BADAN POM

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM..... iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 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 15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 11

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat 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 Batam 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.

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

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 Batam.

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.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual/ https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam 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 Batam 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).

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online/offline di kantor Balai POM di Batam/ melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam 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	10 hari kerja
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8 hari kerja
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62 hari kerja
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	72 hari kerja
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20 hari kerja

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 Batam. 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 Batam tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	62	15
2	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	7	2
3	Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	12	3
4	Pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0
5	Pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
6	Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	1

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

7	Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21	6
8	Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan	49	13
9	Pelayanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	406	81
Jumlah		**561**	**122**

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	61	50.83%
		Perempuan	59	49,17%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	36	30.00%
		DI/D2/D3	14	11,67%
		D4/S1	60	50%
		S2/Profesi/S3	10	8.33%
3	Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	3	2.5%
		PNS/TNI/Polri	16	13.33%
		Pegawai Swasta	55	45.83%
		Wiraswasta	39	32.50%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	7	5.83%
4	Usia	≤ 25 Tahun	21	17.50%
		26 – 30 Tahun	19	15.83%
		31 – 35 Tahun	21	17.50%
		36 – 40 Tahun	15	12.50%
		≥ 40 Tahun	44	36.67%

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
Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	95,56	94,44	96,67	97,78	96,67	96,67	95,56	96,67	96,67	**96,30**
Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	91,67	100,00	97,22	100,00	100,00	91,67	100,00	91,67	91,67	**95,99**
Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**98,15**
Pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara	83.33	83.33	88.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**95.06**

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

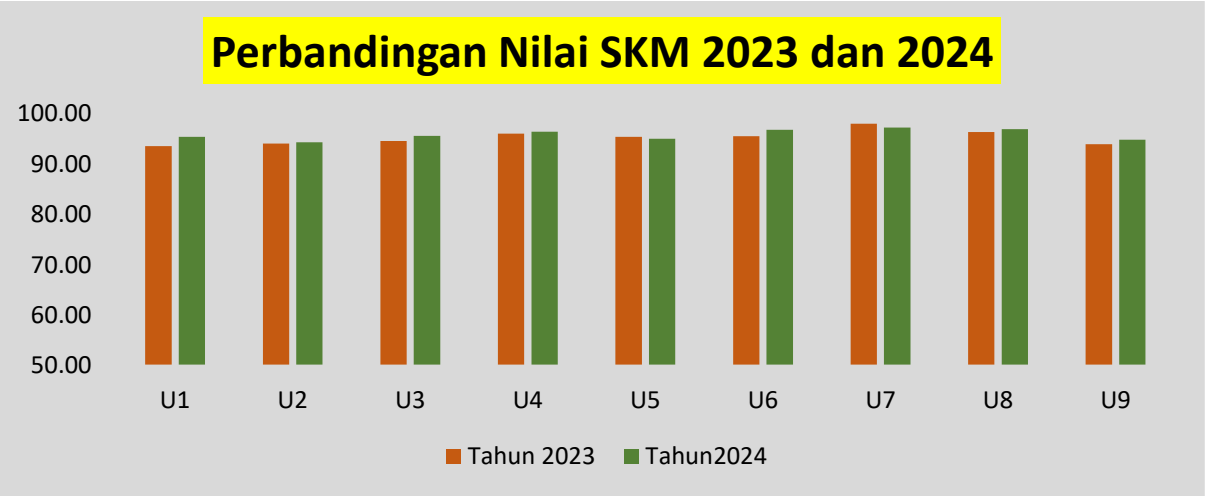
Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)										
Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**96.30**
Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan	96.15	94.87	94.44	94.87	94.87	94.87	96.15	94.87	94.87	**95.11**
Pelayanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95,47	93,83	95,20	95,88	94,03	96.91	97,33	97,12	94,03	**95,53**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		**2023**	**2024**	**Naik/ Turun**
U1	Persyaratan	93.57	95,42	1,85
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,09	94,31	0,22
U3	Waktu Penyelesaian	94,58	95,60	1,02
U4	Biaya/Tarif	96,06	96,39	0,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,41	95,00	-0,41
U6	Kompetensi Pelaksana	95,54	96,81	1,27
U7	Perilaku Pelaksana	98.03	97,22	-0,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,33	96,94	0,61
U9	Sarana dan Prasarana	93,96	94,86	0,90
Nilai SKM Unit Layanan		**95,29**	**95,84**	**0,55**

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)



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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sistem/Mekanisme/Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 94,31. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 94,86 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga adalah Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai 95,00.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi 97,22 dari unsur layanan, diikuti Penanganan Pengaduan dengan nilai 96,94 dan Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96,81.

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) “Semoga kedepan diadakan pelayanan pendampingan pengurusan BPOM dari awal sampai akhir proses”
b) “Lebih ditingkatkan lagi jam layanan baik secara online dan offline, perbanyak pelatihan dan penyuluhan”.

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

1) Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, agar lebih mudah diketahui dan diakses masyarakat. Pada dasarnya publikasi sudah tersedia baik secara offline (diruang pelayanan dan di ruang-ruang public) juga secara online (di media sosial dan website) namun jangkauan informasinya masih perlu diperluas lagi agar dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat pengguna layanan.
2) Bahan bacaan di ruang pelayanan sudah tersedia, namun belum memudahkan pelanggan untuk mencari bahan bacaan terkait proses perizinan, perlu pengelompokan dan penandaan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan bahan bacaan sesuai kebutuhan.
3) Masih ada masyarakat yang belum memahami jika proses izin edar yang sedang diurus bukan merupakan produk layanan Balai POM di Batam, Balai POM di Batam hanya melakukan sebagian proses dalam rangka penerbitan izin edar (misalnya berupa rekomendasi penerapan cara produksi/distribusi yang baik atau sertifikasi yang setara) sehingga perlu dilakukan perluasan sosialisasi mengenai kewenangan

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

Balai POM di Batam dan Kewenangan Badan POM dalam proses penerbitan izin edar prouduk.

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

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 1 Juli 2024 dan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 April 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	Seluruh Jenis Layanan	Sistem/Mekanisme/ Prosedur	Sebagian kecil konsumen belum memahami atau belum mendapatkan informasi mengenai sistem/mekanisme/ prosedur	Peningkatan sosialisasi sistem/mekanisme/ prosedur	23 September 2024	Ketua Pokja Yanblik
		Sarana dan prasarana	Bahan bacaan terkait registrasi dibutuhkan namun belum ada penandaan bahan bacaan berdasarkan kategorinya	Penambahan bahan bacaan di ruang pelayanan	23 September 2024	Ketua Pokja Yanblik
				Penandaan bahan bacaan berdasarkan kategorinya di ruang pelayanan	23 September 2024	Ketua Pokja Yanblik
		Produk pelayanan	Masih ada masyarakat yang belum memahami jika izin edar yang sedang diurus bukan merupakan produk layanan Balai POM di Batam	Sosialisasi kepada pengguna layanan dan masyarakat umum terkait produk-produk layanan Balai POM di Batam	23 September 2024	Ketua Pokja Yanblik

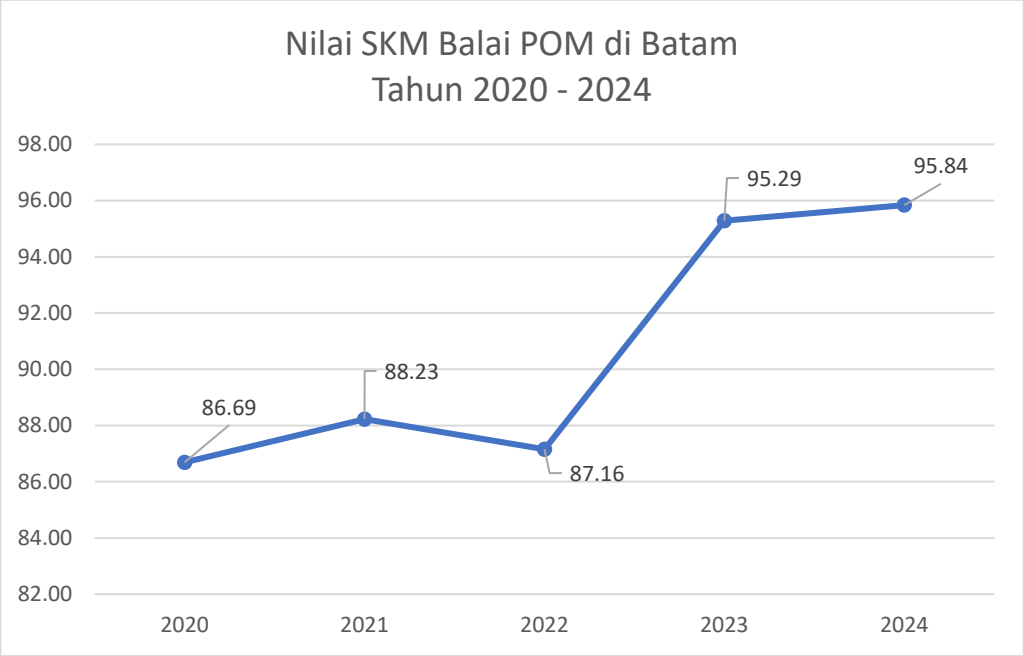
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Semoga kedepan diadakan pelayanan pendampingan pengurusan BPOM dari awal sampai akhir proses	Program Pendampingan UMKM dipublikasikan bukan hanya penjaringannya saja melainkan tahapan-tahapannya	23 September 2024
2	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Lebih ditingkatkan lagi jam layanan baik secara online dan offline, perbanyak pelatihan dan penyuluhan	Mensosialisasikan lebih luas penambahan jam layanan informasi pada sabtu dan minggu dan layanan Whatsapp Official 24 Jam dengan autorespon	23 September 2024

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

4.2 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 Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai POM di Batam, walaupun sempat terjadi penurunan pada tahun 2022, namun segera ditindaklanjuti dan dilakukan perbaikan, sehingga kinerja pelayanan public Balai POM di Batam memperoleh hasil yang lebih baik.

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

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,84. Nilai SKM Balai POM di Batam menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem/mekanisme/ prosedur layanan, sarana prasarana dan produk pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas, penanganan pengaduan dan kompetensi petugas.

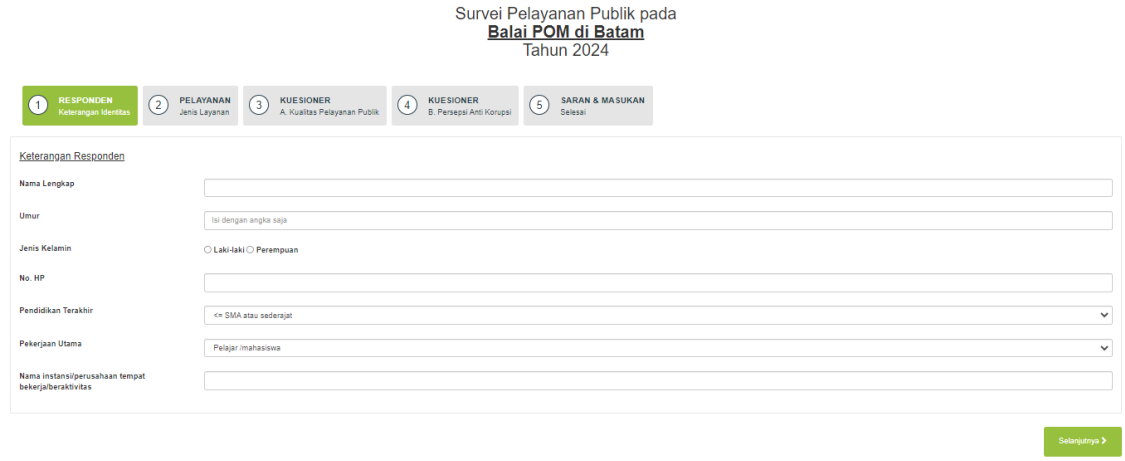
Jakarta, 23 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Batam

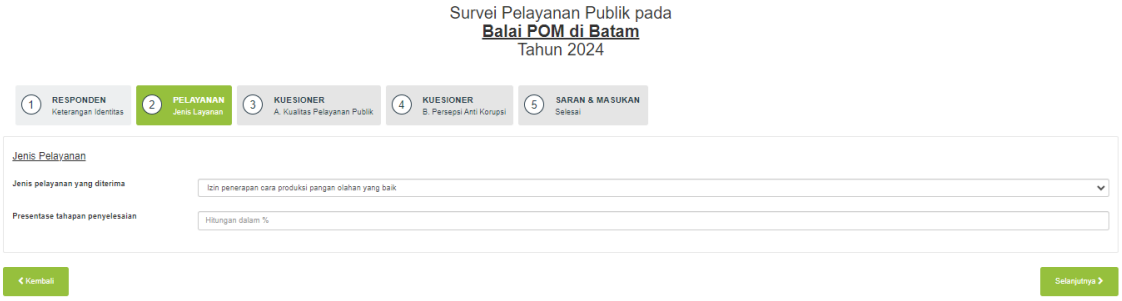
Musthofa Anwari, S. Si., Apt
NIP19790503 200312 1 002

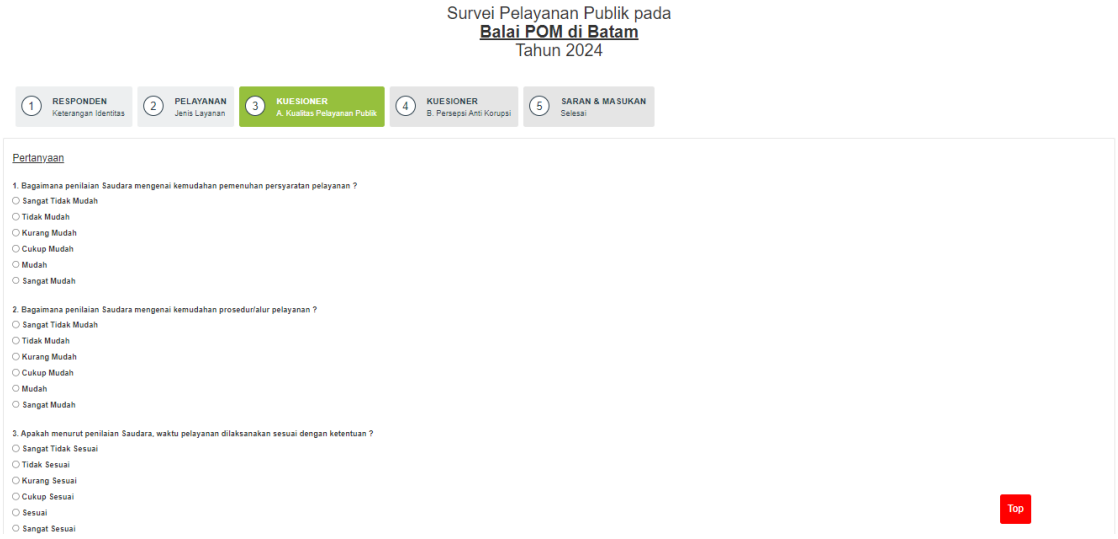
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAMPIRAN

1. Kuesioner







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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

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

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

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI POM DI BATAM

Tahun		: 2024																		
Unit Kerja		: Balai POM di Batam																		
No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	U1	U2	U3			u3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	Rata-rata	6	7	8	9	10	11	
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	MELVIN WINATA	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	FELBINDO KARYA AGUNG	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	-
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	siti halimah	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT Central Prima Sukses	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk memberi pelayanan yang terbaik dan semoga dipertahankan sistem yang sudah berjalan
3	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Steven	22	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	CV. Fancyland Foods	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Belum Ada
4	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	JUNAIWAN	26	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT. INTERFOOD SUKSES JASINDO	5	5	6	6	5	5.67	6	5	5	5	5	5	-
5	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Chaerul Anwar	32	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mega Mandiri Jaya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Belum Ada
6	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Merry	42	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mexindo Mitra Mitra	6	5	6	6	5	5.67	5	5	6	6	6	5	Maju terus
7	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	lusiana	32	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Rintis Sejahtera Sukses	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good job
8	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	julliedrawan	49	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT.YHS Indonesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah sangat baik sekali... semoga bisa di pertahankan selalu yg sudah sangat baik ini
9	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Diana	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT Wyssa Artha Sejahtera	6	6	4	5	5	4.67	6	6	5	5	6	6	-
10	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	ZAHARIAS	45	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT SUPERINDO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PELAYANAN SUDAH SANGAT BAGUS
11	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Anggi	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT.Prima Niaga Indomas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sedikit masukan 1. Pertanyaan survei boleh di perangkat 2. Kalau bisa Surveilen tersebut gk mesti setiap ada pengajuan, akn tetapi sebulan sekli terimakasih
12	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	farida	33	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. SRIJAYA RAYA PERKASA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	bagus
13	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	vivin liawin	31	Perempuan	S1	Pegawai swasta	TOP BAKER INDONESIA	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
14	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Tina Handayani	23	Perempuan	D1/D2/D3	Pelajar/mahasiswa	PT Golden Power Beverages	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan
15	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Neti	46	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. BUDI INDO PERKASA	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	-
21	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Rafif Fauzi Suputra	28	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT ECOGREEN OLEOCHEMICALS	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good job
22	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	bedi handra	40	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT ECOGREEN OLEOCHEMICALS	5	6	6	6	5	5.67	6	6	5	6	5	5	Semoga pelyanan baik nya di pertahankan dan bisa lebih di tingkat kan
23	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Chery salim	43	Perempuan	S1	Wiraswasta	PT Pharmex Lestari Jaya	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas respon petugas yang cepat tanggap
24	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Siti nurcahya	43	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Skarligh alam raya	5	5	5	5	6	5.33	6	6	6	6	6	6	Sudah memadai
25	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Tony Aryanto	32	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Glori Global Sukses	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saya sangat terbantu dengan layanan ini, tidak ada saran lain.
26	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Era Sinaga	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
27	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	hisaemi nur alamsyah putri	37	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Bun homemade food	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga sukses selalu dan lebih baik lagi
28	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Suriyapto	42	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pt karya indoboga makmur	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat cepat dan selalu memberi informasi dan solusi yang tepat
29	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Munalisa	29	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Asia Cocoa Indonesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah bagus dan di pertahankan kinerja yg baik ini. tks
30	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Daniati	37	Perempuan	S1	Wiraswasta	Bumbu delish	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus, pertahankan terus
31	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Nia Agustin Damayanti/ Frozayn Food	29	Perempuan	S1	Wiraswasta	Frozayn Food	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terima kasih atas pelayanan petugas sdh menjalankan tugas nya dengan sangat baik
32	Pengujian Obat dan Makanan	Timbul H Pardede	31	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan
33	Pengujian Obat dan Makanan	Fachri Idris	26	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
34	Pengujian Obat dan Makanan	Suandy F Siantury	24	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bagus, dipertahankan dan lebih baik lagi
35	Pengujian Obat dan Makanan	Junaidi	37	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan kembali pelayanannya, untuk saat ini sangat sangat bagus sekali
36	Pengujian Obat dan Makanan	Tri Nanda Apri W.S, S.H	27	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap

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

37	Pengujian Obat dan Makanan	Joni Eka Putra	42	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	6	6	6	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	-
38	Pengujian Obat dan Makanan	Tri Buana T.I	34	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap dipertahankan dalam yan biliknya dan tetap semangat
39	Pengujian Obat dan Makanan	Sipit W	39	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Bintan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk proses pelayanan baik dan bagus, sesuai prosedur, tetap menjadi yang terbaik dan cepat respon
40	Pengujian Obat dan Makanan	Tulus Martin	28	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus
41	Pengujian Obat dan Makanan	Swardin Hareta	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kep. Anambas	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	-
42	Pengujian Obat dan Makanan	Hotler Dabuke	39	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar tetap dipertahankan
43	Pengujian Obat dan Makanan	Ilham Wira	22	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Satresnarkoba POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
44	Pengujian Obat dan Makanan	Swardin Hareta	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kepulauan Anambas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Angeline	22	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT. Mexindo Mitra Perkasa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Elsa utami	28	Perempuan	S1	Lainnya	Panjang Bakso	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ira Febriany	31	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT Esco Bintan Indonesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kalau bisa pertanyaan survey nya lebih sedikit ya
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Excel	38	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT MAP	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Arif wicaksono	59	Laki-laki	S1	Wiraswasta	PT Kelapa Rakyat Utama	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Choirul Anwar	50	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	Vitzarr	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih untuk arahannya
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yulie	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Seven Dragon	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Budiyanto	36	Laki-laki	S1	Wiraswasta	-	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Di maintains pelayanan yang professional ini, terima kasih.
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aksamanda Millenia Ferarre	24	Perempuan	S1	Pegawai swasta	CV. Dapur Nusantara Indonesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Herianto	56	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT Shibusa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ok
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Franky	28	Laki-laki	S1	Wiraswasta	PT Takhta Abadi D	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ardia A	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Dinkes Prov. Kepri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bisa Share kalo ada info update
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Herlina	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sediakan petugas stand by rutin Senin s/d Jumat di Gedung Sumatera Batam Centre untuk memudahkan pelaku usaha mendapat informasi lebih cepat/efisiensi waktu dan mohon diberikan contoh2 dokumen kelengkapan registrasi agar lebih mudah
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suryanti	39	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT. Mitra Abadi Kiat Perkasa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Novian Muthyana	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	Glori Global Sukses	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jaga kualitas pelayanan. Jangan lupa diundang lagi ya untuk glori global sukses jika ada acara, biar semakin banyak informasi yang kami ketahui ????
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lisa Viranita	37	Perempuan	S1	Wiraswasta	-	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	Terima kasih untuk penjelasannya
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	rony	44	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	pt. tiga bemua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	informasi yang di terima sangat jelas , terima kasih
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lasmina	42	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	6	6	6	6	5	5.67	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan mudah dipahami
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	FERA TARIGAN, SSI	45	Perempuan	S1	Pegawai swasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ok, semakin baik
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Louis ferdianto	27	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	Dwi putra tunggal	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	YAYANG NIKITA KARINA	34	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Quinn Indo Global	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	herianto	56	Laki-laki	S1	Wiraswasta	pt shibusa makmur abadi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih BPOM
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fenny	47	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saya Sangat senang dengan penjelasan dari BPOM
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Vivin Luwin	31	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT TOP BAKER INDONESIA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan apa yg sudah baik
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suarti	47	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Gajah Izumi Mas Perkasa	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	5	5	Untuk proses pengurusan baik IP CPPOB maupun buat akun Ereg RBA waktu tunggu sangat lama. Dan waktu tunggu nya berulang-ulang. Bagi kami pengusaha ini sangat menghambat pertumbuhan berusaha. Kalau bisa waktu tunggu di perompat. Mukin itu saja masukan dari kami. Terimakasih.
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Budiyanto	31	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Vios Tirta Permata	6	6	5	5	6	5.33	6	5	5	6	6	5	-

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

74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Handy pranata	30	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT GLOBAL AGRIKALIS INDONESIA	5	4	4	4	5	4.33	5	5	5	5	5	5	Sekarang sistem pelayanan BPOM sudah bagus sekali , cepat respon dan jelas juga dalam menjelaskan
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Merry	47	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Pt SKK	4	4	6	6	6	6	5	5	5	5	6	3	Tidak ada
76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Azza Humairah	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT. CAMELASIA INTERNASIONAL	6	5	5	5	6	5.33	6	5	5	6	6	6	Sudah baik
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tina Handayani	23	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Golden Power Beverages	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ditingkatkan dan dipertahankan
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Haiqque Meisita B	41	Perempuan	S1	Wiraswasta	Roti Hap	5	5	6	5	5	5.33	5	5	5	6	6	5	
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Bukhari	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PPS Wiustha ASk	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nuraminah lubis	30	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	5	6	6	6	5	5.67	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Deby	31	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Univ Ibnu Sina	6	6	6	6	5	5.67	6	6	6	6	6	6	-
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ratih widhiastuti	34	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pt holistic wellness nusantara	6	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	Semoga ke depan di adakan pelayanan pendampingan pengurusan BPOM dr awal sampai akhir proses
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Johannes K	54	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT. Oscar Karunia Cemerlang	5	5	5	5	6	5.33	6	5	6	6	6	5	Cukup jelas dan lengkap
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Welly	60	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Anugerah Buana	6	6	5	5	6	5.33	6	5	6	6	6	6	Selamat menjalankan tugas, semoga sukses, amin.
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	suwandi	34	Laki-laki	S1	Wiraswasta	PT. Central Prima Sukses	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	sudah bagus
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suherman	58	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat bagus dan terintegritas
87	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nurul Nurlita	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Rs Bhayangkara Batam	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ditingkatkan kembali
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Chandra	32	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah sangat bagus
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	EDDY	66	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Bunga Melati Mekar Lestari	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus Sekali
90	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sulastri	41	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Faridah	48	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	kulinersibumbun	6	5	5	5	6	5.33	6	5	6	6	5	5	-
92	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ricki Zakki	48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Dinkes Kota Batam	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	Terimakasih
93	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ena	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Aura Sanctum	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	Terimakasih
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Junita	48	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Tos coffee	4	4	5	5	4	4.67	4	4	5	6	6	5	Tetap sukses melayani masyarakat
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yuli	38	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mas Bon Jaya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Novi Lestari	43	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT. Kirindo Wangi Nusantara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fanny Jood	44	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. AJP	5	4	5	5	6	5.33	5	4	6	6	5	5	Terimakasih Pak Bintang
98	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nelly Merlekowati	42	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Karya Cipta Sukses	5	5	5	4	5	4.67	5	5	5	5	5	4	sampai saat ini cukup bagus untuk pelayanan BPOM Batam
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sofi Aprinda	25	Perempuan	S1	Wiraswasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	SEMANGAT
100	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suriyapto	42	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pt karya indoboga makmur	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mungkin bisa ditambahkan jadwal pelayanan di MPP, tidak hanya hari kamis saja. Terimakasih
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Anwar	49	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	Vitzzar	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Muhammadun	53	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Ethic Food	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Randy wirapratama	25	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT BIE	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih sangat membantu
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Steven	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Mega Mas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah cukup baik
105	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	RATIH SUZANNA SN	37	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	PT. Kaussar Hijrah Nusantara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Belum ada
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tri Ana Pancawati	43	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT Aik Moh Chemicals Indonesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sukses Selalu untuk Balai Pom Batam terima kasih
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Santo	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	sudah bagus teruskan
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yuni Pratiwi	27	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV berkah sehat nikmat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	Semoga terus meningkatkan pelayanan
109	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mochamad Afarto	38	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	6	6	6	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	Lebih ditingkatkan lagi jam layanan baik secara online dan offline, Perbanyak pelatihan dan penyuluhan
110	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Uston Sinambela	55	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	-	6	6	6	5	5	5.33	6	6	6	6	6	5	Schedule di MPP ditambahkan jam layanan

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

111	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Frankie	20	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	-
112	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Eng Lai	48	Laki-laki	S1	Wiraswasta	-	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	-
113	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Jane	21	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT TREE NUT ASIA	5	5	6	6	5	5.67	6	6	6	6	6	6	-
114	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Novia	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	6	5	6	6	5	5.67	6	6	6	6	5	6	semoga melayani masyarakat lebih baik lagi
115	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ramli H	57	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-
116	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sunardi	43	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT.Marinos Indonesia	5	4	5	5	4	4.67	6	4	6	4	5	5	cukup baik dan saya rasa cukup puas
117	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tri Yulianto	26	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	UKOT PT SNI	6	6	6	6	5	5.67	5	6	5	5	6	5	Update
118	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Angel	22	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT. Mexindo Mitra Perkasa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
119	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	chaerul	31	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	cv.fancyland food	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
120	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Utami	20	Perempuan	S1	Pegawai swasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
121	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarinah	41	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Golden Power Beverages	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik mohon dipertahankan
122	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Febri	31	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT Esco Bintan indonesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
123	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aline	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT. MMP	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
124	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Choirul Anam	51	Laki-laki	D1/D2/D3	Lainnya	Pribadi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
125	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Karin	24	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PT Quinn Indo Global	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat cepat tanggap
126	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yani	23	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	PT Golden Power Beverages	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ditingkan lagi
127	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	chandra fibryanto	32	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	pt bintang sarimas batam	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik
128	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Syafrizal	44	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Gindofood	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga bpom makin terdepan dalam berinovasi kedepannya

Jumlah Kuisioner	120											
Jumlah Nilai Per Unsur	687	679			688	694	684	697	700	698	683	
Nilai Rata-Rata Per Unsur	5.7	5.7			5.7	5.8	5.7	5.8	5.8	5.8	5.7	
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0.64	0.63			0.64	0.64	0.63	0.65	0.65	0.65	0.63	
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.75											
Nilai IKM Perunsur	95.42	94.31			95.60	96.39	95.00	96.81	97.22	96.94	94.86	
Nilai IKM	95.84											

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
Jl. Hang Jebat Kelurahan Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam 29465
Telp. (0778) 761543, Fax. (0778) 761398
Email : bpom_batam@pom.go.id Website : pom.go.id, batam.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM

NOMOR : HK.02.02.3B.01.24.56 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGAWASAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

Menimbang :

a. Bahwa untuk memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan yaitu dengan melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui pemberian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;
b. Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan makanan di Batam tentang penetapan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;

Mengingat :

a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentangPelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 5038);

Dokumen ini belum ditandatangani

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

c. 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);
d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Penyusuanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1762);
h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 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 (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

Dokumen ini belum ditandatangani

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

j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM.

Pertama : Menetapkan dan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Batam dengan susunan keanggotaan yang tercantum sebagai berikut:

1. Nama : Therecy Elly Yana, S.Farm., Apt
   Jabatan : PFM Ahli Madya
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi
2. Nama : Paniyati, S.Farm., Apt
   Jabatan : PFM Ahli Muda
   Substansi : Substansi Pemeriksaan
3. Nama : Amdani, S.Farm, Apt
   Jabatan : PFM Ahli Muda
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi
4. Nama : Ana Fitri, S.Si
   Jabatan : PFM Ahli Muda
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi
5. Nama : Bintang Rumiris Christiyani, S.K.M
   Jabatan : PFM Ahli Pertama
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi

Dokumen ini belum ditandatangani

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

6.	Nama	:	Rizky Amalia, S.K.M
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
7.	Nama	:	Miranda, S.T.P.
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
8.	Nama	:	Riza Fahlevie, A.Md
	Jabatan	:	PFM Terampil
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
9.	Nama	:	Menti Aslina Sinurat, SKM
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
10.	Nama	:	Muhammad Nurhisyam Kurnadi, S.K.M.
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
11.	Nama	:	Hani Dwi Kustanti, S.Si., Apt
	Jabatan	:	PFM Ahli Muda
	Substansi	:	Substansi Pemeriksaan
12.	Nama	:	Shinta Putri Wisuda, S.Farm., Apt
	Jabatan	:	PFM Ahli Muda
	Substansi	:	Substansi Pemeriksaan
13.	Nama	:	Veni Tripuspitawati Hasan, S.H.
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Pemeriksaan
14.	Nama	:	Apt. Melisa Deza, S.Farm.
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Pengujian
15.	Nama	:	Ajeng Prasetyaningtyas, S.Si
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Pengujian

Dokumen ini belum ditandatangani

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

16. Nama : Shalma Seftiani, S.Si
Jabatan : PFM Ahli Pertama
Substansi : Substansi Pengujian

Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dalam diktum kesatu memiliki tugas:

1. Melakukan pengumpulan data dan populasi jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing jenis layanan;
2. Melakukan pemantauan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Melakukan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Menyusun laporan dan publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

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

Ditetapkan di Batam
Pada Tanggal 03 Januari 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BATAM,

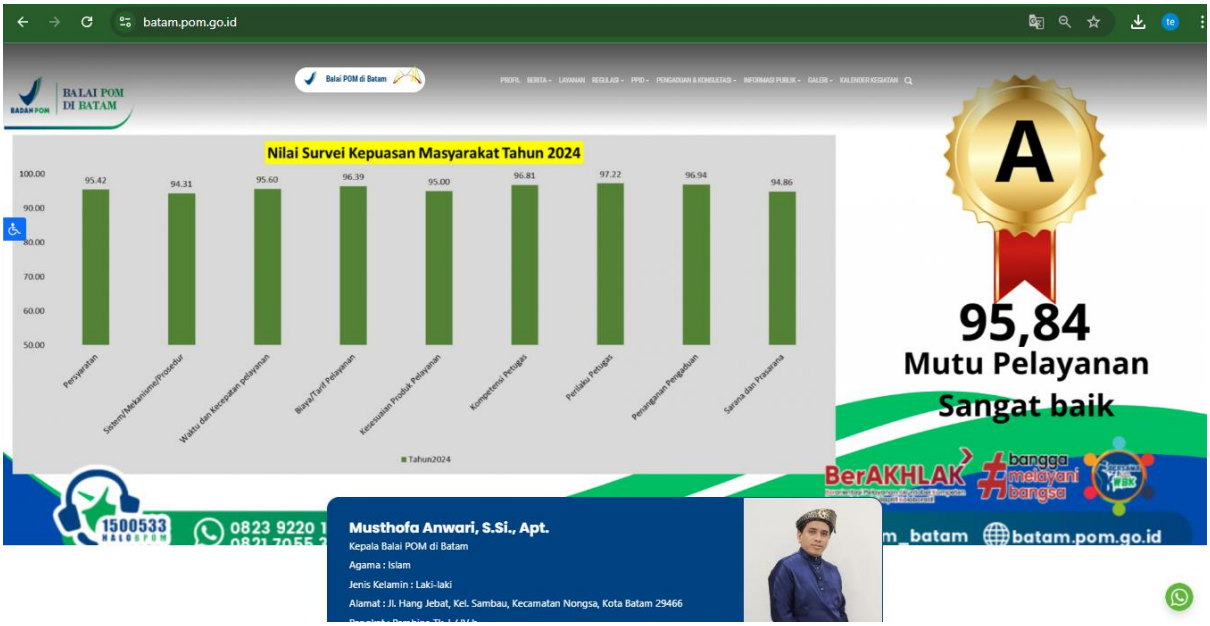
MUSTHOFA ANWARI

Dokumen ini belum ditandatangani

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

b. Publikasi Hasil SKM

Di website



Di Medsos

a. Instagram

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

b. Facebook

c. X

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Daftar Hadir

DAFTAR HADIR
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)
SENIN, 01 JULI 2024

NO	NAMA	NIP / NIK	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Mashlahatul Anwari	[illegible]	Ka. Balai	
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
3	Ruth Desyanti Purba	[illegible]	PFM Muda	
4	Murtila Rahmah Pary	[illegible]	PFM Muda	
5	Dyah Ayu Hani [illegible]	[illegible]	PFM Muda	
6	Sofiaringtyas PH	[illegible]	PFM Pertama	
7	Hani Dwi Lestanti	[illegible]	PFM Muda	
8	[illegible]	[illegible]	PFM Muda	
9	Achmad Fatoni	[illegible]	PFM Muda	
10	Dwi [illegible]	[illegible]	PFM Muda	
11	Heru Kristianto	[illegible]	PFM Pertama	
12	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
13	Devita Nirmalasari	[illegible]	[illegible]	
14	Maria Novelina	[illegible]	PFM Muda	
15	M. Harvito A	[illegible]	[illegible]	
16	Dwi [illegible]	[illegible]	[illegible]	
17	Christina Kusuma	[illegible]	PFM Pertama	
18	Riyanti Sekaringtyas [illegible]	[illegible]	[illegible]	
19	Sigit Setiawan, S.Si	[illegible]	PFM Pertama	
20	Perwira B. L. Hutagaol, SE	[illegible]	JF Analis Pengam	

NO	NAMA	NIP / NIK	JABATAN	TANDA TANGAN
21	Veni Tapatgunanti Harian	[illegible]	PFM Pertama	
22	Rizka Hartanto	[illegible]	PFM Ahli Pertama	
23	Sapitri Putri	[illegible]	PFM Ahli Pertama	
24	Septia	[illegible]	PFM Ahli Pertama	
25	Raja Gunawan	[illegible]	PFM Ahli Pertama	
26	Ramon Hasiholan	[illegible]	Pertama	
27	Fitri Yanto Nayoan	[illegible]	PFM Muda	
28	Indah Tri Astuti	[illegible]	PFM Pertama	
29	Dian Marlo Putra	[illegible]	PFM Pertama	
30	Annisya Hasian	[illegible]	PFM Muda	
31	Marwito	[illegible]	PFM Pertama	
32	Shalma Septiani	[illegible]	PFM Pertama	
33	Rizki Sasongkadityani	[illegible]	PFM Muda	
34	Indah Rosdiana	[illegible]	PFM Ahli Muda	
35	Mengdalori	[illegible]	PFM Pertama	
36	Tri Murni A	[illegible]	PFM Pertama	
37	Marius Dolo	[illegible]	PFM Pertama	
38	Wike Ramadi	[illegible]	Arsiparis	
39	Anisa W.	[illegible]	PFM Muda	
40	Rejeanita	[illegible]	PFM Pertama	
41	Rico E. P	[illegible]	Muda	
42	Mahadzirah S	[illegible]	PFM Muda	

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

NO	NAMA	NIP / NIK	JABATAN	TANDA TANGAN
43	Maya	1978[illegible]2 001	Farmasi Obat dan Makanan	
44	Dewy Mardiani	1978[illegible]001	Tenaga pemula	
45	Elda Rahmi	1888[illegible]005	PFM Pertama	
46	Rinny Anggie	1981[illegible]0001	Pfm Pertama	
47	Perdin Ruslim	1965[illegible]1002	PBJ Pertama	
48	Thancy Elly Yana	[illegible]	PFM Madya	
49	Dwi Gita Fermi	1993[illegible]2	PFM Pertama	
50	Cahya Rahmi [illegible]	1978[illegible]005	Pfm Pertama	
51	Febrina Angel Lasma Juptri	1993[illegible]001	PFM Pertama	
52	Budiarty Kusmin	1973[illegible]	PFM Pertama	
53	Ana Fitri	19[illegible]	PFM Muda	
54	Nova A Sinaga	1[illegible]	PFM Ahli Pertama	
55	Radhia Amidra	1994[illegible]	Ahli Apoteker	
56	Baki Indrian	1986[illegible]	PFM Muda	
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				

Dokumentasi RTM

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

LAMPIRAN I Berita Acara yang Ditandatangani

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam
Jl. Hang Jebat, Kebindaan Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
Balai POM di Batam

Pada hari ini, Selasa, 30 April 2024, bertempat di *ibis*Styles Hotel Best Western, Pandol, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam, Badan Pengawas Obat dan Makanan. Berdasarkan hasil diskusi dan kepentuan bersama menyimpulkan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Belum dilaksanakannya Jaminan Kenyamanan dan Keselamatan Pelayanan bagi penerima layanan mengacu pandemi layanan dan belum diatur lebih rinci bentuk jaminannya seperti ketersediaan CCTV	Penerapkan Jaminan Kenyamanan dan Keselamatan Pelayanan dilaksanakan meliputi : a. Jaminan Kenyamanan dan Keselamatan Pelayanan untuk penyelenggara layanan, seperti cctv, security, parto yang terkinasi, apar, dan tisk transpot. b. Jaminan Kenyamanan dan Keselamatan Pelayanan untuk penggunna layanan seperti kerahasiaan data pelanggan.	1 Bulan
2.	Diperlukan Updating website Balai POM di Batam lebih cepat dari 1 minggu sekali seperti yang saat ini sudah berlangsung	Dilaksanakan Standar Pelayanan Publik Tahu 2024 diupdate pada website Balai POM di Batam, termasuk link layanan	3 Bulan (perlu pertanyaan data-data dan infografis) ditindak pada tersedian 3
	Perlu dilakukan pemisahan antara layanan informasi obat dan makanan dengan layanan pengaduan masyarakat mengenai penyesatan, intimidasi dan prosedur serta komponen lainnya pada jenis layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.	Pemisahan Komponen Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi. Penanganan Pengaduan harus ditangkilkan prosedur sesuai dari awal hingga ke output.	1 Bulan
	Pada pesa penanganan pengaduan saat ini tersedia kanal pengaduan, perlu ditambahkan juga prosedur penanganan pengaduan dari input sampai outputnya.	Pemisahan antara layanan informasi obat dan makanan dengan layanan pengaduan masyarakat mengenai penyesatan dan jangka waktu pelayanan pada jenis layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.	1 Bulan
3.	Masyarakat perlu mengetahui layanan publik yang telah dilaksanakan dan yang belum dilaksanakan oleh Balai POM Batam.	Publikasi layanan publik yang telah dilaksanakan dan yang belum dilaksanakan oleh Balai POM Batam	2 Bulan

Pengisian 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 *stakholder* yang lasfir 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.

Batam, 30 April 2024

No.	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Martina Emi Farida, S.H.,M.H (08117778210)	P	Ombudsman Kepulauan Riau (Ahli)	
2.	Dewy Triany, SKM, M.Epid (082173151818)	L	Dinas Kesehatan Batam Kota (Organisasi Perangkat Daerah)	
3.	Louis (08127620959938)	P	PT. Dwi Putra Tunggal (Dunia Usaha)	
4.	Muhammad Taha (081267266292)	L	Lembaga Adat Melayu (Tokoh Masyarakat)	
5.	Agus N (08113523002)	L	GP Farmasi (Organisasi Profesi/Praktisi)	
6.	DR. Irenky Oktaniar, SKM, MKM (085272043629)	L	Universitas Ibnu Sina Batam (Akademisi)	
7.	Henry I (081277574281)	L	YLKI Batam (Stakeholder)	
8.	Yunni P (081261029526)	P	Aisiyah (Organisasi Masyarakat Sipil)	
9.	Sarah Melina (082220882708)	P	Radio Republik Indonesia Batam (Media)	
10.	Rismanto (081364078300)	L	(Masyarakat Umum)	
11.	Brigka Joko Susilo, A.Md (081170329577)	L	Polda Kepri (Penerima Layanan)	
12.	Mangoring, S.H (081170241B)	L	Polresta Barelang (Penerima Layanan)	
13.	Elly (081903771279)	P	(Penerima Layanan)	

*) Penandatangan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

Ketua Tim Kerja Pelaksana Unit Pelayanan Publik BALAI POM DI BATAM	Kepala Unit Pelayanan Publik BALAI POM DI BATAM,
Thancy Elly Yana, S.Farm., Apt NIP. 19830427 201012 2 001	Musthofa Anwari, S.Si., Apt NIP. 19790503 200312 1 002

*) Nama jabatan disesuaikan dengan nomenklatur ketua tim pada masing-masing UPP
**) Nama Jabatan disesuaikan dengan UPP terkait

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023

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

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Badan Pengawas Obat dan Makanan

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 Batam 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.

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

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Batam 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	93,57	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,09	A
3	Waktu Penyelesaian	94,58	A
4	Biaya/Tarif	96,06	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,54	A
7	Perilaku Pelaksana	98,03	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,33	A
9	Sarana dan Prasarana	93,96	A

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	Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam				√	Ketua Pokja Yanblik

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

2	Sarana dan Prasarana	Menginformasikan kepada pelanggan apabila sedang ada gangguan pada sarana dan prasarana pelayanan contoh gangguan pelayanan karena gangguan Koneksi PDN yang mengakibatkan kendala pada seluruh akses ke situs.go.id				√	Ketua Pokja Yanblik
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi standar pelayanan dan dilakukan lebih sering dan dibuat juga per jenis pelayanan				√	Ketua Pokja Yanblik

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	Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam	Sudah	Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam : https://www.instagram.com/p/CyLMF-9xjSU/?igsh=dGc4enhtNjd2djdy		-
2	Menginformasikan kepada pelanggan apabila sedang ada gangguan pada	Sudah	Publikasi gangguan pelayanan karena gangguan Koneksi PDN yang mengakibatkan kendala pada seluruh akses ke situs.go.id: https://www.instagram.com/p/CxZRBCeyXkv/?igsh=d2RlcWdkN2o4OGRh		-

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

	sarana dan prasarana pelayanan				
3	Publikasi standar pelayanan dan dilakukan lebih sering dan dibuat juga per jenis pelayanan	Sudah	Publikasi standar pelayanan dan dilakukan lebih sering dan dibuat juga per jenis pelayanan		-

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

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Balai POM di Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Batam, 23 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Batam

Musthofa Anwari, S.Si., Apt
NIP. 19790503 200312 1 002

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