bagus, Kebahagiaan Dunia Akhirat dan Sukses selalu... Aamiin Yaa Allah
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 18.19	Edy Sutrisno	42	Laki-laki	81337865739	S1	Pegawai swasta	PT. Ratu makmur abadi	100	5	5	5	5	4	6	6	5	5	5	5	
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 18.21	NURHALISA	27	Perempuan	81234742122	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV JASA TIRTA HAGUNA	100	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 18.22	Mohammad Mosleh	36	Laki-laki	82331845007	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Ud. Sinar Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan Pelayanan dan Bimbingannya
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 18.24	Cuk Sugiartono, SE, MM	50	Laki-laki	85859911171	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	PT. Madani Agro Sejahtera	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaa	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 09.32	Moh. Nurkholis	55	Laki-laki	83130470285	S1	Wiraswasta	Pabrik amdk zamron	100	4	4	6	6	4	6	4	6	6	4	4	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 09.48	Ni'matin Choiroh	28	Perempuan	82141642786	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Apotek Olean Farma	100	5	5	5	5	4	6	5	6	6	5	5	
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.00	Zulfa Rusdadiana	48	Perempuan	85109067677	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Inti Sayur Abadi	100	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	Sudah sesuai semuanya...
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.01	Yuliana K.N	29	Perempuan	82334263554	D1/D2/D3	Pegawai swasta	UD Sinar Jaya	100	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.04	rike yuniarta	34	Perempuan	81331554611	S1	Pegawai swasta	UD. Asta Jaya	100	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.08	Nina Mardalena	22	Perempuan	85711909687	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Terbuka Jember	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat bekerja dan lebih tingkatkan pelayanannya terhadap masyarakat di Jember serta semoga sukses kedepannya
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.16	Ahmad Maulana	21	Laki-laki	85806692690	S1	Wiraswasta	Emigar	100	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	Usahakan membalas chat dengan cepat karena bisa jadi kita sangat membutuhkan informasi itu dengan cepat
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.26	Fransiska Maria Christianty	40	Perempuan	81336690096	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Fak Farmasi Unej	100	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.33	Tutuk Kurnia Wahyuningtias	53	Perempuan	82334210212	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	D'EKA KARUNIA COFFEE LEGEND (LEGENDARIS KOKA)	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	"Sesuai harapan UMKM, sekarang prosesnya sdh dipermudah dan murah. Tingkatkan terus demi utk layanan dan membantu yg kecil termasuk UMKM"
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.41	heri subagio	35	Laki-laki	85204914121	S1	Lainnya	MPP	100	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5	
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.43	Subanul	33	Laki-laki	82331121160	S1	Pegawai swasta	MPP	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.49	Agus cahyono	50	Laki-laki	81331717977	S1	PNS/TNI/Polri	Dpmptsp	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Improvisasi berkelanjutan dalam memberikan layanan publik
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.52	Sri Lestari	45	Perempuan	81331010450	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinkes P2KB Kabupaten Lumajang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik sekali pelayanan nya. Semoga Balai POM di Jember segera menempati gedung yang definitif sehingga tidak pindah-pindah alamat
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 10.53	Atika Fitriani	38	Perempuan	85237211296	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV.Indojaya Pratama	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Layanan -Balai POM jember palayanan cepat dan ramah
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.00	Franky Parwisa	37	Laki-laki	82247322800	S1	Pegawai swasta	Swasta	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.19	Junita haulani	26	Perempuan	82244019235	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. Indokosmetika Global Medika	100	4	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	Semoga tetap loyalitas mengemban tugasnya pada semua kalangan masyarakat
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.25	Abdur Rahim	50	Laki-laki	81336463309	S1	Pegawai swasta	CV Air Mas	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.27	Beny Irwanto	29	Laki-laki	81232574257	S1	Wiraswasta	Agriosing	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik dan sesuai. Bisa di tingkatkan kembali pelayanan, dan program2nya gar jauh lebih bagus lagi.
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.47	Neti surami	36	Perempuan	82235066700	S1	Pegawai swasta	PT Sari Laut Jaya Food Products	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5		Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan baik secara online maupun offline. Terimakasih
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.49	Ibnu baskoro	32	Laki-laki	82336966922	D1/D2/D3	Pegawai BUMN/D	Perumdam tirta pandalungan jember	100	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaa	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.51	Dwi Fajar Sugiarto	55	Laki-laki	81234572099	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV.INDOSARI JAYA	100	5	4	6	5	5	4	5	5	5	4	5	Kemudahan pelayanan dan kejelasan dalam pemberian pelayanan keterangan yg baik, semoga dijaga
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.52	apt. Lindawati Setyaningrum., M.Farm	35	Perempuan	82143974141	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Apotek Sumberan	100	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Sdh ok
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14.55	Fitria rohmah	42	Perempuan	8,81028E+11	S1	Lainnya	Tenaga pendamping kecamatan gucialit, kabupaten lumajang	100	4	6	6	6	6	4	5	6	6	6	4	Tetap tingkat kan pelayanan kepada masyarakat. Yg mengurus bpom. Unk meningkatkan UMKM d indonesia
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 15.04	Arisya Haldianita	37	Perempuan	85236580001	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Windublambangan Sejati	100	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 15.06	Dwi Endah Kurniawati	55	Perempuan	82139831330	S1	Wiraswasta	CV Arrohmah	100	6	5	4	5	5	6	6	6	5	5	4	
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 15.12	Fenny Indah Safitri	28	Perempuan	85727305655	S1	Pegawai swasta	CV. Azzata Jaya Kimia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM Jember sudah baik dalam memberikan pelayanan, pada saat konsultasi pun cepat tanggap kurang dari 24 jam sudah ada balasan, terima kasih. Pertahankan kecepatan respon tersebut

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BADAN POM
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
Jl. Letjen Panjaitan No. 40, Sumbersari, Jember 68122
Telp. (0331) 5105-533
e-mail: bpom_jember@pom.go.id; balaipom.jember@gmail.com | website: jember.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.07.24.52 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

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 memperoleh indeks kepuasan masyarakat;

b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai POM di Jember tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai POM di Jember

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

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

Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

Kesatu : Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember dengan susunan keangotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember ini

Kedua : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut:

a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data, penyusunan laporan, penyajian

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

dan publikasi hasil survei;

b. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan dan publikasi hasil survei;
c. Menetapkan Teknik survei; dan
d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Balai POM di Jember

Ketiga : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Balai POM di Jember

Keempat : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Balai POM di Jember ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai POM di Jembe

Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember
Pada tanggal : 18 Juli 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI JEMBER,

EKO AGUS BUDI DARMAWAN

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.07.24.52 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
BALAI POM DI JEMBER

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	Diana Pristawiti Novira, STP, M.Si.	19791109 200501 2 001	Analis Obat dan Makanan
2	Ika Rizki Helwandi, S.Farm., Apt.	19940104 201903 2 004	PFM Ahli Muda
3	Mia Riswani, S.Farm., Apt.	19940726 201903 2 007	PFM Ahli Muda
4	Yodi Setiadi, S.Farm., Apt.	19940430 201903 1 001	PFM Ahli Pertama
5	Ayu Safitri, S.TP	19930613 201903 2 004	PFM Ahli Pertama
6	Rini Indah Setyaningsih, SKM	19960123 201903 2 007	PFM Ahli Pertama
7	Amanda Mutiara Harris, S.Si	19941010 201903 2 005	PFM Ahli Pertama
8	Rianita Pambukowati, S.Si	19980517 202421 2 012	PFM Ahli Pertama

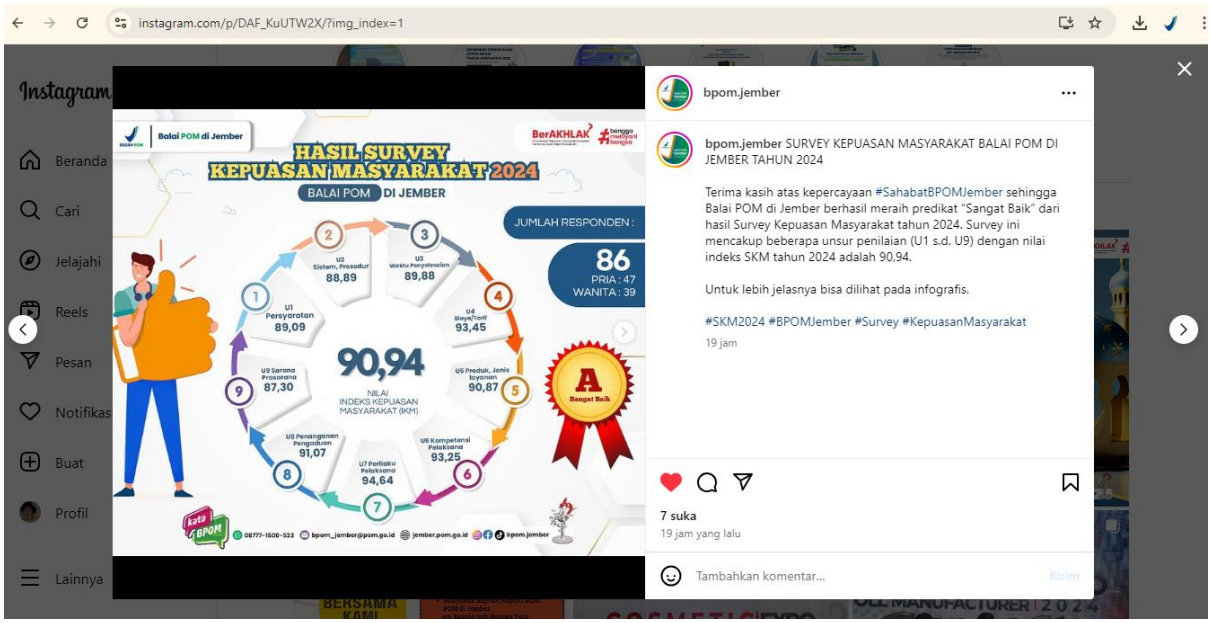
Ditetapkan di : Jember
Pada tanggal : 18 Juli 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI JEMBER,

EKO AGUS BUDI DARMAWAN

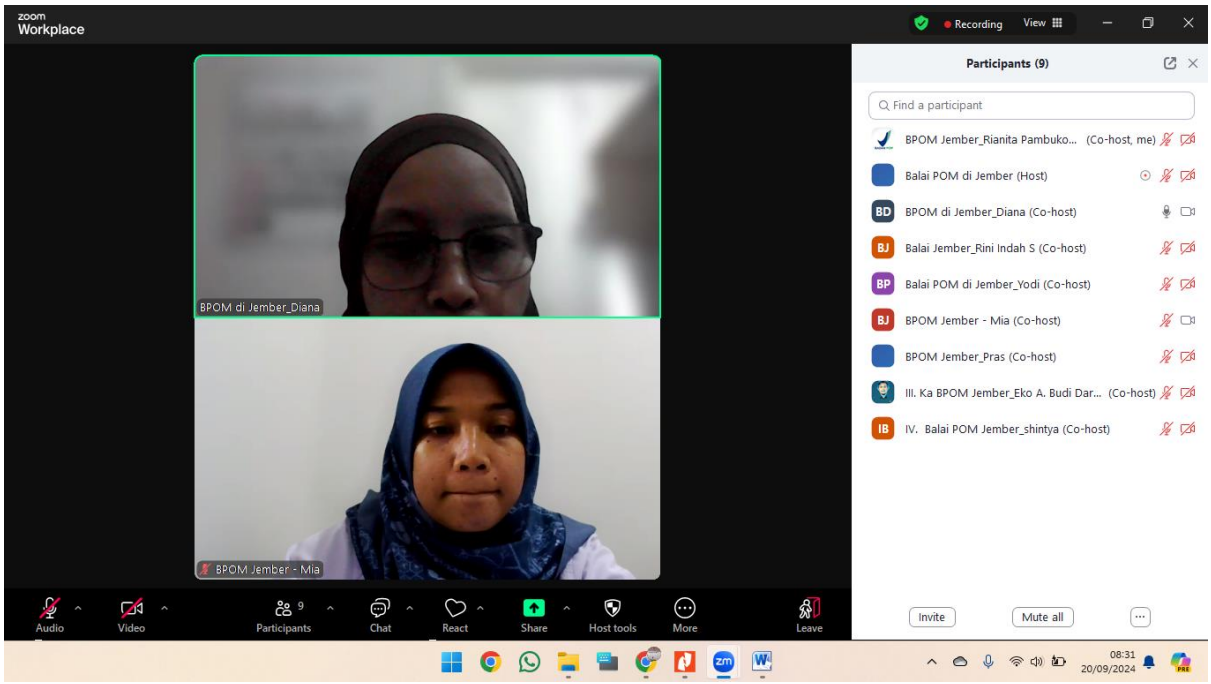
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

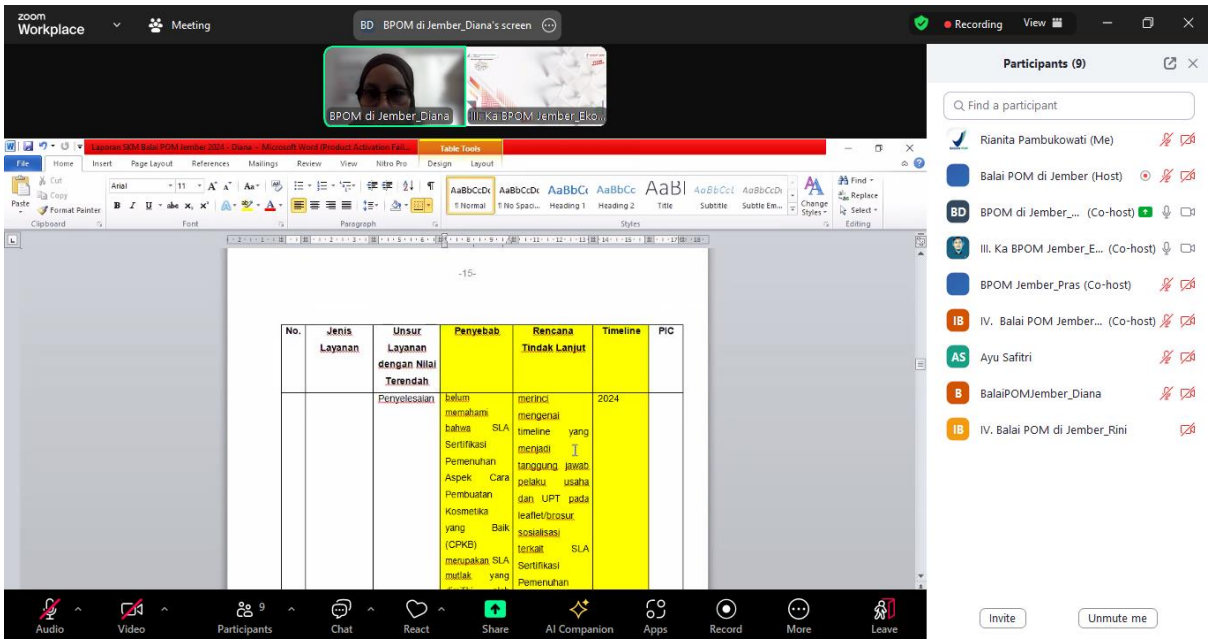
b. Publikasi Hasil SKM

Link : https://www.instagram.com/p/DAF_KuUTW2X/?img_index=1



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM




zoom Workplace
Meeting
BD BPOM di Jember_Diana's screen
Recording
View
BPOM di Jember_Diana
III. Ka BPOM Jember_Eko...
Participants (9)
Find a participant
Rianita Pambukowati (Me)
Balai POM di Jember (Host)
BPOM di Jember_... (Co-host)
III. Ka BPOM Jember_E... (Co-host)
BPOM Jember_Pras (Co-host)
IV. Balai POM Jember... (Co-host)
Ayu Safitri
BalaiPOMJember_Diana
IV. Balai POM di Jember_Rini
-15-
No.
Jenis Layanan
Unsur Layanan dengan Nilai Terendah
Penyebab
Rencana Tindak Lanjut
Timeline
PIC
Penyelesaian
belum memahami bahwa SLA Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) merupakan SLA mutlak yang
merinci mengenai timeline yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha dan UPT pada leaflet/brosur sosialisasi terkait SLA Sertifikasi Pemenuhan
2024
Audio
Video
Participants
Chat
React
Share
AI Companion
Apps
Record
More
Leave
Invite
Unmute me

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
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 Jember 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 Jember 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 (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,37	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,73	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	89,86	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	90,70	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,92	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	91,86	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	93,02	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,31	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	87,21	B (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:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Biaya/Tarif	Mencantumkan tarif SPA CPKB pada leaflet CPKB	10 November 2023	Ika
		Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi terkait SLA dan tahapan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB	10 Desember 2023	Ika
2	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Balai POM di Jember	31 Desember 2023	Rini
		Sarana dan Prasarana	1. Untuk layanan yang bersifat konsultasi hasil pemeriksaan (desk) dan membutuhkan waktu layanan yang cukup panjang, maka layanan dilakukan di Ruang Rapat, bukan di Ruang Layanan. 2. Dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan Balai POM di Jember memiliki Ruang Layanan dan Ruang Konsultasi yang terpisah	15 September 2023	Rini
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Melakukan Pelayanan Prima Izin Penerapan CPPOB di Kabupaten Jember Bersama dengan Direktorat	12 Juli 2023	Shintya

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			Pengawasan Produksi Pangan Olahan		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat ringkasan prosedur terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik agar mudah dipahami pelaku usaha	30 November 2023	Shintya
		Perilaku Pelaksana	Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31 Oktober 2023	Shintya
		Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan terhadap Komputer layanan	30 November 2023	Shintya
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Telah dilakukan penambahan fasilitas layanan publik berupa : 1. Toilet 2. Loket khusus disabilitas 3. Parkir khusus disabilitas 4. Subsite Balai POM di Jember untuk melakukan akses terhadap informasi mengenai Obat dan Makanan dan	15 September 2023	Rini

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			melakukan konsultasi online 5. Dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan dapat membuat ruang layanan yang lebih luas		
		Persyaratan	Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Balai POM di Jember	31 Desember 2023	Rini
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Balai POM di Jember	31 Desember 2023	Rini
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha bahwa tarif sertifikasi CDOB berlaku untuk masa sertifikasi selama 5 tahun	31 Desember 2023	Yusita
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha agar dapat menyelesaikan temuan dalam 2 kali CAPA	31 Desember 2023	Yusita

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
		Perilaku Pelaksana	Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur sertifikasi CDOB	31 Desember 2023	Yusita
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Balai POM di Jember	31 Desember 2023	Yusita
		Sarana dan Prasarana	Layanan konsultasi sertifikasi CDOB yang biasanya membutuhkan waktu lama dapat dilakukan di Ruang Rapat	31 Desember 2023	Yusita

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 Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mencantumkan tarif SPA CPKB pada leaflet CPKB	Sudah	Memperbarui leaflet CPKB dengan mencantumkan tarif SPA CPKB		-
	Melakukan sosialisasi terkait SLA dan tahapan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB	Sudah	Mensosialisasikan leaflet CPKB yang telah diperbarui		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Balai POM di Jember	Sudah	Membuat konten media sosial terkait kanal pengaduan, saran, dan masukan; dan mensosialisasikan di media sosial Balai POM di Jember		-
	1. Untuk layanan yang bersifat konsultasi hasil pemeriksaan (desk) dan membutuhkan waktu layanan yang cukup panjang, maka layanan dilakukan di Ruang Rapat, bukan di Ruang Layanan. 2. Dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan Balai POM di Jember memiliki Ruang Layanan dan Ruang Konsultasi yang terpisah	1. Sudah 2. Sudah	1. Melakukan konsultasi atau pengaduan di ruang rapat 2. Mengajukan permohonan hibah tanah kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Jember	1. 2.	1. – 2. Persetujuan permohonan hibah tanah masih *on progress*

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Melakukan Pelayanan Prima Izin Penerapan CPPOB di Kabupaten Jember Bersama dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Sudah	Melakukan Bimbingan Teknis Penerapan CPPOB Bagi Pelaku Usaha UMK Pangan Olahan		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Membuat ringkasan prosedur terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik agar mudah dipahami pelaku usaha	Sudah	Membuat ringkasan prosedur pendaftaran IP-CPPOB dan EREG RBA		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sudah	Mensosialisasikan ringkasan prosedur pendaftaran IP-CPPOB dan EREG RBA kepada petugas layanan		-

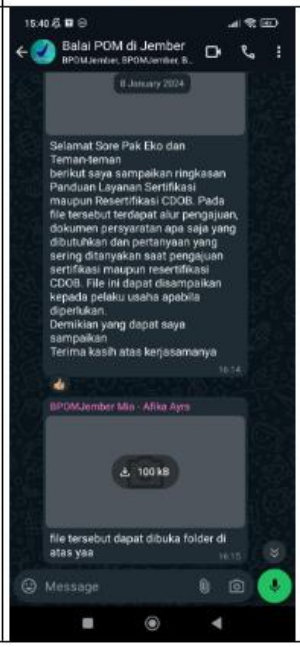
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Melakukan perbaikan terhadap Komputer layanan	Sudah	Memperbaiki komputer pada ruang layanan		-
4	Telah dilakukan penambahan fasilitas layanan publik berupa: 1. Toilet 2. Loket khusus disabilitas 3. Parkir khusus disabilitas 4. Subsite Balai POM di Jember untuk melakukan akses terhadap informasi mengenai Obat dan Makanan dan melakukan konsultasi online	Sudah	Menambahkan fasilitas layanan publik berupa: 1. Toilet 2. Loket Prioritas 3. Parkir Khusus Disabilitas 4. Subsite Balai POM di Jember (jember.pom.go.id) 5. Mengajukan permohonan hibah tanah kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Jember	1.	Persetujuan permohonan hibah tanah masih *on progress*

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	5. Dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan dapat membuat ruang layanan yang lebih luas			2. 3.	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				4. 5.	
	Melakukan pembaruan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Balai POM di Jember	Sudah	Memperbarui Standar Pelayanan dan mensosialisasikan Standar Pelayanan Balai POM di Jember terbaru dan kanal layanan informasi dan pengaduan		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
5	Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha bahwa tarif sertifikasi CDOB berlaku untuk masa sertifikasi selama 5 tahun	Sudah	Mensosialisasikan tarif sertifikasi CDOB dan masa berlaku sertifikasi CDOB		-
	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha agar dapat menyelesaikan temuan dalam 2 kali CAPA	Sudah	Melakukan pendampingan CAPA kepada pelaku usaha		-

	Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur sertifikasi CDOB	Sudah	Mensosialisasikan tarif sertifikasi CDOB dan masa berlaku sertifikasi CDOB kepada petugas layanan		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Balai POM di Jember	Sudah	Membuat konten media sosial terkait kanal pengaduan, saran, dan masukan; dan mensosialisasikan di media sosial Balai POM di Jember		-
	Layanan konsultasi sertifikasi CDOB yang biasanya membutuhkan waktu lama dapat dilakukan di Ruang Rapat	Sudah	Melakukan konsultasi di Ruang Rapat		-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Balai POM di Jember telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Realisasi rencana tindak lanjut telah dilakukan selama bulan Juli-Desember 2023 dan telah diinput melalui aplikasi SAPAAPIP

Jember, 18 Juli 2024
Kepala Balai POM di Jember,

Eko Agus Budi Darmawan, SF, Apt., M.Pharm.
NIP. 19801229 200312 1 002