LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (Januari-Maret)
TAHUN 2024

BADAN POM
BALAI POM DI SOFIFI

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2024

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 tentangPedoman 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 tentangpenilaian 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 pendapatmasyarakat, 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 menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanandi 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 unit pelayanan 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 indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 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 terhadappelayanan 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 BalaiPOM 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 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).

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/SKMJANUARI2024
- bit.ly/SKMFEBRUARI2024
- bit.ly/SKMMARET2024

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 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu IV Maret 2024	5
4.	Pelaporan	Minggu IV Maret 2024	5

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 3 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	100%
		Perempuan	0	0%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	2	66,67%
		S2/Profesi/S3	1	33,33%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	66,67%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	1	33,33%
4.	Range Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	0	0%
		31 – 35 Tahun	0	0%
		36 – 40 Tahun	1	33,33%
		≥ 40 Tahun	2	66,67%

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	94,44	94,44	94,44	100	94,44	94,44	100	100	88,89	95,68

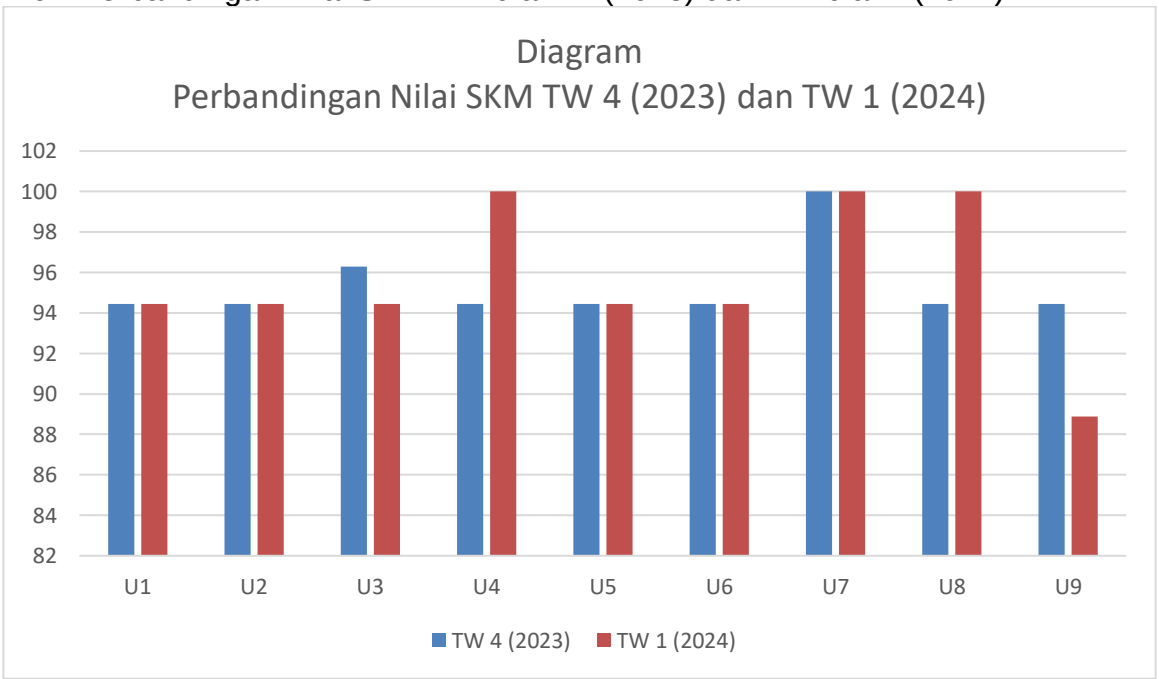
b. Perbandingan Nilai SKM TW IV (2023) dan TW I Tahun (2024)

Unsur	Deskripsi	TW 4 (2023)	TW 1 (2024)	Naik/Turun
U1	Persyaratan Pelayanan	94,44	94,44	0
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan	94,44	94,44	0
U3	Waktu Pelayanan	96,30	94,44	-1.86
	Waktu Penyelesaian			
	Respon/Kecepatan petugas			
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	94,44	100	+5.56
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	94,44	94,44	0
U6	Kompetensi petugas	94,44	94,44	0
U7	Perilaku Petugas	100	100	0
U8	Penanganan Pengaduan	94,44	100	+5.56
U9	Sarana dan Prasarana	94,44	88,89	-5.55
Nilai SKM Unit Layanan		95,27	95,68	+0,41

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 (2023) dan Triwulan I (2024)



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Monitoring dan Evaluasi Rencana Tindak Lanjut SKM

1. Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan IV tahun 2023

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut	Data Dukung
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan layanan	Membuat dan mempubilkasikan infografis prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Balai POM di Sofifi	Publikasi tindak lanjut pada TW II 2024,mengikuti jadwal kegiatan FKP	Terlampir
		Biaya tarif layanan	Memberikan sosialisasi langsung dan infografis mengenai biaya tarif layanan	Publikasi tindak lanjut pada TW II 2024,mengikuti jadwal kegiatan FKP	

2. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik Triwulan IV Tahun 2023.

Permasalan pelayanan publik pada triwulan IV tahun 2023 adalah persyaratan layanan dan biaya tarif layanan, hal ini di sebabkan karena jenis layanan tersebut harus dipublikasikan pada triwulan I tahun 2024 namun dalam jangka waktu yang ditentukan jenis layanan tersebut belum terpublikasikan dikarenakan belum di lakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik. Tindak lanjut akan dilakukan pada triwulan II 2024 karena mengikuti kegiatan Forum Konsultasi Publik.

B. Analisa Permasalahan SKM dan Rencana Tindak Lanjut Triwulan I Tahun 2024

Berdasarkan hasil penilaian SKM Triwulan I Tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusunrencana tindak lanjut perbaikan.

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

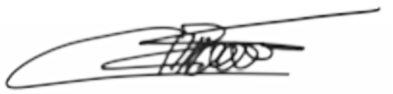
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Waktu Pelayanan	Pemutakhiran jadwal petugas melibatkan seluruh kelompok substansi	30-04-2024	Ketua tim KIE Balai POM di Sofifi
		Waktu Penyelesaian	Percepatan penyelesaian layanan dengan optimalisasi grup	30-04-2024	
		Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasarana sesuai ketentuan	30-04-2024	

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sofifi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Amat Baik dengan nilai SKM 95,68. Nilai SKM Balai POM di Sofifi menunjukkan adanya peningkatan +0.41, dalampenyelenggaraan pelayanan publik Triwulan I tahun 2024 dibanding Triwulan IV tahun 2023, 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 Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian, serta sarana dan prasarana perlu ditingkatkan guna meningkatkan nilai dari Balai POM di Sofifi.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan, Perilaku Petugas, serta Penanganan Pengaduan dipertahankan serta dapat ditingkatkan nilainya.

Sofifi, 2 April 2024
Ketua Tim Substansi
Komunikasi, Informasi dan Edukasi
Balai POM di Sofifi



Sjafri Ahmad, S.Farm.,Apt
NIP.19691124 199103 1 005

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI SOFIFI
POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK32A.01/F.02

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

DATA RESPONDEN

Nama :	**Pekerjaan** 1. Peneliti/Dosen 5. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 6. Pelajar/Mahasiswa 3. Wiraswasta 7. Lainnya 4. Pegawai BUMN/BUMD .....
No.HP :	
Umur :	
Jenis Kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir 1. ≤ SMA atau sederajat 3. D4/S1 2. D1/D2/D3 4. S2/Profesi/S3	**Nama Unit Tempat Bekerja**
Jenis Layanan 1. Layanan Informasi 2. Layanan Pengaduan	
Tanggal Pelayanan	

Lingkari jawaban sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara dan tanyakan langsung kepada petugas apabila ada pertanyaan yang kurang jelas.

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?
   1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang Cepat
   4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?
   1. Sangat Tidak Jelas 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas
   4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas
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 Sesuai
    4. Cukup Baik 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
    1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap
    4. Cukup Lengkap 5. Lengkap 6. Sangat Lengkap

B. Persepsi Anti Korupsi

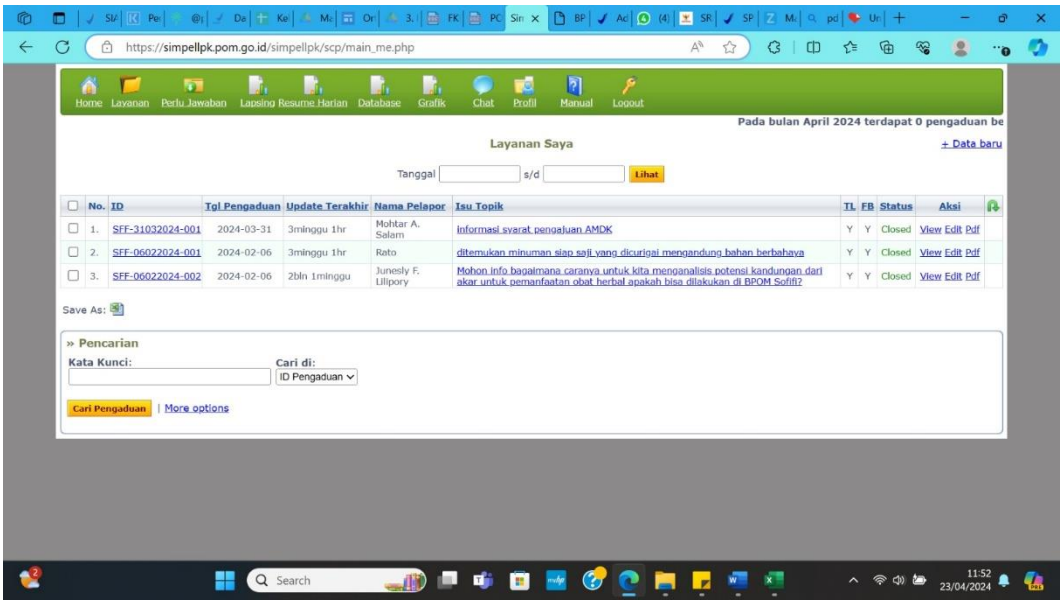
1. Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas dalam pelaksanaan tugasnya
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
2. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup 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

C. SARAN DAN MASUKAN

Silakan Bapak/Ibu tuliskan saran dan masukan demi perbaikan pelayanan Balai POM di Sofifi di masa mendata

2. Data Penerima Layanan

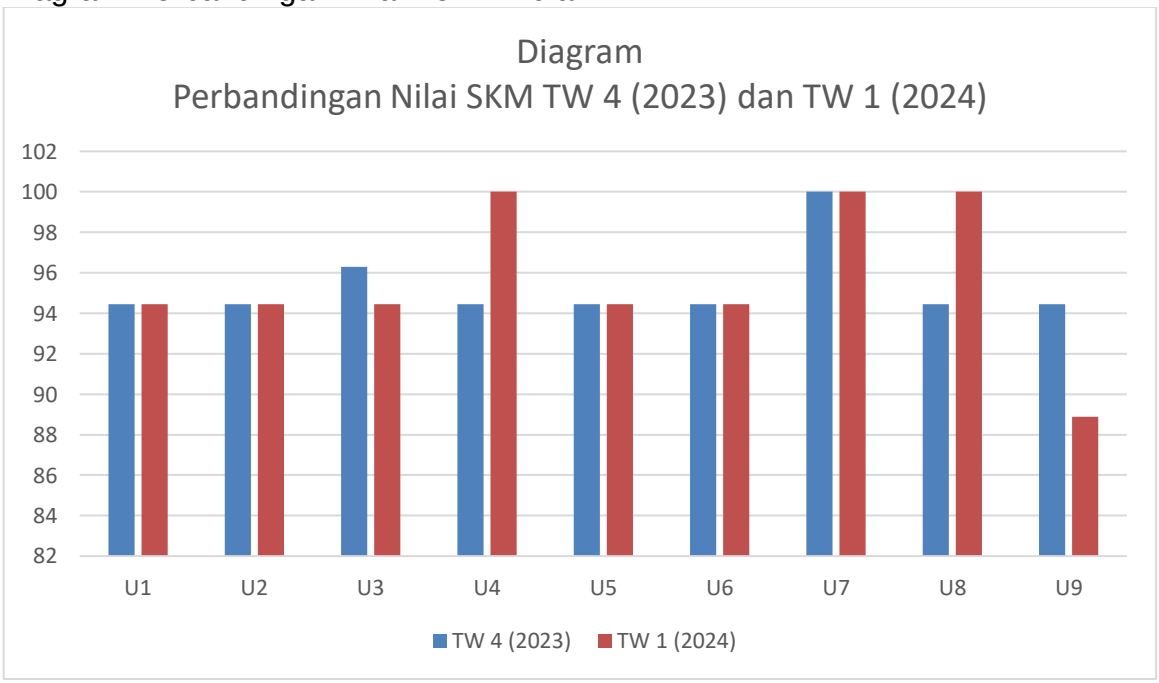
a. Data Simpellpk



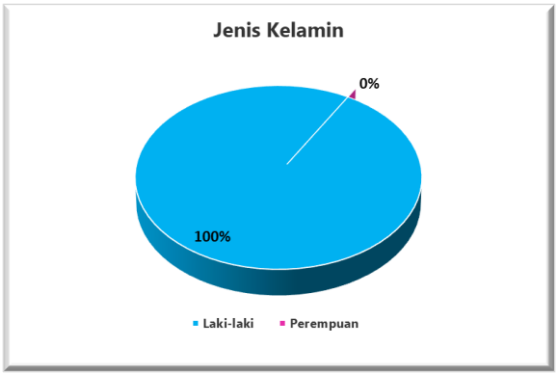
b. Data Nilai Per Unsur

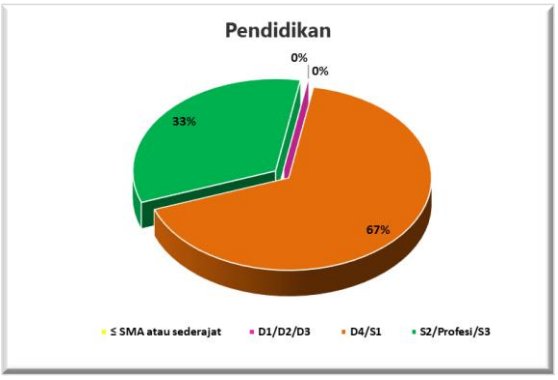
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	94,44	94,44	94,44	100	94,44	94,44	100	100	88,89	95,68

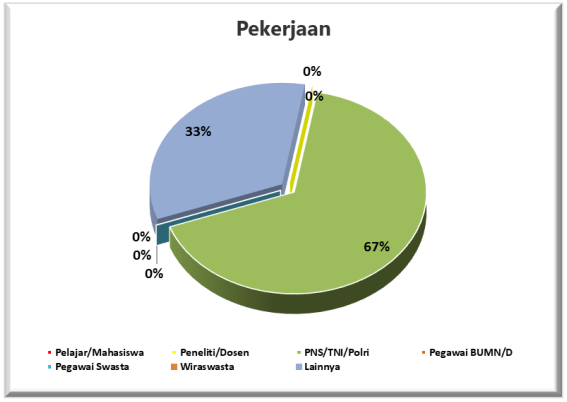
c. Diagram Perbandingan Nilai Per Triwulan

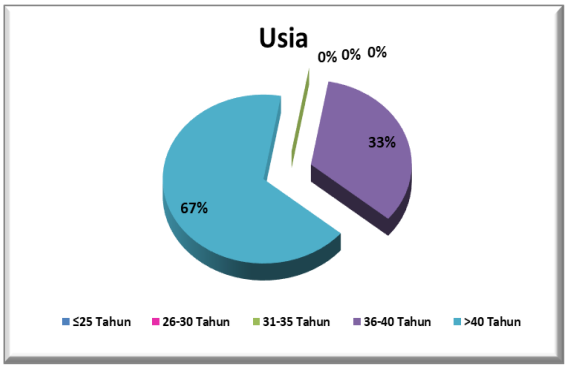


d. Diagram Perbandingan Data Demografi Penerima Layanan









e. Data Dukung Hasil Tindak Lanjut Triwulan IV 2023

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI

LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

PERSYARATAN

1. Identitas Konsumen/Pelapor;
2. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk
3. Informasi Pendukung, seperti lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan.

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Secara Langsung/Tatap Muka atau Tidak Langsung melalui

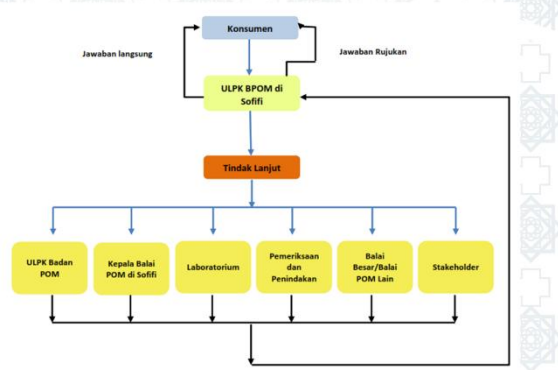
1500533 HALOBPOM @bpom.sofifi Balai POM di Sofifi @bpomsofifi sofifi.pom.go.id
@Bpom Sofifi Balai POM di Sofifi 082220000538 bpom_sofifi@pom.go.id

Kantor dan Surat

Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi: Jalan Pemuda No. 40, Sofifi, Kec. Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, Provinsi Maluku Utara

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

BIAYA/TARIF

Tidak dipungut biaya GRATIS!

PRODUK PELAYANAN

1. Jawaban Permintaan Informasi
2. Informasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan

a. Layanan Tatap Muka (tanpa istirahat)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
b. Layanan Tidak Langsung (*Online*)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
c. Di luar jam kerja, hari libur, dan hari libur nasional dapat menghubungi WA 082220000538

Jangka Waktu Layanan

a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal 5 HK
b. Pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal 14 HK
c. Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal 60 HK

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI

BPOM SOFIFI BARONDA

PERSYARATAN

1. Identitas Konsumen/Pelapor;
2. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk
3. Informasi Pendukung, seperti lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan.
4. Disesuaikan dengan persyaratan CPOTB, CPKB, CPPOB, CDOB

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Saat jadwal BPOM Sofifi BARONDA

-Permintaan uji sampel makanan/minuman disertai dengan identitas konsumen dan produk secara langsung kepada petugas
-Pengujian
-Pemberian informasi kepada konsumen/Masyarakat
-Pembinaan dan pendampingan UMKM terkait registrasi pangan olahan

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

PRODUK PELAYANAN

1. Informasi hasil uji cepat makanan/ minuman dengan parameter uji Formalin/ Boraks/ Rhodamin B/ Methanil Yellow kepada konsumen
2. Pemberian Informasi Obat dan Makanan
3. Pembinaan dan Pendampingan UMKM terkait registrasi pangan olahan

BIAYA/TARIF

Tidak dipungut biaya GRATIS!

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan

2 bulan sekali untuk tempat pelaksanaan tentatif

Jangka Waktu Layanan

Maksimal 3 HK

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI

SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

PERSYARATAN

1.Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Persyaratan mengikuti sertifikasicdob.pom.go.id
2.Persetujuan Denah Bangunan (PBF) Dokumen persetujuan denah PBF pada *checklist* permohonan Pemeriksaan Sarana Balai

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

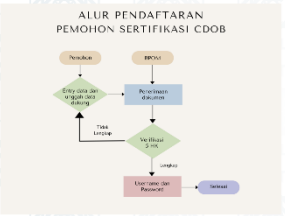
1.Sertifikasi CDOB
a.Permohonan disampaikan ke pusat melalui sertifikasicdob.pom.go.id
b.Audit Sarana (*Onsite*)
c.Jika tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi
d.Jika diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Daftar Permintaan CAPA
e.Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/CAPA
f.Penerbitan rekomendasi

2.Persetujuan Denah Bangunan PBF
a.Permohonan melalui tatap muka atau email
b.Evaluasi kelengkapan
c.Penerimaan berkas lengkap dan sesuai

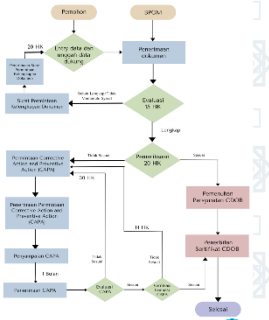
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

ALUR PENDAFTARAN PEMOHON SERTIFIKASI CDOB



ALUR PERMOHONAN SERTIFIKASI CDOB



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

PRODUK PELAYANAN

Penerbitan Rekomendasi Sertifikasi CDOB

BIAYA/TARIF

Tidak dipungut biaya
GRATIS!

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan
a. Layanan Tatap Muka (tanpa istirahat)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
b. Layanan Tidak Langsung (Online)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
c. Di luar jam kerja, hari libur, dan hari libur nasional dapat menghubungi WA 082220000538

Jangka Waktu Layanan
1. Sertifikasi CDOB
- 7 HK setelah surat delegasi diterima
- Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA : 2 kali 40HK
2. Persetujuan Denah Bangunan PBF
- 6 HK sejak dokumen diterima

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)

PERSYARATAN

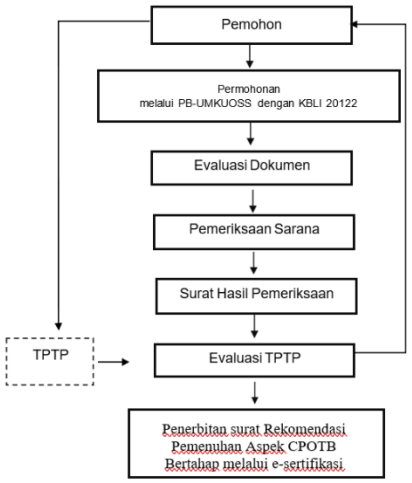
Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
Persyaratan mengikuti sistem OSS e-sertifikasi.pom.go.id

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

a. Permohonan melalui e-sertifikasi setelah mempunyai NIB dan PB UMKU
b. Evaluasi kelengkapan
c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
d. Audit Sarana (*Online/Onsite*)
e. Jika tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi
f. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Surat Permintaan Perbaikan (TPTP)
g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit
h. Penerbitan surat (*closed inspection*) dan rekomendasi

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

PRODUK PELAYANAN

Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap

BIAYA/TARIF

Tidak dipungut biaya
GRATIS!

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan
a. Layanan Tatap Muka (tanpa istirahat)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
b. Layanan Tidak Langsung (Online)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
c. Di luar jam kerja, hari libur, dan hari libur nasional dapat menghubungi WA 082220000538

Jangka Waktu Layanan
3 HK sejak diterbitkan Surat *Closed Inspection* atau 55 HK *Clock On* sejak berkas diterima sampai terbit sertifikat/rekomendasi melalui sistem OSS (untuk penerbitan Sertifikat CPOTB Bertahap)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)

PERSYARATAN

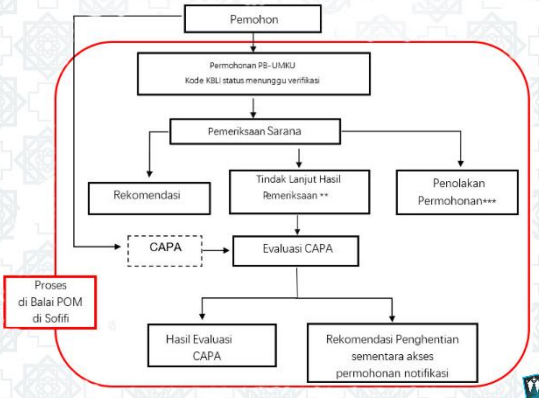
Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
Persyaratan mengikuti sistem OSS e-sertifikasi.pom.go.id

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A dan B
a. Permohonan melalui e-sertifikasi setelah mempunyai NIB dan PB UMKU
b. Evaluasi kelengkapan
c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
d. Audit Sarana (*Online/Onsite*)
e. Jika tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi
f. Jika diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Surat Permintaan Perbaikan (TPTP)
g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit
h. Penerbitan surat (*closed inspection*) dan rekomendasi

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

PRODUK PELAYANAN

Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B

BIAYA/TARIF

Tidak dipungut biaya
GRATIS!

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan
a. Layanan Tatap Muka (tanpa istirahat)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
b. Layanan Tidak Langsung (Online)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
c. Di luar jam kerja, hari libur, dan hari libur nasional dapat menghubungi WA 082220000538

Jangka Waktu Layanan
3 HK sejak diterbitkan Surat *Closed Inspection* atau 35 HK *Clock On* sejak berkas diterima sampai dengan terbit rekomendasi melalui sistem OSS (untuk Penerbitan Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

PERSYARATAN

Sertifikasi Cara Pembuatan Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
Persyaratan mengikuti sistem OSS e-sertifikasi.pom.go.id

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

1.Permohonan melalui e-sertifikasi setelah mempunyai NIB dan PM UMKU

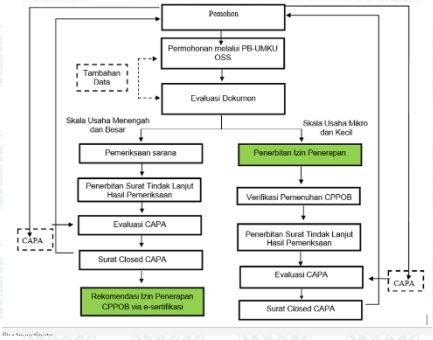
2. Untuk Sarana Produksi Mikro Kecil
a. Evaluasi kelengkapan
b. Penerimaan berkas lengkap dan evaluasi berkas dan sesuai
c. Penerbitan izin penerapan CPPOB oleh Kepala Balai POM di Sofifi

3. Untuk Sarana Produksi Pangan Skala Menengah dan Skala Besar
a. Evaluasi kelengkapan berkas
b. Audit Sarana (Online/Onsite)
c. Evaluasi dokumen.
d. Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPTP)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

lanjutan
e. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP
f. Evaluasi TPTP dan sesuai
g. Penerbitan surat (closed inspection) dan Izin Penerapan CPPOB
h. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan (Skala Menengah)
i. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Kepala Badan (Skala Besar)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

PRODUK PELAYANAN

Izin Penerapan CPPOB

BIAYA/TARIF

Tidak dipungut biaya
GRATIS!

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan
a. Layanan Tatap Muka (tanpa istirahat)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
b. Layanan Tidak Langsung (Online)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT
c. Di luar jam kerja, hari libur, dan hari libur nasional dapat menghubungi WA 082220000538

Jangka Waktu Layanan
Evaluasi berkas e-CPPOB (Cara Pembuatan Pangan Olahan yang Baik): 10 HK sejak dokumen diterima

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI SOFIFI
SURAT KETERANGAN IMPOR DAN EKSPOR (SKI/SKE)

PERSYARATAN

Persyaratan mengikuti sistem OSS e-bpom.pom.go.id

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

1. Pengajuan secara elektronik oleh pelaku usaha
2. Bayar PNBP
3. Proses evaluasi oleh pemeriksa
4. Proses evaluasi oleh penindaklanjut
5. Proses evaluasi oleh perekomendasi
6. Penerbitan SKI/SKE

PRODUK PELAYANAN

SKI / SKE

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

BIAYA/TARIF

SKE
Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM Rp 50.000 per item produk

SKI
Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM produk jadi: Rp 100.000 per item produk dan bahan baku : Rp 50.000 per item produk

JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jam Pelayanan

a. Layanan Tatap Muka (tanpa istirahat)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT

b. Layanan Tidak Langsung (Online)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIT
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIT

c. Di luar jam kerja, hari libur, dan hari libur nasional dapat menghubungi WA 082220000538

Jangka Waktu Layanan
Maksimal 2 Hari Kerja

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

PENANGANAN PENGADUAN

Secara Langsung/Tatap Muka atau Tidak Langsung melalui Kantor dan Surat
Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi: Jalan Pemuda No. 40, Sofifi, Kec. Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, Provinsi Maluku Utara

Telepon dan *Whatsapp*
082220000538

Pengaduan terkait Pelayanan
LAPOR KAKA (*Layanan Pengaduan Online dan Rahasia Langsung Kepada Kepala Balai*) bit.ly/LaporKakaBPOMSofifi

lapor.go.id

SP4N LAPOR!

Balai POM di Sofifi menolak dengan TEGAS segala bentuk gratifikasi, praktek KKN dan diskriminasi.