



BALAI POM DI MANOKWARI TAHUN 2024



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	4
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	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agustince Werimon, S.Farm., Apt.
NIP : 19810821 200003 2 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Manokwari
Unit Kerja : Balai POM di Manokwari

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.

Manokwari, 12 Juli 2024

Kepala Balai POM di Manokwari

The image shows a circular official stamp of the Balai POM (Food and Drug Agency) in Manokwari. The stamp contains the text "BALAI POM DI MANOKWARI" and "BADANTON". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Agustince Werimon, S.Farm., Apt.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Manokwari 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 Manokwari.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	69
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	79
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15

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 Manokwari. 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 Manokwari tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	3
4	Pengujian Obat dan Makanan	20	19
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11	11
Jumlah		36	35

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	29	83%
		Perempuan	6	17%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	17	48%
		D1/D2/D3	1	3%
		D4/S1	16	46%
		S2/Profesi/S3	1	3%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	20	57%
		Pegawai Swasta	1	3%
		Wiraswasta	4	11%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0%
		Lainnya	10	29%
4	Usia	≤ 25 Tahun	12	34%
		26 – 30 Tahun	6	17%
		31 – 35 Tahun	6	17%
		36 – 40 Tahun	3	9%
		≥ 41 Tahun	8	23%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

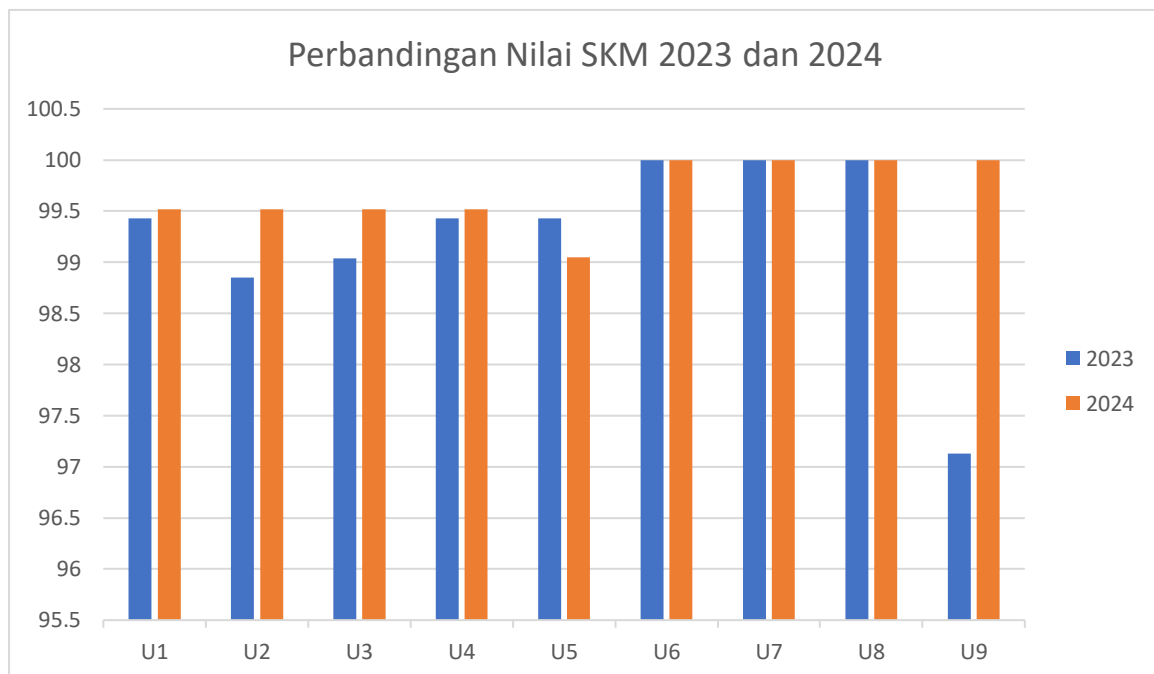
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94,44	94,44	98,15	100,00	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	97,94
Pengujian Obat dan Makanan	100,00	100,00	97,71	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,97
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100,00	100,00	99,49	98,48	98,48	100,00	100,00	100,00	100,00	99,61

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	99,43	99,52	0,09
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,85	99,52	0,67
U3	Waktu Penyelesaian	99,04	99,52	0,48
U4	Biaya/Tarif	99,43	99,52	0,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,43	99,05	-0,38
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00	100,00	0,00
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	100,00	0,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	100,00	0,00
U9	Sarana dan Prasarana	97,13	100,00	2,87
Nilai SKM Unit Layanan		99,26	99,68	0,42

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 – 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 99,05. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 99,52 adalah nilai terendah kedua dan Persyaratan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai yang sama 99,52 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 100,00 dari unsur layanan.

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:

- a) “mohon untuk terus didampingi”.
- b) “Mohon parkir kendaraan diperluas, mushola diperluas dan cofee dan snack disempurnakan”.
- c) “BPOM tambahkan pelayanan dengan lebih sering lagi ke daerah2..”.
- d) “Sosialisasi tentang pelayanan BPOM terus dibagikan dan diinformasikan kepada masyarakat terutama sekolah-sekolah di daerah yang jauh dari jaringan internet sehingga keamanan pangan untuk anak anak sekolah terjamin”.
- e) “Makasih informasinya mohon membimbing kami pelaku umkm agar lebih baik dalam menjalankan produksi dengan lebih baik”.

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

- 1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih dinilai kurang oleh masyarakat karena tingkat pemahaman masyarakat/pelaku usaha masih rendah terhadap persyaratan dan prosedur yang wajib dilengkapi dalam rangka mendapatkan izin edar.
- 2) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 2 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

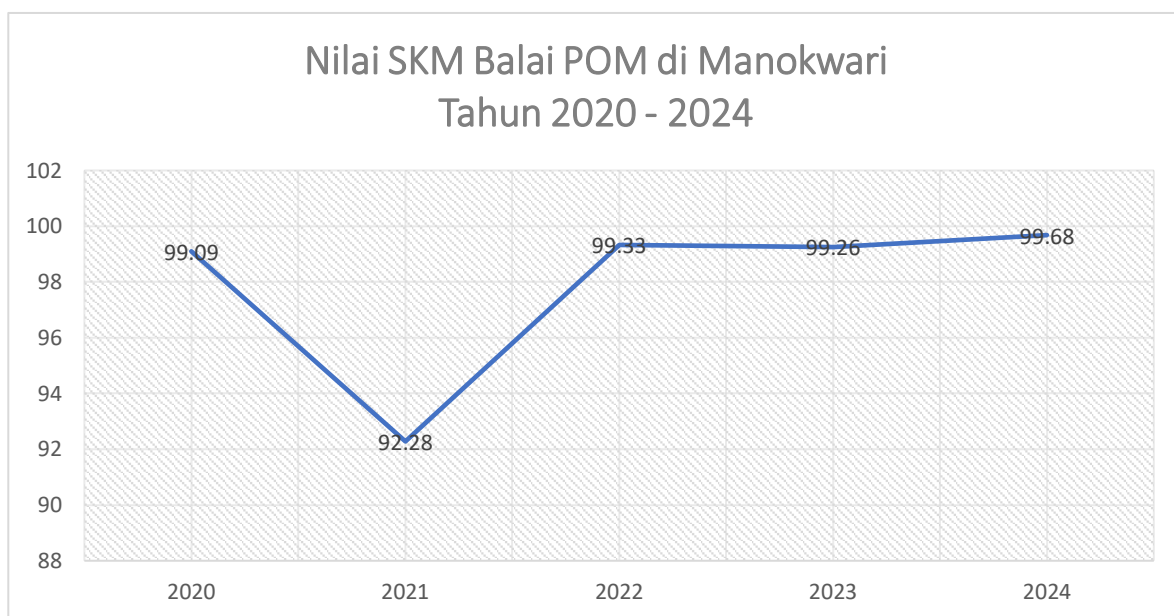
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Semua layanan mendapat nilai maksimal 100	Pendampingan pelaku usaha sudah dilakukan dengan baik dan intensif	Peningkatan pemahaman dan pendampingan pelaku usaha secara intensif	September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Semua layanan mendapat nilai maksimal 100	Pendampingan pelaku usaha sudah dilakukan dengan baik dan intensif	Peningkatan pemahaman dan pendampingan pelaku usaha secara intensif	September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Pelanggan/pelaku usaha belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan izin edar	Peningkatan pemahaman dan pendampingan pelaku usaha secara intensif	September 2024	Ketua Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelanggan/pelaku usaha rata-rata belum mengetahui dan paham alur proses/prosedur pengurusan izin edar	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital	September 2024	Ketua Tim Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelanggan/pelaku usaha belum mengetahui jenis pelayanan apa saja yang diberikan BPOM Manokwari	Melakukan update dan publikasi Layanan Publik BPOM Manokwari	September 2024	Ketua Tim Infokom
4	Pengujian Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian	Pelanggan belum mengetahui Pengujian sampel pihak ketiga jenis ganja yang sebelumnya membutuhkan waktu 3 hari sudah dapat dilakukan 1 hari	Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	September 2024	Ketua Tim Infokom
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelanggan/pelaku usaha belum mengetahui jenis pelayanan apa saja yang diberikan BPOM Manokwari	Melakukan update dan publikasi Layanan Publik BPOM Manokwari	September 2024	Ketua Tim Infokom
		Biaya/Tarif	Pelanggan/pelaku usaha belum mengetahui biaya/tarif yang dibutuhkan	Melakukan publikasi biaya/tarif layanan	September 2024	Ketua Tim Infokom

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	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Mohon untuk terus didampingi	Meningkatkan pemahaman dan melakukan pendampingan UMKM Obat Tradisional	September 2024
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Teruslah membantu UMKM yg lagi berproses dan sukses selalu untuk BPOM Manokwari	Meningkatkan pemahaman dan melakukan pendampingan UMKM Kosmetik	September 2024
3	Pengujian Obat dan Makanan	Mohon parkir kendaraan diperluas, mushola diperluas dan cofe dan snack disempurnakan	Melakukan penataan kembali parkir dan musholla serta melengkapi kopi dan snack	September 2024
4	Pengujian Obat dan Makanan	Harus memberikan yang terbaik buat masyarakat	Mempercepat layanan pengujian ganja dari 3 hari menjadi 1 hari	September 2024
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	BPOM tambahkan pelayanan dengan lebih sering lagi ke daerah2	Melakukan KIE keliling ke kampung pelosok/pedalaman Papua Barat	September 2024
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sosialisasi tentang pelayanan BPOM terus dibagikan dan diinformasikan kepada Masyarakat terutama sekolah sekolah didaerah yg jauh dari jaringan internet sehingga keamanan pangan untuk anak anak sekolah terjamin	Melakukan KIE keamanan pangan ke pelosok/pedalaman Papua Barat	September 2024
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Makasih informasinya mohon membimbing kami pelaku umkm agar lebih baik dalam menjalankn produksi dengan lebih baik	Meningkatkan pemahaman dan melakukan pendampingan UMKM pangan olahan	September 2024

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Manokwari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun tahun 2021 sempat terjadi penurunan namun terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Balai POM di Manokwari.

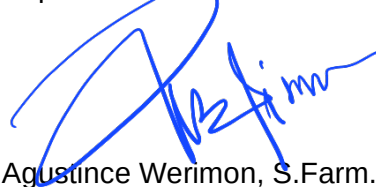
BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM Manokwari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,68. Nilai SKM Balai POM di Manokwari menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Persyaratan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Manokwari, 12 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Manokwari



Agustince Werimon, S.Farm., Apt.
NIP. 19810821 200003 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Manokwari 2023

Tanggal : _____

Keterangan Responden : _____

Nama Lengkap : _____

Umur (dilisai dengan angka) : _____

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Nomor HP : _____

Pendidikan terakhir ☐ <SMA atau sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Peneliti/Dosen ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Pegawai BUMN/D ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya: _____

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas : _____

Jenis Pelayanan yang diterima ☐ Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik ☐ Pengujian Obat dan Makanan ☐ Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan ☐ Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap

Persentase tahapan penyelesaian (1-100%) : _____

Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik

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

Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik

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

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

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan 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

Kuesioner Persepsi Anti Korupsi

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

Saran dan masukan (bila ada)

Keterangan: ☐ Centang pada kotak yang dipilih

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT													
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI													
TAHUN 2024													
Jenis Layanan		: Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)											
Jumlah Populasi		: 1											
Jumlah Target Responden		: 1											
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR LAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	28	S1	Pegawai Swasta	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Nilai Rata-Rata					100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
SKM Unit Pelayanan					100.00								

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT													
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI													
TAHUN 2024													
Jenis Layanan		: Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)											
Jumlah Populasi		: 1											
Jumlah Target Responden		: 1											
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR LAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	44	S1	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Nilai Rata-Rata					100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
SKM Unit Pelayanan					100.00								

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
TAHUN 2024**

Jenis Layanan : Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
Jumlah Populasi : 3
Jumlah Target Responden : 3

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR LAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	21	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Tidak ada
2	Laki-laki	43	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Semoga kedepan lebih baik lagi
3	Laki-laki	30	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	83.33	83.33	94.44	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	Pelayanan sudah sangat baik
Nilai Rata-Rata					94.44	94.44	98.15	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	
SKM Unit Pelayanan					97.94									

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
TAHUN 2024**

Jenis Layanan : Pengujian Obat dan Makanan
Jumlah Populasi : 20
Jumlah Target Respond : 19

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR LAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	24	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2	Laki-laki	22	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	-
3	Laki-laki	38	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Pelayanan pada BPOM Manokwari sudah sangat baik dan tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan
4	Laki-laki	39	SI	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Pertahankan pelayanannya
5	Laki-laki	31	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Keren
6	Laki-laki	21	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
7	Laki-laki	39	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
8	Laki-laki	32	SI	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Sukses terus untuk BPOM Manokwari kedepan dan terimakasih sudah membantu kami dalam pelayanan sampai saat ini
9	Laki-laki	42	SI	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Pertahankan dan lebih ditingkatkan
10	Laki-laki	35	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Kami sangat puas dengan pelayanan yg di berikan , semoga dapat di pertahankan dan lebih ditingkatkan.
11	Laki-laki	44	SI	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
12	Laki-laki	29	SI	Pelajar/ mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Lanjutkan dn tingkatkan pelayanannya aja sdh sangat baik dan ramah
13	Laki-laki	24	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Menjadi yg terbaik
14	Laki-laki	43	SI	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Semangat dan sukses BPOM Manokwari..
15	Laki-laki	35	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Mohon parkir kendaraan diperluas, mushola diperluas dan cofe dan snack disempurnakan
16	Laki-laki	21	SI	Pelajar/ mahasiswa	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Harus memberikan yang terbaik buat masyarakat
17	Perempuan	20	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/ mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Pelayan Publik BPOM sangat Sempurna <3
18	Laki-laki	28	SI	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Sangat baik.
19	Laki-laki	32	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Seluruh pelayanan sangat baik, lebih dipertahankan sja ke depan
Nilai Rata-Rata					100.00	100.00	99.71	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
SKM Unit Pelayanan					99.97									

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI TAHUN 2024													
Jenis Layanan		Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan											
Jumlah Populasi		: 11											
Jumlah Target Responden		: 11											
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR LAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	42	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2	Laki-laki	23	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3	Perempuan	47	S1	PNS/TNI/Polri	100.00	100.00	94.44	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4	Laki-laki	35	D1/D2/D3	Wiraswasta	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	Laki-laki	52	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6	Laki-laki	22	S1	Pelajar/mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
7	Perempuan	22	S1	Pelajar/mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
8	Laki-laki	29	S1	Lainnya	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
9	Perempuan	20	S1	Pelajar/mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
10	Perempuan	22	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
11	Laki-laki	29	S1	Lainnya	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00
Nilai Rata-Rata					100.00	100.00	99.49	98.48	98.48	100.00	100.00	100.00	100.00
SKM Unit Pelayanan					99.61								

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
Jl. Angkasa Mulyono, Ambon, Manokwari, Papua Barat
Telp. (0986) 2217025/27; Fax : (0986) 2217027
Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI MANOKWARI
NOMOR OT.03.12B.04.24.165 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
KEPALA BALAI POM PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI MANOKWARI,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari, perlu dilakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan yang diberikan;
b. untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan rangkaian kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk tim pelaksana kegiatan SKM;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan

- 2 -

Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5423) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018;
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Memperhatikan : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari Tahun Anggaran 2024;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2024.

Kesatu : Menunjuk dan mengugaskan pegawai di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari sebagai Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, selanjutnya disebut Tim Pelaksana SKM dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:
Penanggung Jawab : Budi Triyanto
Ketua : Hadira Yenni
Sekretaris : Lanny Wulandari Asis
Anggota : 1. Eni Maryatun
2. Ainun Nida'a

-3-

3. Yovita Dian K
4. Abdul Malik

- Kedua : Tim Pelaksana SKM sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu melaksanakan tugas sebagai berikut:
- a. melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran pelaksanaan rangkaian acara kegiatan survei SKM;
 - b. mempersiapkan dan melaksanakan kegiatan Survei SKM dan membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan survei SKM.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

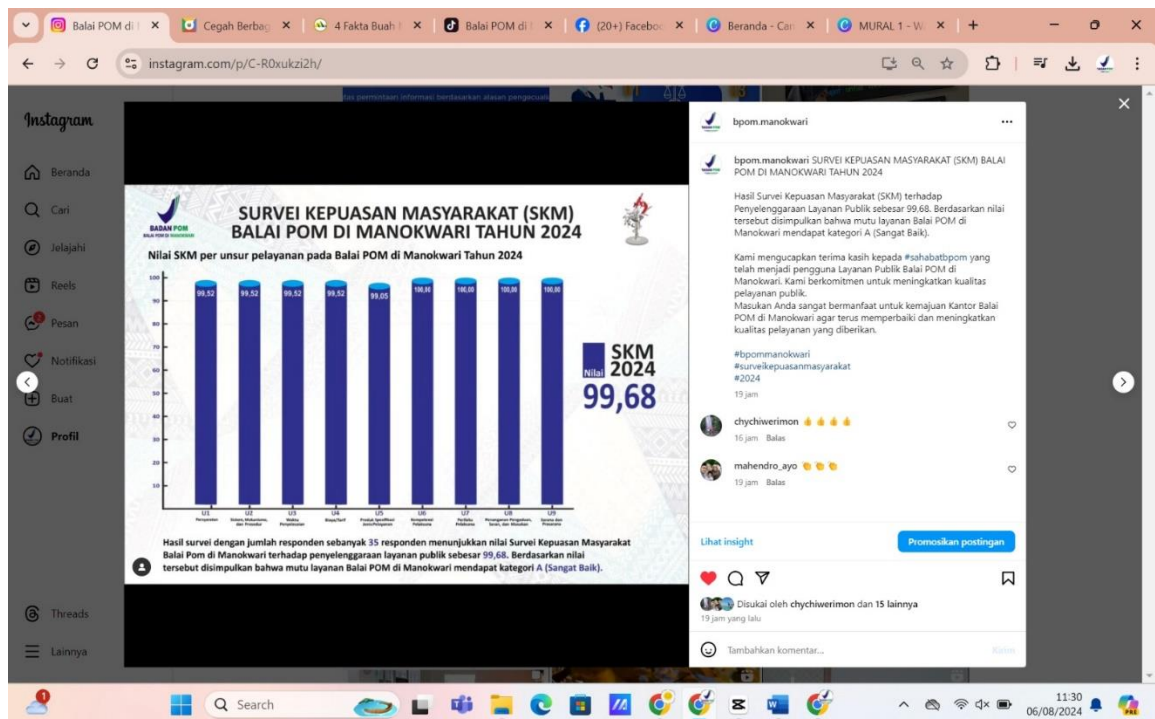
Ditetapkan di Manokwari
pada tanggal 30 April 2024
KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI,


AGUSTINE WERIMON

b. Publikasi Hasil SKM

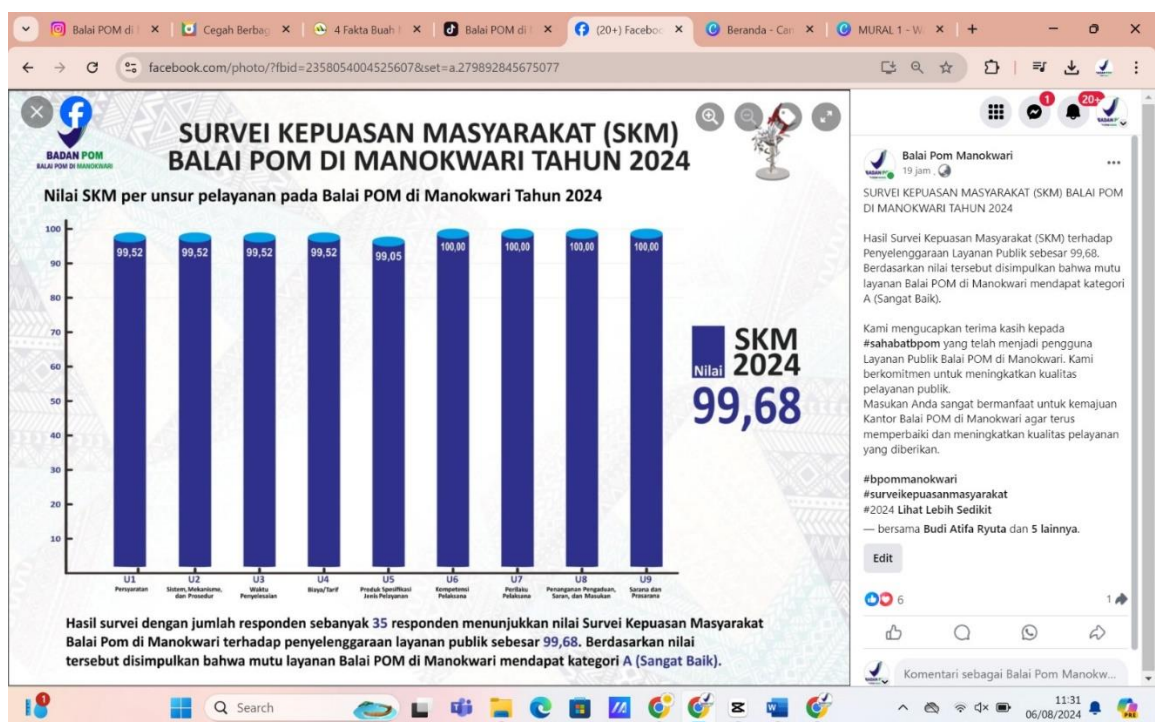


Publikasi hasil SKM melalui media luar ruang (roll banner) di depan lobi BPOM Manokwari



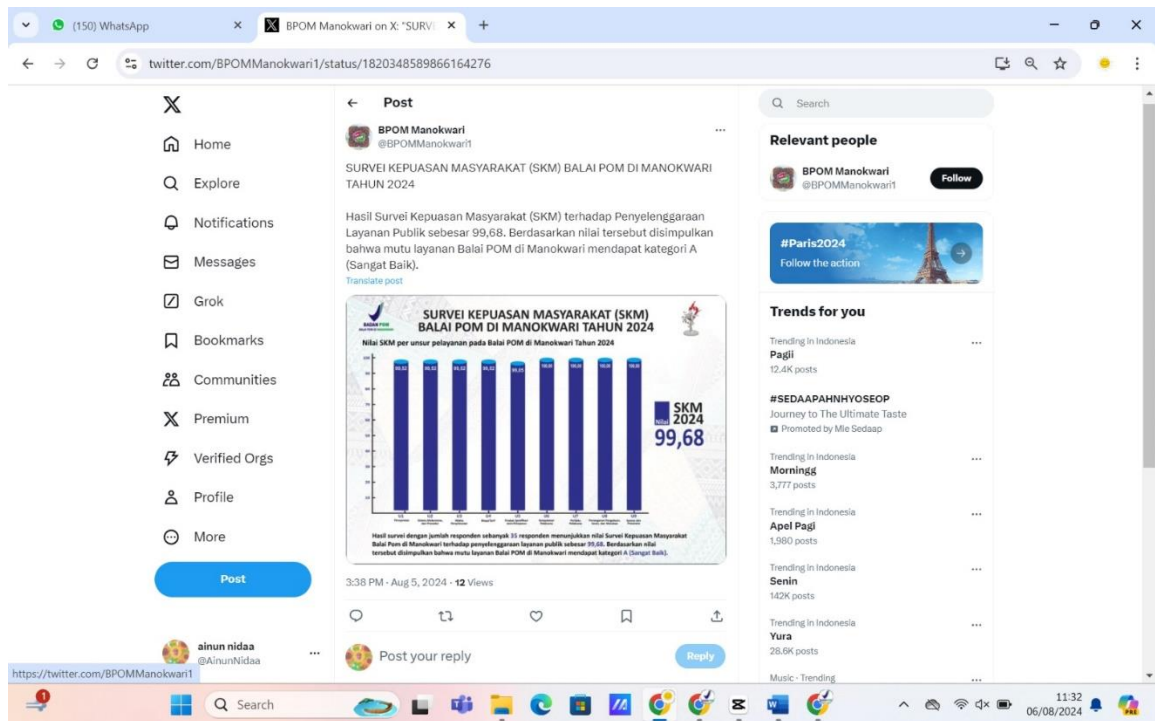
Publikasi hasil SKM melalui akun media sosial Instagram BPOM Manokwari

<https://www.instagram.com/p/C-R0xukzi2h/>



Publikasi hasil SKM melalui akun media sosial Facebook BPOM Manokwari

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=2358054004525607&set=a.279892845675077>



Publikasi hasil SKM melalui akun media sosial Twitter BPOM Manokwari

<https://twitter.com/BPOMManokwari1/status/1820348589866164276>

- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM tanggal 2 Agustus 2024



Daftar hadir rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM 2024

Daftar Hadir Kegiatan Balai Pom Di Manokwari

Agenda : Rapat Monitoring dan Evaluasi Kinerja Bulan Juli dan Pembahasan RTL SKM Tahun 2024

Lokasi : Balai POM di Manokwari

Waktu : Jumat, 2 Agustus 2024 08:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Aan Sulistiawan	198504112012121002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Manokwari	Pria	Luring - WFO	
2	Abraham Tangke Tasik	199212302019031002	Analisis Barang Milik Negara	Balai Pom Di Manokwari	Pria	Luring - WFO	
3	Agustince Werimon	198108212000032001	Kepala Balai Pom Di Manokwari	Balai Pom Di Manokwari	Wanita	Luring - WFO	
4	Amalia Fadila Rakhma, S.M	9202124709980001	Staf Tata Usaha	Balai Pom Di Manokwari	Wanita	Luring - WFO	
5	Budi Triyanto	198701272012121002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Manokwari	Pria	Luring - WFO	
6	Eka Gusnawati	198708172015022002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Manokwari	Wanita	Luring - WFO	
7	Genoveva Vilensia Hindom	199207042015022002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Manokwari	Wanita	Luring - WFO	
8	Hadira Yenni	197601032005012012	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Manokwari	Wanita	Luring - WFO	
9	Jandri Duvico Sihalohe, S.Farm., Apt.	198801312014021001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Manokwari	Pria	Luring - WFO	
10	Mahendra Ayu Wardhani, S.Farm., Apt.	198502062010122001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Balai Pom Di Manokwari	Wanita	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
11	Innosensius Robin	199408132019031002	Pengelola Pengadaan Barang/jasa Ahli Pertama	Biro Umum	Pria	Luring - WFO	

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Balai POM di Manokwari


Agustince Werimon, S.Farm., Apt.

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023

BALAI POM DI MANOKWARI

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 Manokwari 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 Manokwari periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	99,43	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,85	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	99,04	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,43	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,43	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100,00	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	97,13	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian untuk Layanan Pengujian Obat dan Makanan	Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang tahun sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja tahun 2023			√		Ketua Tim Infokom
2	Persyaratan (pelanggan/pelaku usaha belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan izin edar)	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha			√		Ketua Tim Infokom dan Ketua Tim Pemeriksaan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (pelanggan/pelaku usaha rata-rata belum mengetahui dan paham alur proses/prosedur pengurusan izin edar)	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha			√		Ketua Tim Infokom dan Ketua Tim Pemeriksaan
4.	Sarana dan Prasarana (pelanggan menilai lobi BPOM Manokwari kurang luas)	Melakukan penataan kembali lobi agar lebih luas dan nyaman			√		Kasubag TU

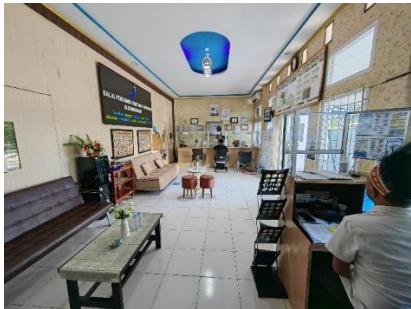
BAB III

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 (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang tahun sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja tahun 2023	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan sosialisasi melalui medsos BPOM Manokwari (instagram, facebook dan twitter) terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang tahun sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	 	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha oleh tim Infokom melalui kegiatan Pameran dan oleh tim pemeriksaan saat melakukan pengawasan rutin	   	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital oleh tim sertifikasi saat melakukan pendampingan pelaku usaha UMKM pangan olahan	 	-
4	Melakukan penataan kembali lobi agar lebih luas dan nyaman	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan penataan kembali lobi dan ruang tunggu sehingga menjadi lebih luas dan nyaman	 	

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Balai POM di Manokwari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan sosialisasi terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang tahun sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	Selain melalui medsos sosialisasi juga dilakukan secara langsung maupun melalui whatsapp kepada pelanggan sampel pihak ketiga khususnya sampel ganja	TW IV 2023	Ketua Tim Infokom	Kepolisian (Polda Papua Barat dan Polres di Papua Barat dan Papua Barat Daya
2	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha	Sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital terus dilakukan secara intens selain melalui pameran, QR code inovasi juga dibagikan kepada masyarakat/pelaku usaha melalui gantungan kunci, brosur, leaflet, roll banner, spanduk kegiatan	TW IV 2023	Ketua Tim Infokom dan Ketua Tim Sertifikasi	Dinas Kesehatan, Disperindag, Dinas Koperasi dan UMK
3	Melakukan penataan kembali lobi agar lebih luas dan nyaman	Selain menata kembali lobi, juga menata ulang ruang layanan permintaan informasi dan sertifikasi, ruang laktasi, ruang bermain anak, serta melengkapi beberapa fasilitas untuk kelompok rentan (toilet difabel dengan pintu geser, tongkat kaki tiga, alat bantu dengar, dll)	TW II 2024	Kasubag TU	-

Manokwari, 25 September 2023
Kepala Balai POM di Manokwari



Agustince Werimon, S.Farm., Apt.
NIP. 19810821 200003 2 001