LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (Januari-Maret)
TAHUN 2023

BADAN POM
BALAI POM DI SOFIFI

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN.....

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....

DAFTAR ISI ii

BAB I.....

PENDAHULUAN .....

1.1 Latar Belakang .....

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....

Maksud dan Tujuan 2

BAB II.....

PENGUMPULAN DATA SKM 3

Pelaksana SKM 3

Metode Pengumpulan Data 3

Lokasi Pengumpulan Data..... 4

Waktu Pelaksanaan SKM 4

Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III..... 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

Jumlah Responden SKM 5

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SKM 7

Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut..... 7

Tren Nilai SKM 7

BAB V 9

KESIMPULAN 9

LAMPIRAN 10

1. Kuesioner 10
2. Hasil Olah Data SKM 10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 10

BAB I
PENDAHULUAN

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 Sofifi 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.

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.

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 Sofifi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalammenyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayananpublik yang diberikan.
e. 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:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unitpelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjutyang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;

e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
g. Diketahuinya indicator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai POM di Sofifi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner (manual/online melalui link) 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 Sofifi 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 diperlukanuntuk 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 danpengalaman.

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).

3. Lokasi Pengumpulan Data

- Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara langsung/tatap muka di lokasi unit pelayanan Balai POM di Sofifi pada waktu jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun secara *online* melalui tautan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan.
- bit.ly/SKMJANUARI2023,
- bit.ly/SKMFEBRUARI2023,
- bit.ly/SKMMARET2023

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu I Januari	5
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Januari – Maret 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu IV Maret 2023	5
4.	Pelaporan	Minggu IV Maret 2023	5

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	3	42,86%
		Perempuan	4	57,14%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	42,86%
		DI/D2/D3	0	0,00%
		D4/S1	3	42,86%
		S2/Profesi/S3	1	14,29%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	28,57%
		Pegawai Swasta	2	28,57%
		Wiraswasta	1	14,29%
		Pelajar/Mahasiswa	1	14,29%
		Lainnya	1	14,29%
4.	Range Usia	≤ 25 Tahun	1	14,29%
		26 – 30 Tahun	2	28,57%
		31 – 35 Tahun	1	14,29%
		36 – 40 Tahun	1	14,29%
		≥ 40 Tahun	2	28,57%

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan (excel/aplikasi) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM Triwulan I per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	90,48	90,48	88,89	85,71	90,48	90,48	95,24	92,86	88,10	90,30

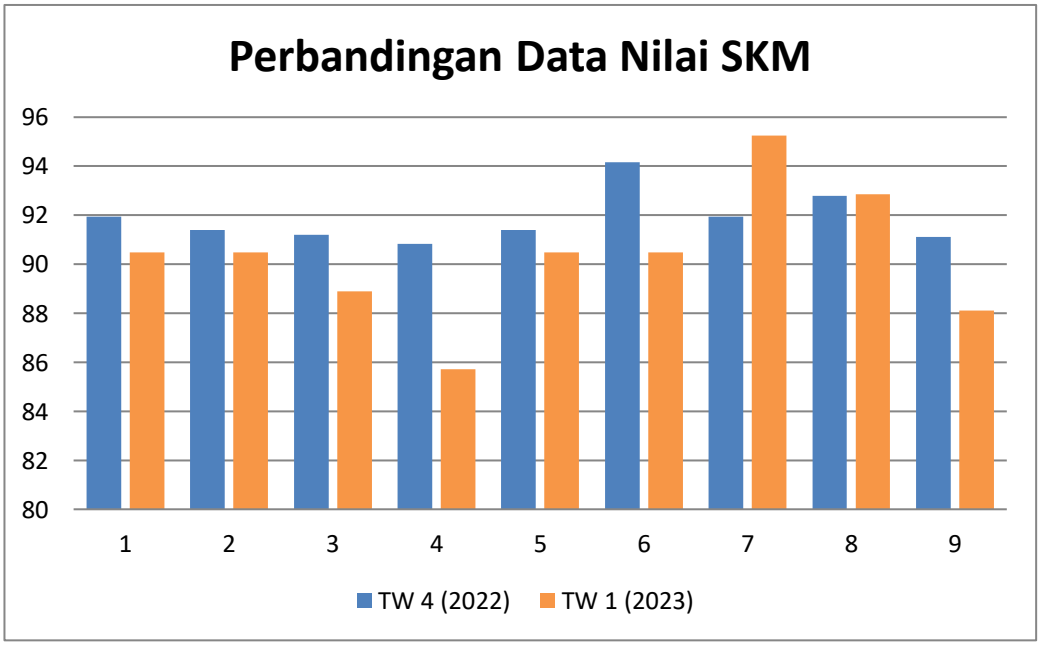
b. Perbandingan Nilai SKM TW IV (2022) dan TW I Tahun (2023)

Unsur	Deskripsi	TW 4 (2022)	TW 1 (2023)	Naik/Turun
U1	Persyaratan Pelayanan	91,94	90,48	-1,46
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan	91,39	90,48	-0,91
U3	Waktu Pelayanan	91,20	88,89	-2,31
	Waktu Penyelesaian			
	Respon/Kecepatan petugas			
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	90,83	85,71	-5,12
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	91,39	90,48	-0,91
U6	Kompetensi petugas	94,17	90,48	-3,69
U7	Perilaku Petugas	91,94	95,24	3,30
U8	Penanganan Pengaduan	92,78	92,86	0,08
U9	Sarana dan Prasarana	91,11	88,10	-3,01
Nilai SKM Unit Layanan		91,86	90,30	-1,56

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)

c. Perbandingan Nilai SKM Triwulan IV (2022) dan Triwulan I (2023)



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Tindak Lanjut dan Permasalahan SKM Triwulan IV Tahun 2022

1. Hasil Tindak Lanjut Pelayanan Publik Triwulan IV tahun 2022

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut	Data Dukung
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Respon/Kecepatan Petugas	Pemutakhiran jadwal petugas melibatkan seluruh kelompok substansi	Telah membuat Jadwal Petugas Pelayanan Publik	Terlampir
		Biaya/Tarif Pelayanan	Memberikan sosialisasi langsung atau publikasi infografis mengenai biaya/tarif pelayanan	Telah dilakukan sosialisasi langsung saat KIE dan telah dibuat infografis terkait biaya pelayanan Publik BPOM di Sofifi	
		Kompetensi Petugas	Pelatihan Petugas Sesuai SOP *Customer Service*	Sebagian petugas Telah mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik tingkat dasar dan lanjutan	
		Sarana dan Prasarana	Membuat perencanaan penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana	Telah menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan public sesuai ketentuan namun belum maksimal	

2. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik Triwulan IV Tahun 2022

Berdasarkan hasil tindak lanjut Permasalahan yang di lakukan terhadap layanan Informasi Pengaduan pada komponen utama dengan nilai terendah menunjukan bahwa komponen Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Respon/Kecepatan Petugas, Biaya/tarif Pelayanan, Komponen Petugas, dan Sarana Prasarana terus mengalami penurunan nilai hal ini di sebabkan karena petugas Pelayanan Publik adalah bagian dari petugas Tim Komunikasi Informasi dan Edukasi yang melakukan

tugas pokok di bagian Komunikasi Informasi dan Edukasi sehingga petugas kurang berada di tempat, selain itu peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik masih kurang sehingga akan selalu di tingkatkan dengan mengikuti pelatihan pelayanan publik serta terkait sarana dan prasana Balai POM di Sofifi masih sedikit sehingga selalu diupayakan dalam perbaikan serta penambahan pemenuhan sarana prasarana pelayanan public tetapi sampai pada triwulan I tahun 2023 masih terdapat penurunan nilai hal ini diakibatkan karena pada saat triwulan pertama Balai POM di Sofifi mendapatkan penilaian dati Biro Hukum dan Organisasi Badan POM terkait pemenuhan Standar Pelayanan Publik yang sesuai dengan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pedoman Menteri PAN RB Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP tetapi masih dalam nilai yang wajar.

B. Analisa Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut Triwulan I Tahun 2023

Berdasarkan hasil penilaian SKM Triwulan I Tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan I dilakukan melalui rapat internalpada tanggal 28 Maret 2022.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Triwulan I dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan Pelayanan	Membuat Infografis terkait prosedur persyaratan Pelayanan di BPOM di Sofifi	30-06-2023	Koordinator KIE Balai TIM Pokja
		Sistem/Mekanisme /Prosedur Pelayanan	Membuat Infografis terkait Sisteim/Mekanisme /prosedur Pelayanan di BPOM di Sofifi	30-06-2023	

		Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Respon/Kecepatan Petugas	Pemutakhiran jadwal petugas melibatkan seluruh kelompok substansi	30-06-2023	YanblikPOM di Sofifi
		Biaya/Tarif Pelayanan	Memberikan sosialisasi langsung atau publikasi infografis mengenai biaya/tarif pelayanan	30-06-2023	
		Kesesuaian Produk Pelayanan	Membuat infografis terkait Pelayanan Publik yang dilaksanakan di BPOM Sofifi	30-06-2023	
		Kompetensi Petugas	Pelatihan Petugas Sesuai SOP *Customer Service*	30-06-2023	
		Sarana dan Prasarana	Membuat perencanaan penambahan dan perbaikan sarana prasarana POM di Sofifi	30-06-2023	

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Semangat Berkarya, bagus pelayanannya	-	-

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sofifi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Amat Baik dengan nilai SKM 90,30. Namun demikian, nilai SKM Balai POM di Sofifi menunjukkan adanya penurunan -4.90, dalam penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan I tahun 2023 dibanding Triwulan IV tahun 2022, hal di karenakan adanya penilaian dari biro Hukor terkait standar pelayanan terbaru yang mencakup PerMenPANRB No. 29 Tahun 2022 dan Pedoman MenPANRB No. 1 Tahun 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, sistim/mekanisme/prosedur pelayanan, waktu pelayanan waktu penyelesaian respon/kecepatan petugas, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana perlu ditingkatkan guna meningkatkan nilai dari Balai POM di Sofifi.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas, serta penanganan pengaduan dipertahankan serta dapat ditingkatkan nilainya.

Sofifi, 04 April 2023
Koordinator
Substansi Komunikasi, Informasi dan Edukasi
Balai POM di Sofifi



Sjafri Ahmad, S.Farm.,Apt
NIP : 196911241991031005

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI POM DI SOFIFI 2022

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai POM di Sofifi, saat ini kami melakukan survei terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi pada unit kerja ini. Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan pada unit kerja ini yang mencakup:
1. Layanan Informasi
2. Layanan Pengaduan

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

I. KETERANGAN RESPONDEN

Nama	……	
Umur	…….. Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
No. Handphone	……	
Pendidikan Terakhir	1. S2/Profesi/S3 2. D4/S1	3. D1/D2/D3 4. ≤ SMA atau sederajat
Pekerjaan Utama	1. Peneliti/Dosen 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta	4. Pegawai BUMN/BUMD 5. PNS/TNI/Polri 6. Pelajar/Mahasiswa
Nama unit tempat bekerja/beraktivitas	……	

II. JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA

Jenis Pelayanan yang diterima	1. Layanan Informasi	2. Layanan Pengaduan
Persentase Tahapan Penyelesaian	…….. %	

III. KUESIONER

Aspek Pelayanan

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan pada unit layanan ini. Lingkari jawaban dan isilah kotak disamping pilihan yang disediakan sesuai nomor yang telah dilingkari. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara agar 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.

A. Kualitas Pelayanan Publik

1 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai
kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?

1. Sangat Tidak Mudah
2. Tidak Mudah
3. Kurang Mudah
4. Cukup Mudah
5. Mudah
6. Sangat Mudah

2 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?

1. Sangat Tidak Mudah
2. Tidak Mudah
3. Kurang Mudah
4. Cukup Mudah
5. Mudah
6. Sangat Mudah

3 Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup Sesuai
5. Sesuai
6. Sangat Sesuai

4 Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup Sesuai
5. Sesuai
6. Sangat Sesuai

5 Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?

7 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup Sesuai
5. Sesuai
6. Sangat Sesuai

8 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

1. Sangat Tidak Memadai
2. Tidak Memadai
3. Kurang Memadai
4. Cukup Memadai
5. Memadai
6. Sangat Memadai

9 Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

10 Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

1. Sangat Tidak Baik
2. Tidak Baik
3. Kurang Baik
4. Cukup Baik
5. Baik
6. Sangat Baik

11 Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?

1. Sangat Lambat
2. Lambat
3. Kurang Cepat
4. Cukup Cepat
5. Cepat
6. Sangat Cepat

1. Sangat Tidak Lengkap
2. Tidak Lengkap
3. Kurang Lengkap
4. Cukup Lengkap
5. Lengkap
6. Sangat Lengkap

6 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?

1. Sangat Tidak Cepat
2. Tidak Jelas
3. Kurang Jelas
4. Cukup Jelas
5. Jelas
6. Sangat Jelas

B. Persepsi Antikorupsi

1 Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas dalam pelaksanaan tugasnya

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

2 Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

3 Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur tanpa indikasi kecurangan

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

4 Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

5 Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

6 Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

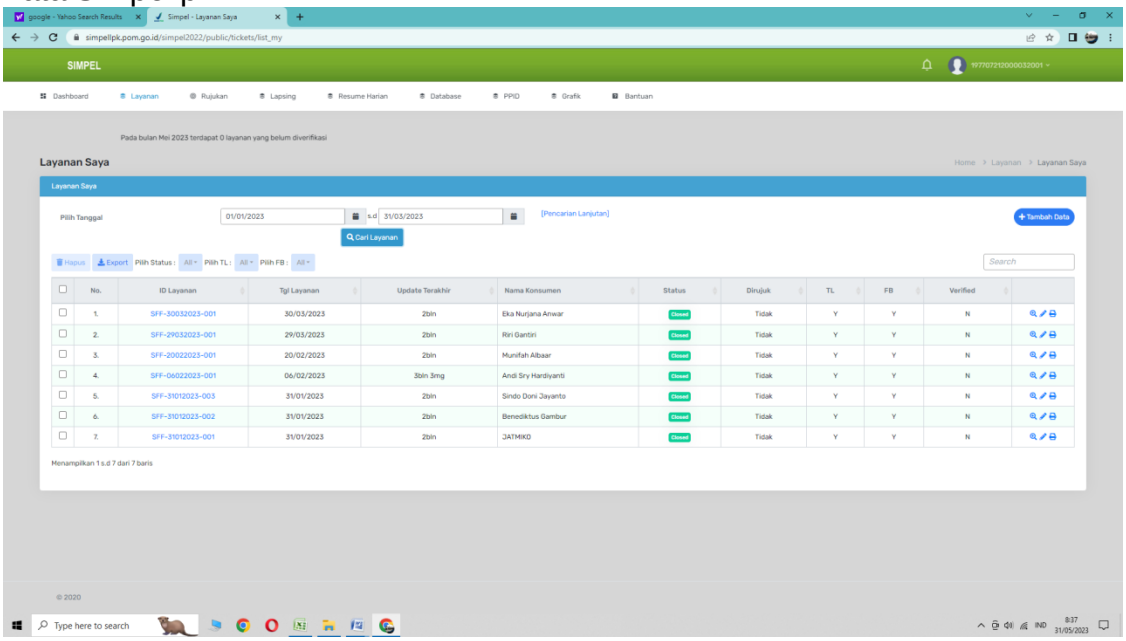
IV. SARAN DAN MASUKAN

Silakan Bapak/Ibu menuliskan masukkan demi perbaikan pelayanan di masa mendatang

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Data Penerima Layanan

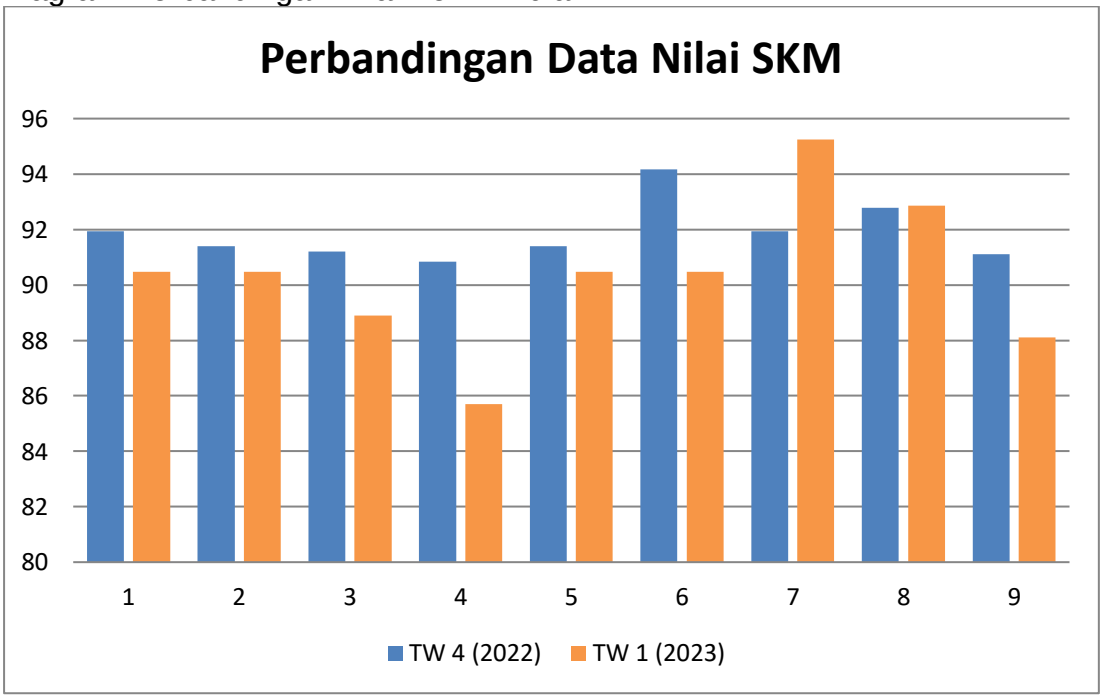
a. Data Simpellpk



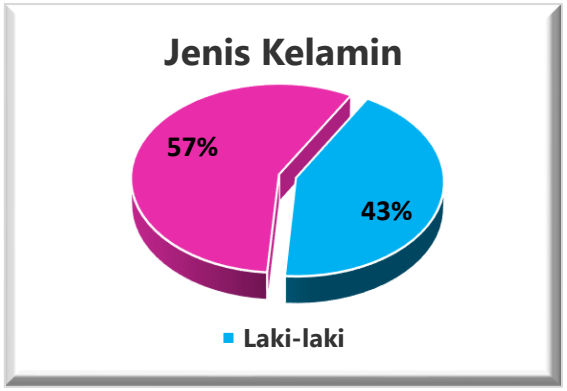
b. Data Nilai Per Unsur

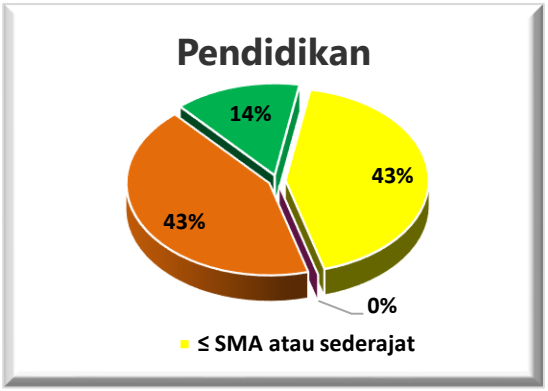
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	90,48	90,48	88,89	85,71	90,48	90,48	95,24	92,86	88,10	90,30

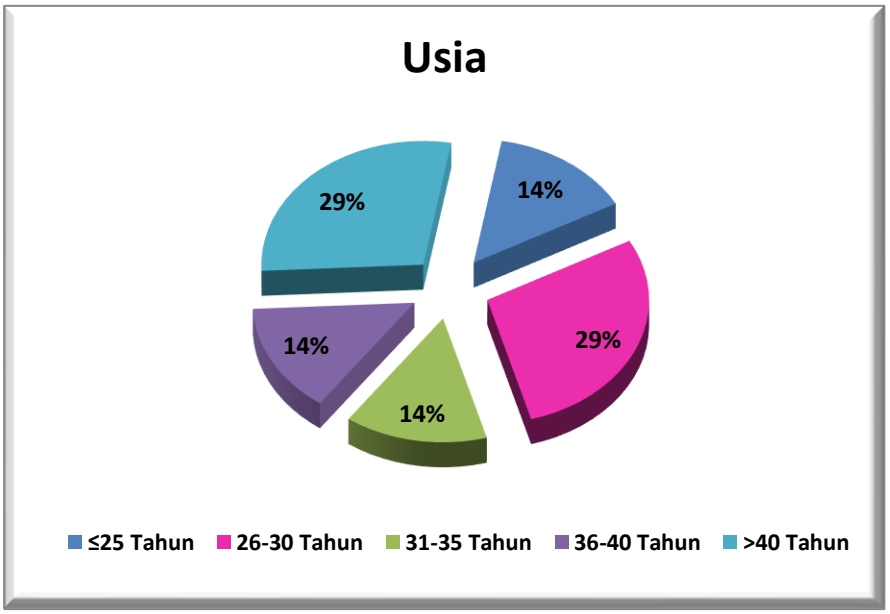
c. Diagram Perbandingan Nilai Per Triwulan

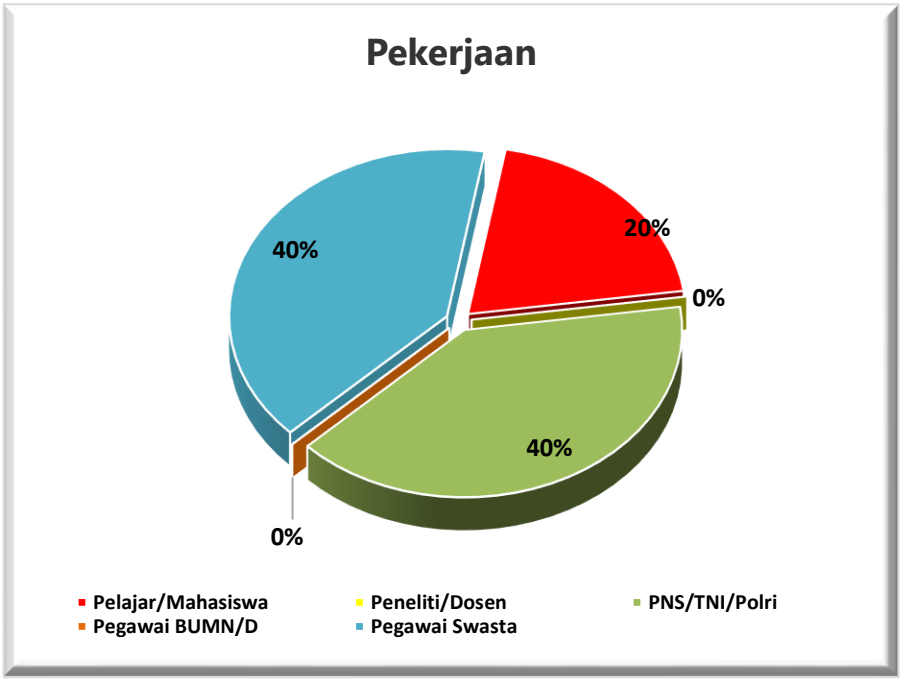


d. Diagram Perbandingan Data Demografi Penerima Layanan



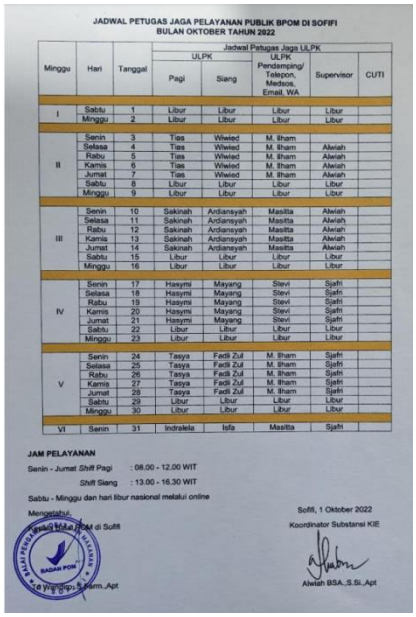






3. Data Dukung Hasil Tindak Lanjut Triwulan IV 2022

a. Data Dukung Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Respon/Kecepatan Petugas



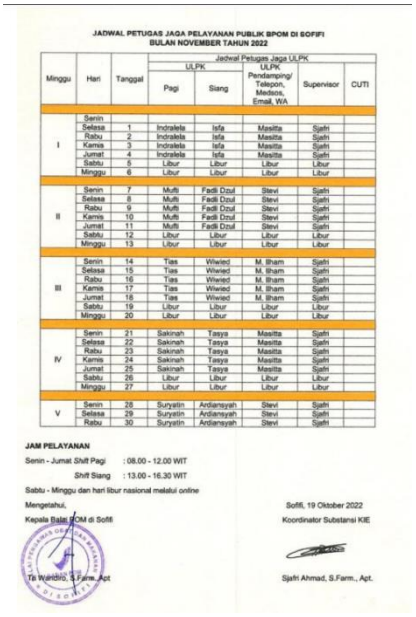
JADWAL PETUGAS JAGA PELAYANAN PUBLIK BPOM DI SOFIFI
BULAN OKTOBER TAHUN 2022

Minggu	Hari	Tanggal	Jadwal Petugas Jaga ULPK				
			ULPK		ULPK		
			Pagi	Siang	Pendamping/ Telepon, Medsos, Email, WA	Supervisor	CUTI
I	Sabtu	1	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	2	Libur	Libur	Libur	Libur	
II	Senin	3	Tias	Wiwied	M. Ilham		
	Selasa	4	Tias	Wiwied	M. Ilham	Alwiah	
	Rabu	5	Tias	Wiwied	M. Ilham	Alwiah	
	Kamis	6	Tias	Wiwied	M. Ilham	Alwiah	
	Jumat	7	Tias	Wiwied	M. Ilham	Alwiah	
	Sabtu	8	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	9	Libur	Libur	Libur	Libur	
III	Senin	10	Sakinah	Ardiansyah	Masitta	Alwiah	
	Selasa	11	Sakinah	Ardiansyah	Masitta	Alwiah	
	Rabu	12	Sakinah	Ardiansyah	Masitta	Alwiah	
	Kamis	13	Sakinah	Ardiansyah	Masitta	Alwiah	
	Jumat	14	Sakinah	Ardiansyah	Masitta	Alwiah	
	Sabtu	15	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	16	Libur	Libur	Libur	Libur	
IV	Senin	17	Hasymi	Mayang	Stevi	Sjafri	
	Selasa	18	Hasymi	Mayang	Stevi	Sjafri	
	Rabu	19	Hasymi	Mayang	Stevi	Sjafri	
	Kamis	20	Hasymi	Mayang	Stevi	Sjafri	
	Jumat	21	Hasymi	Mayang	Stevi	Sjafri	
	Sabtu	22	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	23	Libur	Libur	Libur	Libur	
V	Senin	24	Tasya	Fadli Zul	M. Ilham	Sjafri	
	Selasa	25	Tasya	Fadli Zul	M. Ilham	Sjafri	
	Rabu	26	Tasya	Fadli Zul	M. Ilham	Sjafri	
	Kamis	27	Tasya	Fadli Zul	M. Ilham	Sjafri	
	Jumat	28	Tasya	Fadli Zul	M. Ilham	Sjafri	
	Sabtu	29	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	30	Libur	Libur	Libur	Libur	
VI	Senin	31	Indralela	Isfa	Masitta	Sjafri	

JAM PELAYANAN
Senin - Jumat Shift Pagi : 08.00 - 12.00 WIT
Shift Siang : 13.00 - 16.30 WIT
Sabtu - Minggu dan hari libur nasional melalui online

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Sofifi
Ti Wandbi, S.Farm.,Apt

Sofifi, 1 Oktober 2022
Koordinator Substansi KIE
Alwiah BSA.,S.Si.,Apt



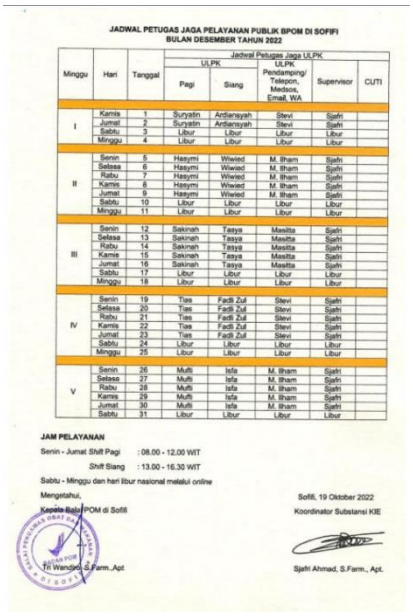
JADWAL PETUGAS JAGA PELAYANAN PUBLIK BPOM DI SOFIFI
BULAN NOVEMBER TAHUN 2022

Minggu	Hari	Tanggal	Jadwal Petugas Jaga ULPK				
			ULPK		ULPK		
			Pagi	Siang	Pendamping/ Telepon, Medsos, Email, WA	Supervisor	CUTI
I	Senin						
	Selasa	1	Indralela	Isfa	Masitta	Sjafri	
	Rabu	2	Indralela	Isfa	Masitta	Sjafri	
	Kamis	3	Indralela	Isfa	Masitta	Sjafri	
	Jumat	4	Indralela	Isfa	Masitta	Sjafri	
	Sabtu	5	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	6	Libur	Libur	Libur	Libur	
II	Senin	7	Mufti	Fadli Dzul	Stevi	Sjafri	
	Selasa	8	Mufti	Fadli Dzul	Stevi	Sjafri	
	Rabu	9	Mufti	Fadli Dzul	Stevi	Sjafri	
	Kamis	10	Mufti	Fadli Dzul	Stevi	Sjafri	
	Jumat	11	Mufti	Fadli Dzul	Stevi	Sjafri	
	Sabtu	12	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	13	Libur	Libur	Libur	Libur	
III	Senin	14	Tias	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Selasa	15	Tias	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Rabu	16	Tias	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Kamis	17	Tias	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Jumat	18	Tias	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Sabtu	19	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	20	Libur	Libur	Libur	Libur	
IV	Senin	21	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Selasa	22	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Rabu	23	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Kamis	24	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Jumat	25	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Sabtu	26	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	27	Libur	Libur	Libur	Libur	
V	Senin	28	Suryatin	Ardiansyah	Stevi	Sjafri	
	Selasa	29	Suryatin	Ardiansyah	Stevi	Sjafri	
	Rabu	30	Suryatin	Ardiansyah	Stevi	Sjafri	

JAM PELAYANAN
Senin - Jumat Shift Pagi : 08.00 - 12.00 WIT
Shift Siang : 13.00 - 16.30 WIT
Sabtu - Minggu dan hari libur nasional melalui online

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Sofifi
Ti Wandbi, S.Farm.,Apt

Sofifi, 19 Oktober 2022
Koordinator Substansi KIE
Sjafri Ahmad, S.Farm., Apt.



JADWAL PETUGAS JAGA PELAYANAN PUBLIK BPOM DI SOFIFI
BULAN DESEMBER TAHUN 2022

Minggu	Hari	Tanggal	Jadwal Petugas Jaga ULPK				
			ULPK		ULPK		
			Pagi	Siang	Pendamping/ Telepon, Medsos, Email, WA	Supervisor	CUTI
I	Kamis	1	Suryatin	Ardiansyah	Stevi	Sjafri	
	Jumat	2	Suryatin	Ardiansyah	Stevi	Sjafri	
	Sabtu	3	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	4	Libur	Libur	Libur	Libur	
II	Senin	5	Hasymi	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Selasa	6	Hasymi	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Rabu	7	Hasymi	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Kamis	8	Hasymi	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Jumat	9	Hasymi	Wiwied	M. Ilham	Sjafri	
	Sabtu	10	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	11	Libur	Libur	Libur	Libur	
III	Senin	12	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Selasa	13	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Rabu	14	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Kamis	15	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Jumat	16	Sakinah	Tasya	Masitta	Sjafri	
	Sabtu	17	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	18	Libur	Libur	Libur	Libur	
IV	Senin	19	Tias	Fadli Zul	Stevi	Sjafri	
	Selasa	20	Tias	Fadli Zul	Stevi	Sjafri	
	Rabu	21	Tias	Fadli Zul	Stevi	Sjafri	
	Kamis	22	Tias	Fadli Zul	Stevi	Sjafri	
	Jumat	23	Tias	Fadli Zul	Stevi	Sjafri	
	Sabtu	24	Libur	Libur	Libur	Libur	
	Minggu	25	Libur	Libur	Libur	Libur	
V	Senin	26	Mufti	Isfa	M. Ilham	Sjafri	
	Selasa	27	Mufti	Isfa	M. Ilham	Sjafri	
	Rabu	28	Mufti	Isfa	M. Ilham	Sjafri	
	Kamis	29	Mufti	Isfa	M. Ilham	Sjafri	
	Jumat	30	Mufti	Isfa	M. Ilham	Sjafri	
	Sabtu	31	Libur	Libur	Libur	Libur	

JAM PELAYANAN
Senin - Jumat Shift Pagi : 08.00 - 12.00 WIT
Shift Siang : 13.00 - 16.30 WIT
Sabtu - Minggu dan hari libur nasional melalui online

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Sofifi
Ti Wandbi, S.Farm.,Apt

Sofifi, 19 Oktober 2022
Koordinator Substansi KIE
Sjafri Ahmad, S.Farm., Apt.



b. Biaya/Tarif Pelayanan



c. Kompetensi Petugas



d. Sarana dan Prasarana

