



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PENGUJIAN KHUSUS
OBAT DAN MAKANAN
BPOM

TAHUN
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	12
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya.....	11

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 mengamankan 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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan 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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan.

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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly/SurveiPPPOMN 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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan 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 bit.ly/SurveiPPPOMN 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 triwulan 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	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan. 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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengujian Obat dan Makanan	41	11
	Jumlah	41	11

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **24** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	6	25%
		Perempuan	18	75%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	4%
		DI/D2/D3	1	4%
		D4/S1	15	62%
		S2/Profesi/S3	7	29%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	20	83%
		Pegawai Swasta	3	12%
		Wiraswasta	0	0%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	1	4%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	10	42%
		31 – 35 Tahun	10	42%
		36 – 40 Tahun	2	8%
		≥ 41 Tahun	2	8%

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

Pengolahan data SKM menggunakan 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
Pengujian Obat dan Makanan	88,89	89,58	90,51	91,67	91,67	89,58	91,67	90,28	89,58	90,38

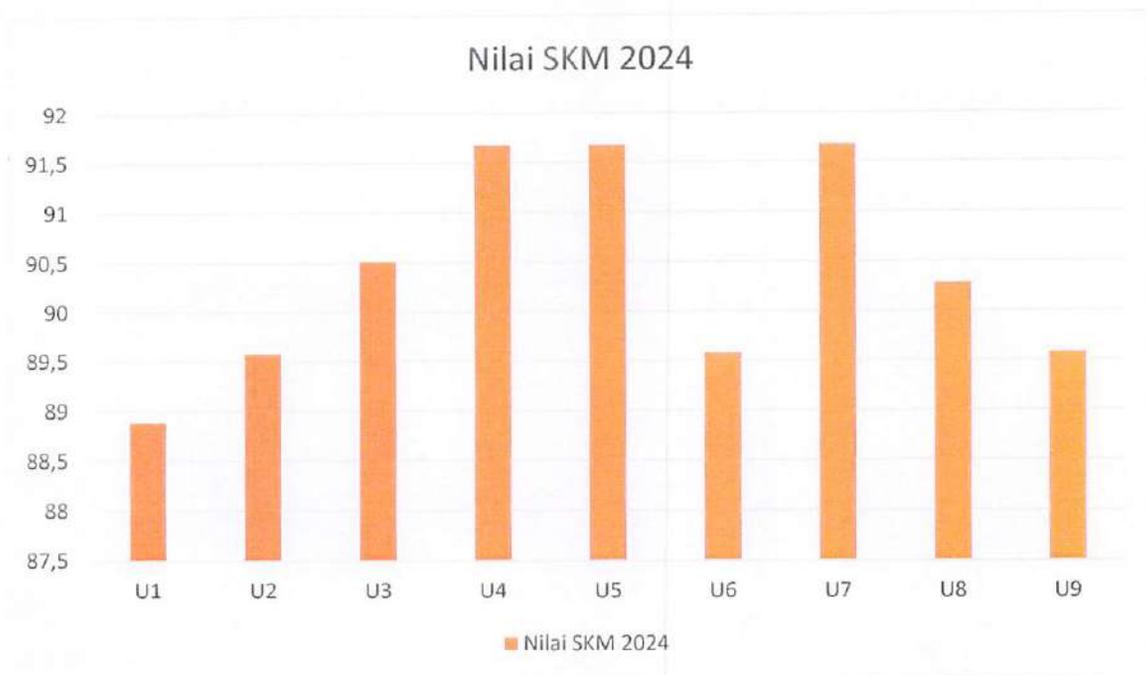
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan		88,89	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		89,58	
U3	Waktu Penyelesaian		90,51	
U4	Biaya/Tarif		91,67	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		91,67	
U6	Kompetensi Pelaksana		89,58	

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U7	Perilaku Pelaksana		91,67	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		90,28	
U9	Sarana dan Prasarana		89,58	
Nilai SKM Unit Layanan			90,38	

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. Persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah yaitu 88,89. Selanjutnya kompetensi pelaksana (U6) dan sarana dan prasarana (U9) yang mendapatkan nilai 89,58 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (U4), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), dan perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 91,67.

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) "Terima kasih atas pelayanannya. Semoga timeline pengujian bisa lebih dipercepat."
- b) "Mantap, mungkin perlu menambah penguat sinyal ponsel diruangan".

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

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Sedangkan waktu penyelesaian pengujian selama 30 hari kerja telah mempertimbangkan berbagai tingkat kesulitan parameter pengujian dari tiap komoditi sampel yang diuji. Saat ini, layanan pengujian menerima sampel dari internal BPOM maupun eksternal BPOM, namun untuk pengujian yang sifatnya membutuhkan penyelesaian lebih cepat dapat diakomodir sesuai dengan konfirmasi pengujian pada tahap awal permohonan pengujian oleh pelanggan.
- 2) Untuk sinyal ponsel telah disediakan wifi yang dapat diakses oleh tamu PPPOMN.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 28 Juni 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Pengujian Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian		Waktu penyelesaian pengujian selama 30 hari kerja telah mempertimbangkan berbagai tingkat kesulitan parameter pengujian dari tiap komoditi sampel yang diuji. Saat ini, layanan pengujian menerima sampel dari internal BPOM maupun eksternal BPOM, namun untuk pengujian yang sifatnya membutuhkan penyelesaian lebih cepat dapat diakomodir sesuai dengan konfirmasi pengujian pada tahap awal permohonan pengujian oleh pelanggan.	TW IV 2025	Kepala Balai Pengujian Obat dan Makanan
2		Sarana dan Prasaran	Sinyal ponsel rendah	Telah disediakan wifi untuk tamu yang berkunjung di PPPOMN	TW IV 2025	Kepala TU PPPOMN

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian.

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 Pengujian Khusus Obat dan Makanan belum dapat diketahui karena Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan baru melakukan penilaian pelayanan publik secara mandiri pada tahun 2024.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90.38.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Sarana dan Prasarana (U9).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan Perilaku Pelaksana (U7)

Jakarta, 28 Agustus 2024
Kepala Balai Pengujian Obat dan Makanan



Dwi Damayanti, S.Si., Apt., M.Farm
NIP. 19810623 200003 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SIKEPO
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN ONLINE

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
Customer Satisfaction Survey

wardoyoageng@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

Welcome to PPPOMN

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat pusat dan daerah, saat ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) melakukan survei pelayanan publik di kementerian/lembaga/organisasi perangkat daerah. Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di kementerian/lembaga/organisasi perangkat daerah ini yang mencakup:

In order to improve the service performance of the State Civil Apparatus (ASN) at the central and regional levels, currently the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform (KemenPANRB) is conducting a public service survey in ministries / institutions / regional apparatus organizations. We hope that you can play an active role in providing information related to service performance in this ministry / institution / regional apparatus organization which includes:

1. Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui loket pelayanan
1. Direct public services to the community through service counters
2. Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui pelayanan daring (online)
2. Direct public services to the community through online services
3. Pelayanan publik terhadap pemangku kepentingan (stakeholder), dalam rangka koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian.
3. Public service to stakeholders, in the context of coordination, synchronization, and control.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Please answer each question correctly and honestly. We guarantee the confidentiality of the information that you provide. Thank you for your attention and good cooperation.

SIKEPO
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN ONLINE

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

wardoyoageng@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN / Customer Satisfaction Survey

Jenis Program pada Jasa Pelatihan/Pengujian/Uji Profisiensi

Programme Type of Training/Testing/Proficiency Testing Service

Jenis :
Tipe

Choose

- Kimia Obat NAPPZA / Drug, Narcotic and Psychotropic Substances
- Mikrobiologi dan Biologi Molekuler / Microbiology and Molecular Biology
- Kimia Pangan / Food Chemistry
- Kimia Obat Tradisional/DK/SK Kosmetik / Traditional Medicine, Quasi Drug, Health Supplement, Cosmetic Chemistry
- Produk Biologi / Biological Product

SIKEPO
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN ONLINE

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

wardoyoageng@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

ASPEK PELAYANAN

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan pada unit layanan ini. Pilih jawaban sesuai dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara terhadap hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.
In this section we will ask for your opinion and experience about the services in this service unit. Choose the answer according to your perception and knowledge of the things asked. If there are questions that are not understood, do not hesitate to ask us.

JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA *
TYPE OF SERVICE RECEIVED

Pengujian Obat dan Makanan / Drug and Food Testing

SIKEPO
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN ONLINE

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

wardoyoageng@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

ASPEK PELAYANAN

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan pada unit layanan ini. Pilih jawaban sesuai dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara terhadap hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.
In this section we will ask for your opinion and experience about the services in this service unit. Choose the answer according to your perception and knowledge of the things asked. If there are questions that are not understood, do not hesitate to ask us.

JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA *
TYPE OF SERVICE RECEIVED

Pengujian Obat dan Makanan / Drug and Food Testing

2. Hasil Olah Data SKM

Olah Data IPP IPAK SKM BPKOM TW1

		IPKP								IPAK							
Index		3,61								3,64							
Nilai		5,41								5,47							
Index per Unsor		3,56	3,50	3,72	3,61	3,61	3,67	3,64	3,50	3,67	3,69	3,61	3,61	3,64			
Nilai Rerata Per Unsor		5,33	5,25	5,50	5,42	5,42	5,50	5,40	5,33	5,50	5,54	5,42	5,42	5,46			
Jumlah Responden		24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24			
Jumlah Nilai Perunsor		120	120	134	130	130	132	131	120	132	133	130	130	131			

Timestamp	Nama	Umur	Presentase	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1/4/2024 1:54:40	Dron Wicaksono	29	90	5	4	4	4	5	5	5	4
2/2/2024 10:31:12	Rananta P Situmorang	28	90	5	5	5	5	5	5	5	5
2/2/2024 15:26:12	Febri IP	33	50	6	6	6	6	5	5	6	6
2/16/2024 10:49:30	Isiqomah Fita Brilliana	29	100	5	5	5	5	5	5	5	5
1/3/24 10:00	Apriyanti	32	30	6	5	5	5	5	5	5	6
6/3/24 14:33	Inessa Silvia Pritan	33	30	5	5	5	6	6	5	5	6
22/03/2024 12:20:44	Shifa Anzoka	26	0	6	6	6	6	6	6	5	6
4/10/2024 19:30:36	Lita Masika	42	100	6	5	6	6	5	6	5	5
4/22/2024 9:15:27	Tati Arnelia As, S. Farm, Apt	44	100	5	5	6	6	5	6	5	5
4/24/2024 14:48:15	Irfan Nurhadyana	34	100	5	5	6	6	5	6	6	6
4/25/2024 11:02:05	Ardiansyah	33	90	5	6	6	6	5	6	5	5
5/27/2024 9:45:41	Yuliana	28	100	6	6	6	5	6	6	5	6
5/27/2024 9:45:41	Wilda	32	0	5	5	6	6	5	6	6	5
6/4/2024 16:27:31	Reeka Carolina	40	0	5	5	6	6	5	5	6	5
6/6/2024 13:12:03	Viviva Hartanawati	32	100	6	6	5	5	6	6	6	6

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 12560 Indonesia
 Telp. (021) 424 4931, 424 4405, 424 5075, Fax. 424 5150, 420 4473
 Email: gaste@pom.go.id, sekretariat@pom.go.id@gmail.com, Website: www.pom.go.id

KEPALA BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN
 NOMOR HK.02.02.10.03.21.284 TAHUN 2024**

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPuasan MASYARAKAT
 BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN
 TAHUN 2024**

DEGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara mandiri oleh unit penyelenggara pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan keputusan Kepala Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan Tahun 2024.

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 - 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;

- 2 -

- 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (JPP);
- 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- 8. Peraturan Badan POM Nomor 23 Tahun 2020 tentang Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional;
- 9. Surat Dinas Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPKOM Tahun 2024.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPuasan MASYARAKAT BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN TAHUN 2024;**
- Kesatu : **Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan Tahun 2024, yang selanjutnya disebut Tim Pelaksana SKM BPKOM dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;**
- Kedua : **Tim Pelaksana SKM BPKOM sebagaimana dimaksud pada diktom Kesatu terdiri atas:**
- a. Pengarah;
 - b. Ketua;
 - c. Anggota;

- Ketiga : Pengarah sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua huruf a mempunyai tugas memberi arahan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan BPKOM pada tahun 2024;
- Keempat : Ketua sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua huruf b mempunyai tugas memastikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan BPKOM pada tahun 2024 terlaksana sesuai ketentuan;
- Kelima : Anggota sebagaimana dimaksud pada diktum Ketua huruf c mempunyai tugas mengirimkan link survei kepada responden, mengolah data dan menyusun draft laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2024;
- Keenam : Tim Pelaksana SKM BPKOM melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan;
- Setelah : Biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas Tim Pelaksana SKM BPKOM dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional TA 2024 yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang keuangan negara;
- Kedelapan : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Maret 2024
KEPALA BALAI PENGUJIAN
KHUSUS OBAT DAN MAKANAN



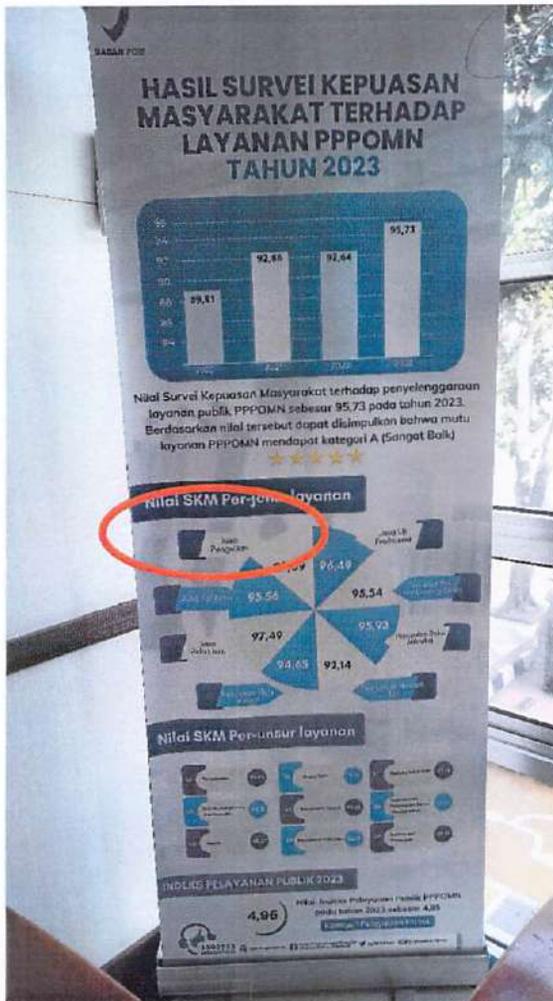
DWI DAMAYANTI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN KHUSUS
OBAT DAN MAKANAN NOMOR
HK.02.02/10.03/24/284 TAHUN 2024 TENTANG TIM
PELAKSANA SURVEI KEPUKASAN MASYARAKAT
DALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

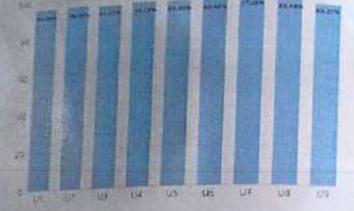
SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PELAKSANA SKM BPKOM TAHUN 2024

- Pengarah : Dwi Damayanti, S.Si., Apt., M.Farm.
- Ketua : Ageng Teguh Wardaya, S.Farm., Apt.
- Anggota : 1. Nur Irfanayah, S.Farm.
2. Rizka Adriani Fitri, S.Si.
3. Agus Prasitono, A.Md.M.I.D.

b. Publikasi Hasil SKM

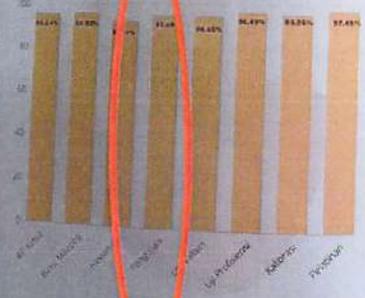


NILAI SKM PER UNSUR TAHUN 2023

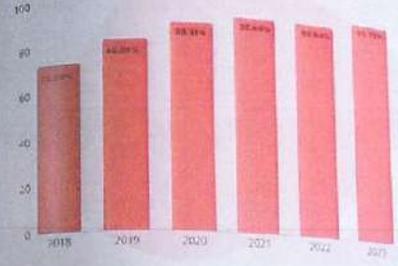


Keterangan:
 1. Persiapan fasilitas pelayanan yaitu persyaratan (U1); Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu penyelesaian (U3); biaya/tarif (U4); produk spesifikasi jenis layanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); Peningkatan pengetahuan, saran dan masukan (U8); dan sarana dan prasarana (U9).

NILAI SKM PER LAYANAN



NILAI SKM PER LAYANAN



Berdasarkan pelaksanaan SKM di PPKOM yang telah dilakukan analisis, maka dapat disimpulkan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (PKM) pada Tahun 2023 adalah 95,73% dan masuk dalam kategori pelayanan prima (nilai pelayanan > 90).
2. Tiga nilai unsur tertinggi adalah prosedur (U2), kompetensi pelaksana (U6), dan perilaku pelaksana (U7).
3. Tiga unsur terendah adalah sarana dan prasarana (U9) dan waktu penyelesaian (U3) dan produk spesifikasi jenis layanan (U5).
4. Diketahui kelemahan/kekurangan dan tiga unsur terendah yaitu:
 - Sarana dan prasarana yang belum optimal
 - Waktu penyelesaian yang belum optimal ditandakan sebagai INHALAR yang mengalami error sehingga informasi pembayaran tidak terupdate yang menyebabkan layanan belum terpenuhi
 - Produk spesifikasi jenis layanan yang belum optimal dikarenakan semakin banyak permintaan produk pada masing-masing layanan yang belum terpenuhi. Contoh: permintaan perantara yang meliputi jasa kalibrasi dan pemeliharaan yang belum dibanding lama.

balaiujikhusus.bpom
 Flawed Mangoes • Pattern Recognition

**HASIL SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT
 TERHADAP PELAYANAN**
 Balai Pengujian Khusus
 Obat dan Makanan
 JANUARI - JUNI 2024

Liked by agamprastiono and 8 others
 balaiujikhusus.bpom Halo #SahabatBPOM... more
 June 19 • See translation

balaiujikhusus.bpom
 Flawed Mangoes • Pattern Recognition

2/4

**Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat
 BPKOM**

Bulan	Persentase
Januari	75,93
Februari	86,42
Maret	91,98
April	85,19
Mei	90,74
Juni	86,30

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik BPKOM 75,93; 86,42; 91,98; 85,19; 90,74; 86,30 pada bulan Januari-Juni tahun 2024. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPKOM mendapat kategori A (Sangat Baik)

Liked by agamprastiono and 8 others
 balaiujikhusus.bpom Halo #SahabatBPOM... more
 June 19 • See translation

balaiujikhusus.bpom
 Flawed Mangoes • Pattern Recognition

3/4

**Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik
 BPKOM**

Bulan	Indeks
Januari	3,00
Februari	3,42
Maret	3,61
April	3,67
Mei	3,75
Juni	3,65

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik menunjukan rata-rata nilai BPKOM 3,00; 3,42; 3,61; 3,67; 3,75; 3,65 pada bulan Januari- Juni tahun 2024. Hasil ini menunjukan bahwa pelayanan publik BPKOM berpredikat baik

Liked by agamprastiono and 8 others
 balaiujikhusus.bpom Halo #SahabatBPOM... more
 June 19 • See translation

balaiujikhusus.bpom
 Flawed Mangoes • Pattern Recognition

4/4

**Indeks Persepsi Anti Korupsi
 BPKOM**

Bulan	Indeks
Januari	3,20
Februari	3,56
Maret	4,00
April	3,53
Mei	3,67
Juni	3,60

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi menunjukan rata-rata nilai BPKOM 3,20; 3,56; 4,00; 3,53; 3,67; 3,60 pada bulan Januari-Juni tahun 2024. Hasil ini menunjukan bahwa BPKOM sudah mengimplementasikan instansi pemerintah yang Bersih dan Akuntabel.

Liked by agamprastiono and 8 others
 balaiujikhusus.bpom Halo #SahabatBPOM... more
 June 19 • See translation

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



NOTULENSI

Hari/ Tanggal	: Jumat / 5 Juli 2024
Judul	: Pembahasan SKM PPPOMN dan UPT PPPOMN
Waktu Rapat	: 09.00-selesai WIB
Pimpinan Rapat	: Ketua Tim IKM (Fajar Kurniyati, M.Si)
Peserta Rapat	: Hukor, Anggota tim IKM (Hasna, Ageng, Firda, Cahyaningtyas, Dila)
Notulis	: Firda Aulia

1. Penambahan pilihan tipe pengujian untuk uji produk biologi selain kimia dan mikrobiologi → sudah diakomodir dan ditambahkan dalam survey SIKEPO di pilihan tipe ke-5
2. Terkait penamaan SIKEPO (Survey Kepuasan Pelanggan Online), mungkin ada usulan nama baru, karena nama SIKEPO dinilai tidak representatif dan tidak semua pelanggan juga melalui online.
3. Gambar bunga di halaman depan SIKEPO "Welcome to PPPOMN" bisa diganti gambar yang berhubungan dengan INFALABS (misalnya Prof Infa)



4. Untuk pengujian di BPKOM tidak melalui INFALABS namun melalui SIPT pihak ketiga, apakah harus ditambahkan ke INFALABS seperti halnya Lot Release? Tidak, karena ditakutkan akan menjadi ajang promosi padahal pengujian BPKOM tidak dibuka untuk umum.
5. Perubahan redaksi "No. HP/Mobile Phone Number" menjadi "no. HP (Whatsapp) / WhatsApp Number"
6. Menghapus redaksi "terakhir yang ditamatkan" pada judul "Pendidikan"
7. Menghapus "utama" pada judul "Pekerjaan"
8. Menghapus "tempat bekerja/beraktivitas" pada judul "Nama Instansi/Perusahaan"
9. Menambah redaksi "dan biologi molekular" setelah "mikrobiologi"
10. Usulan Mas Ageng : mengubah judul SIKEPO menjadi "Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik INFALABS" tanpa ada singkatan
11. Desain header dan gambar depan : Mas Ageng
12. Untuk menu baku pembandingan : usulan untuk bersurat (Nodin) ke PUSDATIN untuk menambah halaman antara pelanggan yang sudah membayar dan belum membayar agar terlihat, karena ada yang baru saja membayar namun sudah sampai ke PPPOMN dan di Baku Pembandingan sendiri sudah tidak ada admin. Di halaman depan INFALABS menambah pengumuman untuk pelanggan yang akan mengambil baku secara mandiri untuk melakukan pembayaran H-1 (dikonsepsi oleh Dila).
13. Banyak complain tentang verifikasi akun Infalabs karena sulit verifikasi (tidak otomatis) sehingga admin Infalabs juga kesulitan harus verifikasi akun baru setiap hari

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL
 Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta 10560

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL
DAN UPT PPPOMN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Pada hari ini, Jumat, 28 Juni 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional dan UPT PPPOMN Badan Pengawas Obat dan Makanan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelenggara Layanan
1	Penambahan jenis baku pembanding dan penyediaan baku pembanding cemaran sesuai dengan Peraturan Badan POM terbaru	PPPOMN melakukan penambahan jenis baku pembanding baru setiap tahunnya, termasuk di dalamnya pengembangan baku pembanding cemaran	TW 1 2025	PPPOMN
2	Pelayanan pemesanan baku pembanding diharapkan lebih cepat	Pelayanan permintaan baku pembanding selalu diupayakan dalam rentang timeline yang tercantum pada standar pelayanan publik di PPPOMN	TW 3 2024	PPPOMN
3	Penambahan <i>expiry date</i> pada CoA baku pembanding	Penambahan ketentuan umum yang berkaitan dengan <i>expiry date</i> baku pembanding pada standar pelayanan publik PPPOMN tahun 2024. Untuk beberapa Baku Pembanding sesuai hasil uji stabilitas yang telah dilakukan sudah dicantumkan <i>expiry date</i> nya.	TW 3 2024	PPPOMN
4	Biaya pengiriman Baku Pembanding diharapkan dapat dijadikan satu dengan pembayaran Baku Pembandingnya	Berdasarkan peraturan yang berlaku, biaya ongkos kirim baku pembanding tidak dapat dijadikan satu dengan pembayaran Baku Pembandingnya karena sistemnya berbeda. Baku Pembanding merupakan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) sehingga langsung dibayarkan pelanggan ke negara sementara biaya pengiriman dibayarkan kepada pihak ekspedisi	TW 3 2024	PPPOMN

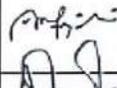
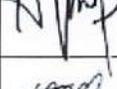
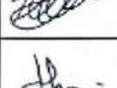
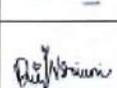
5	Penambahan notifikasi ke email/WA apabila laporan akhir Uji Profisiensi sudah terbit di Aplikasi Infalabs	PPPOMN akan menindaklanjuti melalui koordinasi dengan pusdatin untuk penambahan notifikasi ke email/WA pelanggan	TW 3 2025	PPPOMN dan BPPB
6	Penambahan judul Uji Profisiensi untuk komoditi pangan	PPPOMN menyelenggarakan 3 (tiga) judul Uji Profisiensi untuk komoditi pangan dengan jenis dan matriks pengujian yang berbeda setiap tahunnya	TW 1 2025	PPPOMN
7	Diharapkan Laporan akhir Uji Profisiensi dapat dilengkapi dengan komentar teknis tentang faktor penyebab hasil Uji Profisiensi Outlier (titik kritis Uji Profisiensi)	Laporan akhir Uji Profisiensi akan selalu dilengkapi dengan komentar teknis tentang faktor penyebab hasil Uji Profisiensi Outlier	TW 2 2025	PPPOMN dan BPPB
8	Informasi tentang layanan publik PPPOMN dapat ditingkatkan agar mencapai pasar yang lebih luas.	PPPOMN aktif menginformasikan layanan publik PPPOMN seperti subsite, instagram dan media sosial lainnya, dan juga berpartisipasi dalam pameran berskala internasional	TW 3 2024	PPPOMN, BPKOM, BPPB, dan Balai Kalibrasi
9	Sertifikat kalibrasi belum tersedia dalam bentuk digital	Berkoordinasi dengan Pusdatin BPOM untuk menambahkan fitur upload sertifikat kalibrasi	TW 4 2025	Balai Kalibrasi
10	Penyelesaian pengujian sampel hingga pengiriman sertifikat/laporan pengujian dapat dipercepat (kurang dari 30 hari kerja)	Waktu penyelesaian pengujian selama 30 hari kerja telah mempertimbangkan berbagai tingkat kesulitan parameter pengujian dari tiap komoditi sampel yang diuji. Saat ini, layanan pengujian menerima sampel dari internal BPOM maupun eksternal BPOM, namun untuk pengujian yang sifatnya membutuhkan penyelesaian lebih cepat dapat diakomodir sesuai dengan konfirmasi pengujian pada tahap awal permohonan pengujian oleh pelanggan.	TW 4 2025	BPKOM
11	Biaya layanan pengujian dapat lebih murah	Saat ini sedang dilakukan penyusunan revisi tarif PNBP untuk layanan pengujian per parameter uji dengan memperhitungkan biaya bahan pengujian dan biaya pengelolaan dan penggunaan fasilitas pengujian. Beberapa jenis layanan dapat menjadi lebih murah atau lebih mahal	TW 3 2024	BPKOM dan BPPB

		sesuai dengan beban biaya yang dikeluarkan setiap parameter pengujian. Pemberlakuan tarif baru ini menunggu pengesahan RPMK tarif PNBP Volatil Badan POM oleh Menteri Keuangan.		
12	Penambahan fitur notifikasi pemberitahuan produk dan nomor batch produk yang sudah dikeluarkan sertifikat pelulusannya	PPOMN akan menindaklanjuti melalui koordinasi dengan tim pengembang aplikasi Lot Release dan tim Pusdatin BPOM	TW 4 2025	BPPB

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

No	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (LP)	Pewakilan	Tanda Tangan
1.	Mohamad Aripin	081322198239	L	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Qualis Indonesia)	
2.	Riki Rirmansyah	081906802339	L	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Biofarma, Tbk.)	
3.	Armadi Gultom	081387432828	L	Pengguna Layanan (Direktorat Reserse Narkoba, Polda Metro Jaya)	
4.	Fandi Ifansyah	082111220504	L	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Guna Sukses Inti)	
5.	Dyah Aninta Kustiarni	081802980579	P	Stakeholder Pelayanan Publik (BBIA)	
6.	Dwi Wahyu Indriani	085816532434	P	Stakeholder Pelayanan Publik (BRIN)	