LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii

BAB I iii

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Metode Pengumpulan Data 1

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3

1.5 Penentuan Jumlah Responden 3

BAB II 4

ANALISIS DATA SKM 4

2.1 Analisis Responden 4

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7

2.4 Tren Nilai SKM 8

BAB III 9

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 9

BAB IV 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data SKM 17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2024 23

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Tri Wandiro, S.Farm., Apt.
NIP	: 19820506 200712 1 001
Jabatan	: Kepala Balai POM di Sofifi
Unit Kerja	: Balai POM di Sofifi

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sofifi, 01 September 2025
Kepala Balai POM di Sofifi

Tri Wandiro, S.Farm., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 8 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	11	3
2	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	14	4
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
Jumlah			**8**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

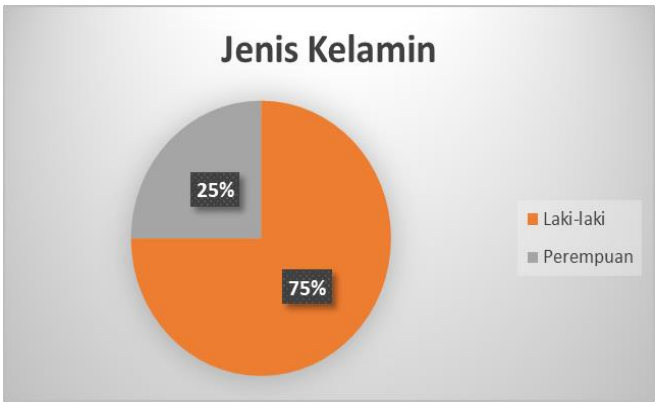
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

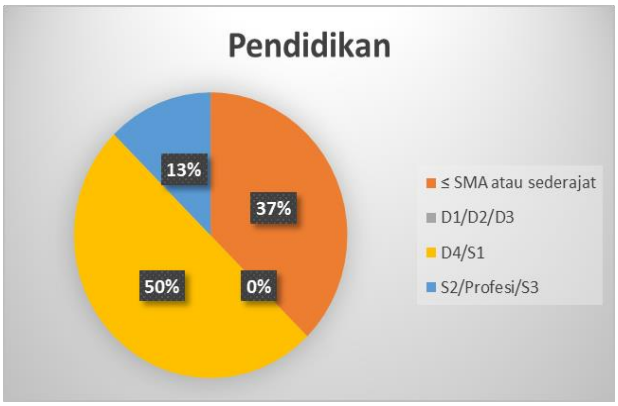
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	6	75 %
		Perempuan	2	25 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	0	0 %
		SMP/Sederajat	0	0 %
		SMA/Sederajat	3	37,5 %
		D1/D2/D3	0	0 %
		D4/S1	4	50 %
		S2/Profesi/S3	1	12,5 %
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	25 %
		Swasta	1	12,5 %
		Wirausaha	5	62,5 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerjaan Lepas/ *Freelance*	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	0	0 %
4	Usia	≤25 Tahun	1	12,5 %
		26-30 Tahun	0	0 %
		31-35 Tahun	2	25 %
		36-40 Tahun	3	37,5 %
		>40 Tahun	2	25 %

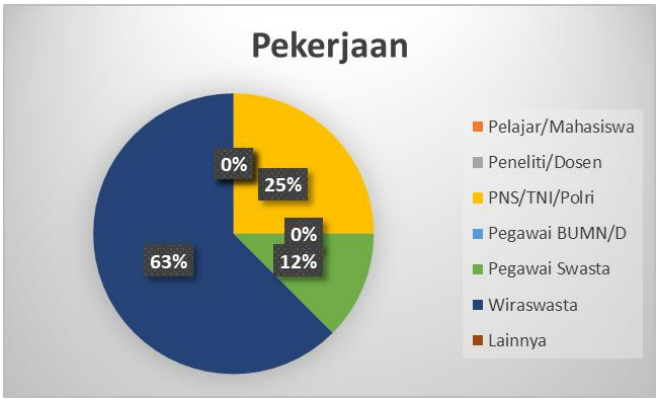
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

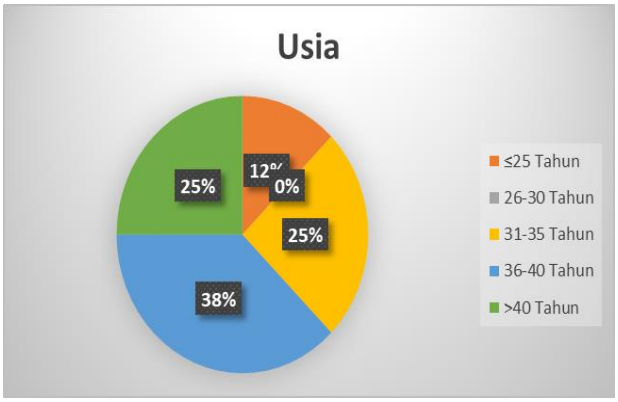
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0 %
		Disabilitas	0	0 %
6	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

Gambar 1. Diagram Profil Karakteristik Responden SKM









Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	3	100	100	100	94,44	100	100	100	100	94,44	98,77
2.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67
3.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rerata IKM Per Unsur			95,83	95,83	95,83	93,75	95,83	95,83	95,83	95,83	93,75	95,37
IKM Unit Layanan			95,37									
Mutu Unit Layanan			A									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya, Sarana Prasarana dan Kompetensi merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 93,75 dan Kompetensi mendapatkan nilai 95,83. Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami tidak mendapatkan data dari para responden.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan publikasi terkait Biaya dan pemenuhan Sarana Prasarana agar dapat diketahui oleh pengguna dan meningkatkan kenyamanan pengguna saat melakukan kunjungan ke Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi serta terkait Kompetensi . Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya	Peningkatan pemerataan publikasi terkait biaya layanan	Sepanjang Tahun 2025	Kelompok Substansi Komunikasi, Informasi Edukasi

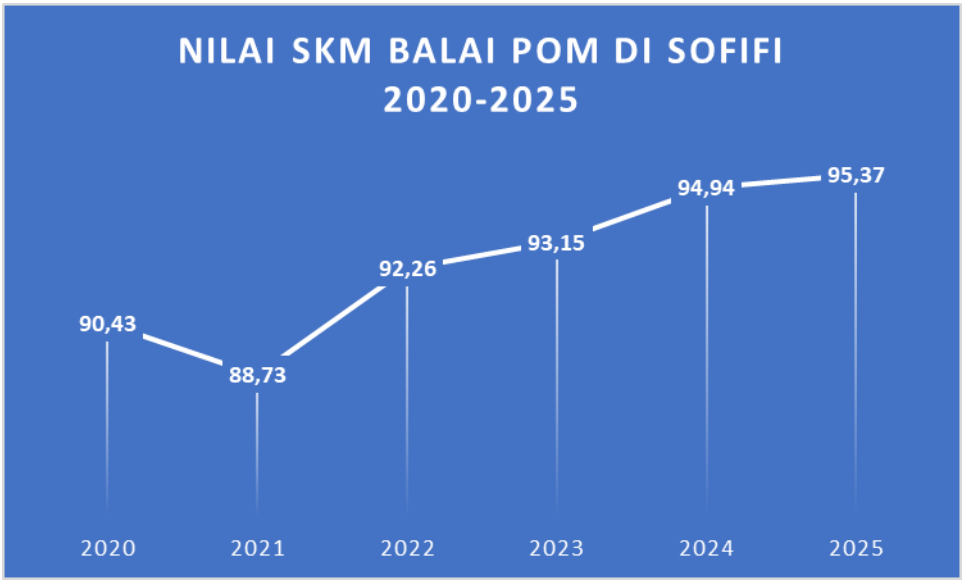
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Sarana Prasarana	Melakukan perbaikan, penambahan dan monitoring perawatan terhadap sarana prasarana.	Sepanjang Tahun 2025	Tata Usaha dan Kelompok Substansi Komunikasi, Informasi Edukasi
3	Kompetensi	Mengikuti pengembangan kompetensi bagi petugas pelayanan publik.	Sepanjang Tahun 2025	Kelompok Substansi Komunikasi, Informasi Edukasi; Kelompok Substansi Pemeriksaan; Kelompok Substansi Pengujian

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Balai POM di Sofifi 2020-2025



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif, terdapat penurunan di tahun 2021 tetapi kemudian meningkat hingga 2025. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

Unsur		IKM	Mutu Layanan
U1	Persyaratan	93.33	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.67	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	94.44	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	93.33	Sangat Baik
U5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.33	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	95.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96.67	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	96.67	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan		**94.94**	**Sangat Baik**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.1	Penyebaran Informasi Melalui Pameran, 14-17 Agustus 2024.	Sudah	Kegiatan ini diselenggarakan oleh Dinas UMKM Provinsi Maluku Utara Petugas Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi menjadi petugas di *booth* Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Tantangan karena kondisi cuaca sehingga masyarakat yang hadir kurang maksimal.
1.2	Penambahan penyebaran informasi saat kegiatan Program Prioritas Nasional, sepanjang tahun 2024.	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim KIE Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi saat proses Program Prioritas Nasional.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Kegiatan dapat dilakukan berdampingan dengan Program Prioritas Nasional.
1.3	Penambahan lokasi inovasi BPOM Sofifi Baronda, maksimal TW 4 tahun 2024.	Sudah	Kegiatan ini dilakukan oleh Petugas Pelayanan Publik bersama tim KIE Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi. Kegiatan telah direncanakan di awal tahun 2024.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Tantangan terjadi ketika memasuki TW 4 karena terdapat *self blocking* anggaran sehingga untuk kegiatan KIE dialihkan ke lokasi terdekat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.4	Sosialisasi dan Jemput Bola kepada Pelaku Usaha, maksimal TW 4 tahun 2024.	Sudah	Kegiataan ini dilaksanakan luring dengan sinergi tim Pemeriksaan dan Sertifikasi, KiE serta Tata Usaha.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Belum bisa optimal mengundang pelaku usaha karena keterbatasan anggaran.

Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka disusunlah strategi. Strategi yang dikembangkan untuk mendorong diimplementasikannya RTL yaitu pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik dengan cara mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi seperti melalui IDEAS, mengikuti pelatihan bahasa isyarat dan kegiatan lain yang menunjang baik dari internal maupun eksternal. Adapun hasilnya seperti di bawah ini :

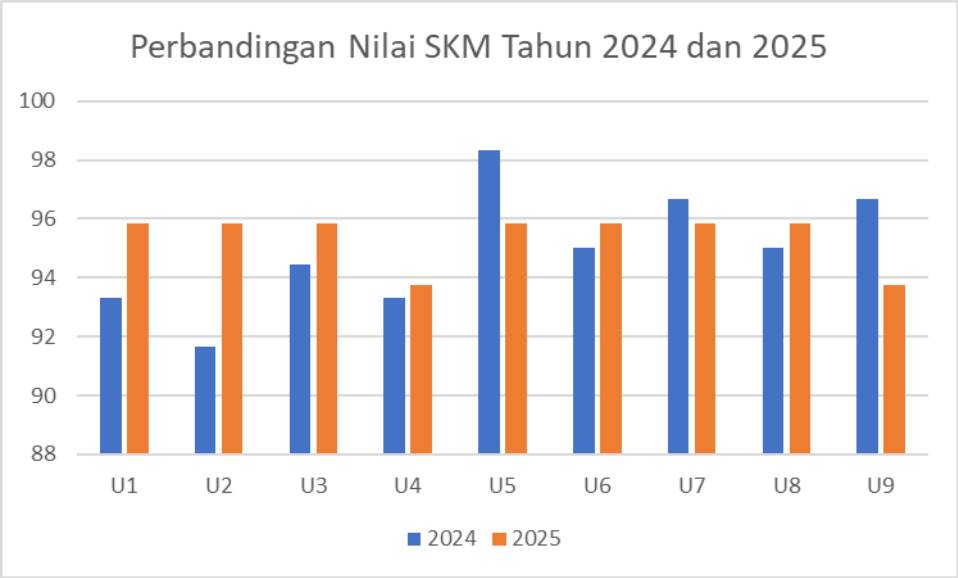
No	RTL	Strategi Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	Dokumentasi Kegiatan	Pelaksana	*Stakeholder* Terkait
1	Pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik.	Telah terlaksananya pengembangan kompetensi untuk optimalisasi pelayanan publik yaitu: 1. Pelatihan bahasa isyarat dan kegiatan 2. Pelatihan PKP Pertama	12 Agustus – 17 Oktober 2024 2024	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Tim Substansi KIE Balai POM di Sofifi 1. Masitta, A.Md.Farm. 2. Stevi Ayu Kurniawati, S.TP. apt. Sakinah, S.Farm.	Badan POM RI dan Lembaga Bahasa Internasional Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia Kedeputian Bidang Pengawasan Pangan Olahan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Perbandingan nilai per unsur SKM tahun 2024 dan 2025 adalah sebagai berikut :

SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2024	93,33	91,67	94,44	93,33	98,33	95	96,67	95	96,67
2025	95,83	95,83	95,83	93,75	95,83	95,83	95,83	95,83	93,75

Gambar 4. Grafik Perbandingan Nilai SKM Per Unsur Tahun 2024 dan 2025



Berdasarkan grafik di atas, perbandingan per unsur nilai SKM tahun 2024 dibanding 2025 menunjukkan pola yang fluktuatif, terdapat penurunan di unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana tetapi untuk unsur lain mengalami peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi telah menunjukkan perbaikan dalam unsur-unsur yang berdampak terhadap peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 9 orang mengisi SKM pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan serta Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 4 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,37. Nilai SKM Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Biaya, Sarana Prasarana dan Kompetensi.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Sofifi, 01 September 2025
Kepala Balai POM di Sofifi



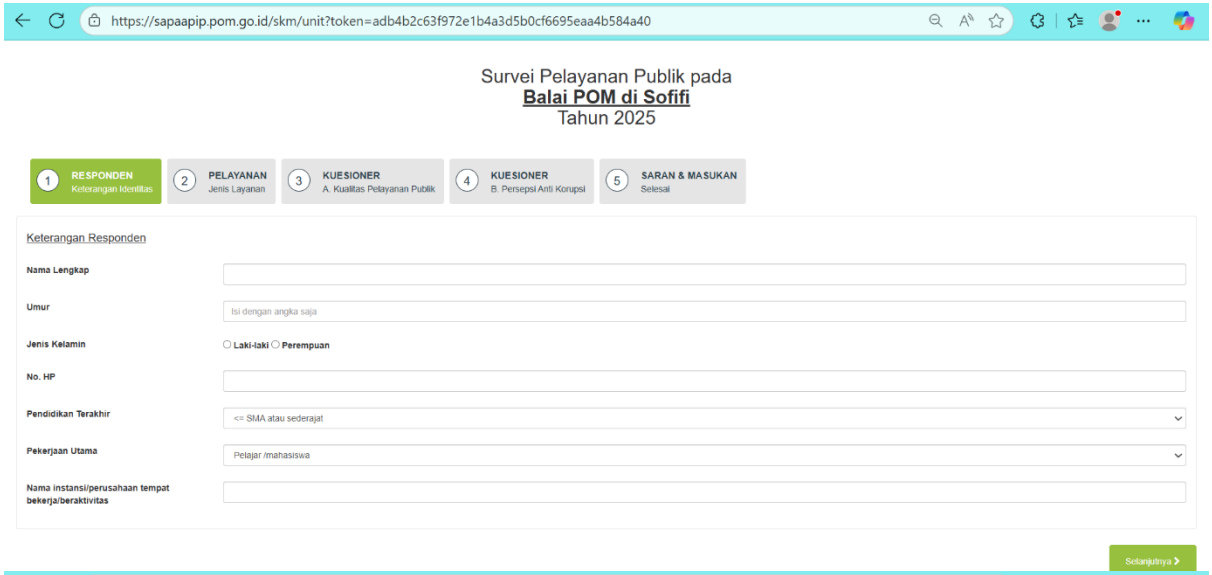
Tri Wandiro, S.Farm., Apt.

NIP. 19820506 200712 1 001

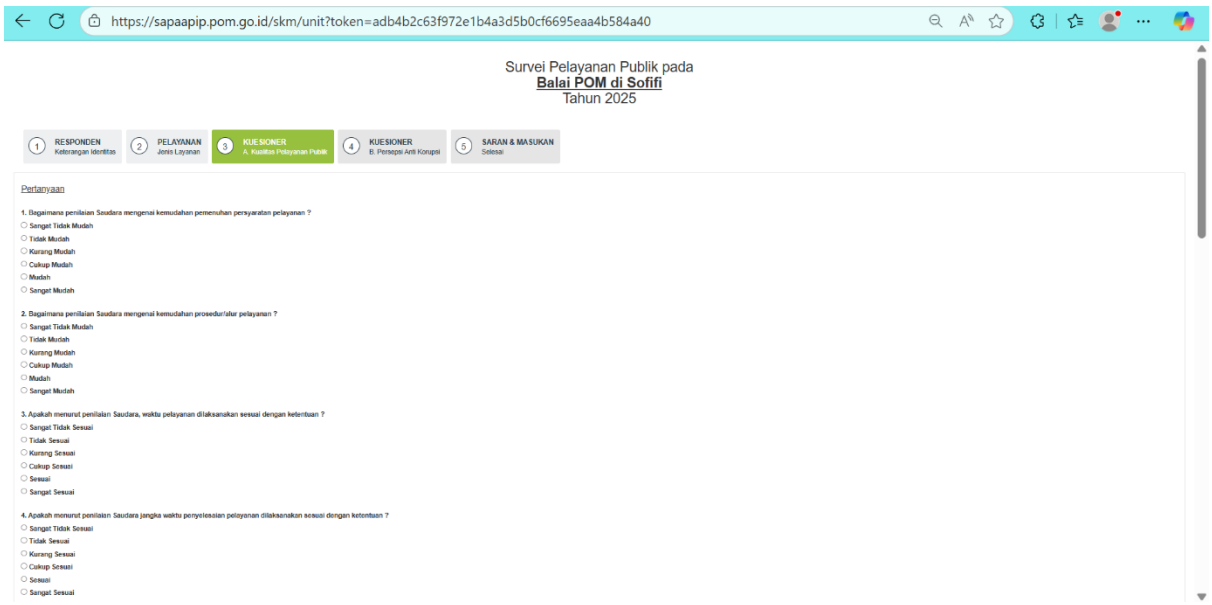
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

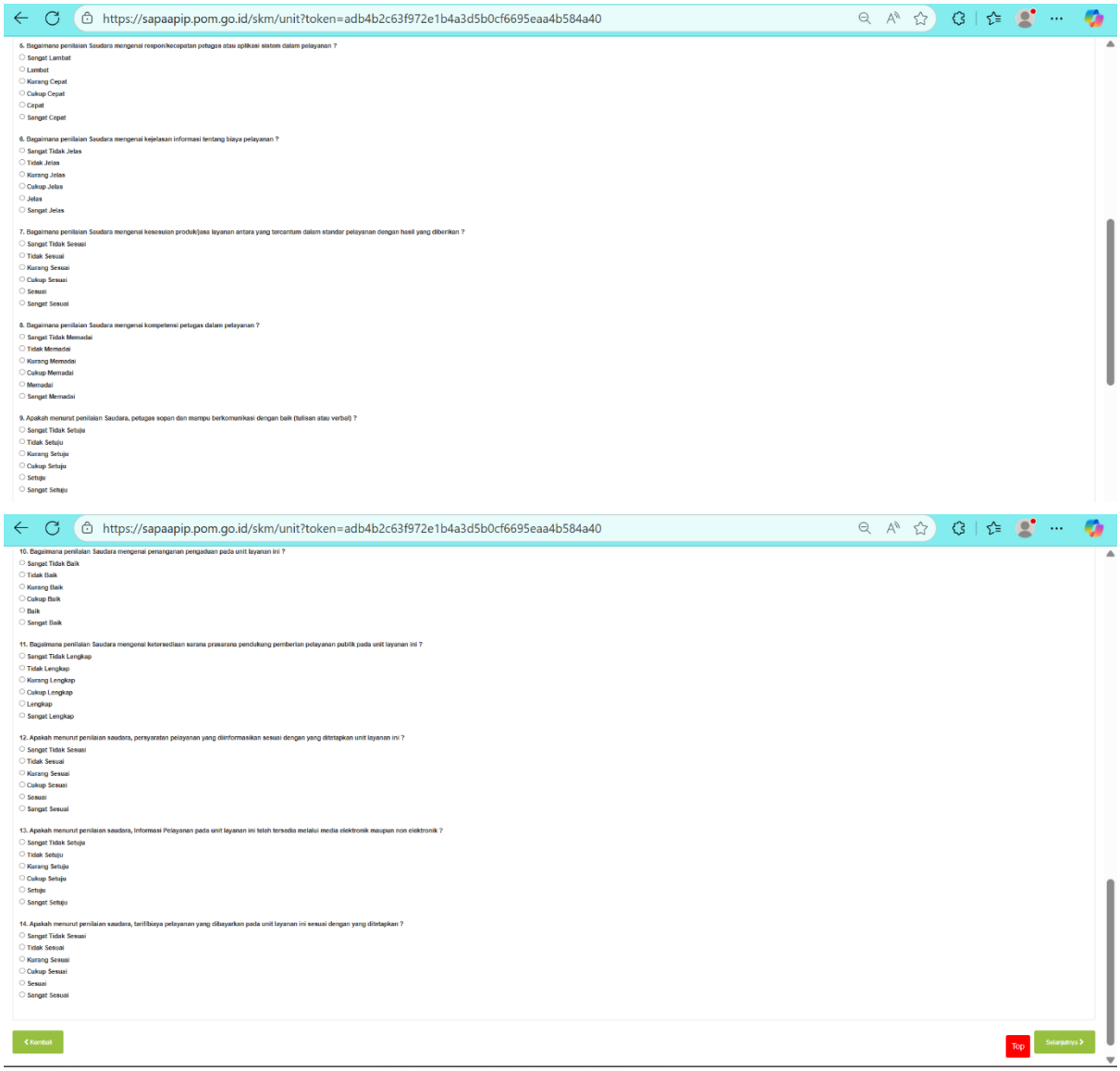
1. Kuesioner





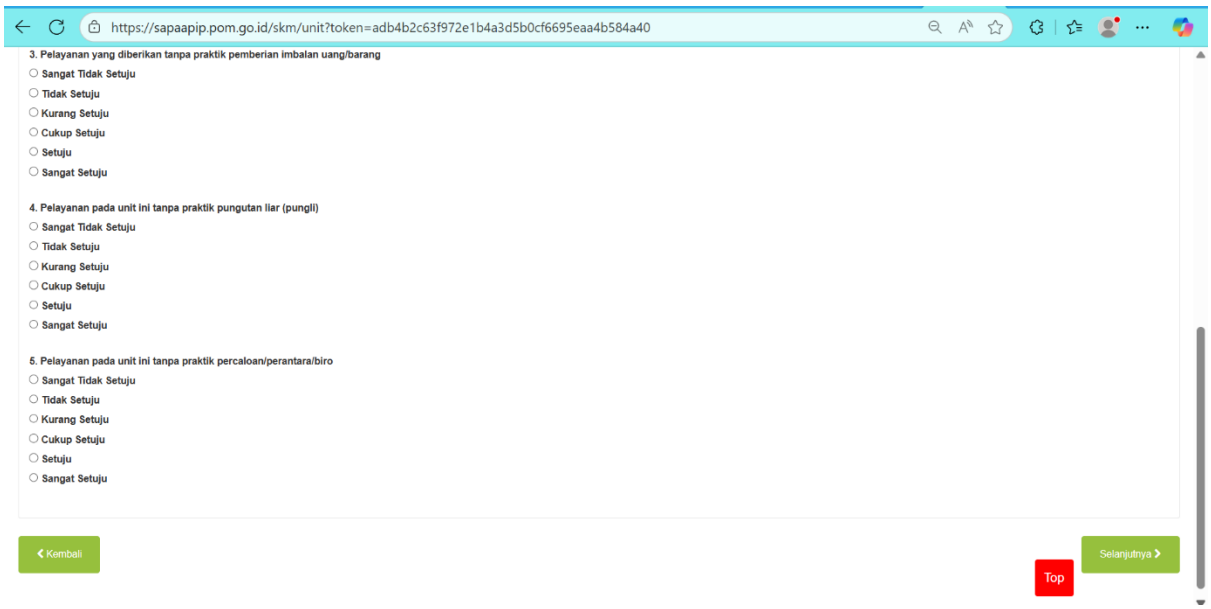


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





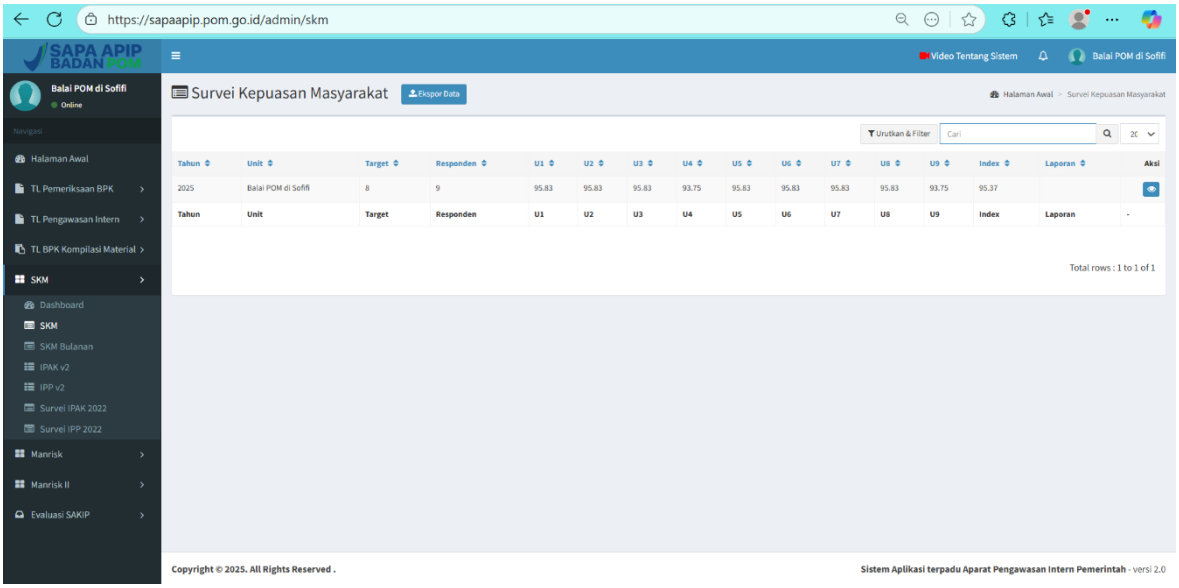
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

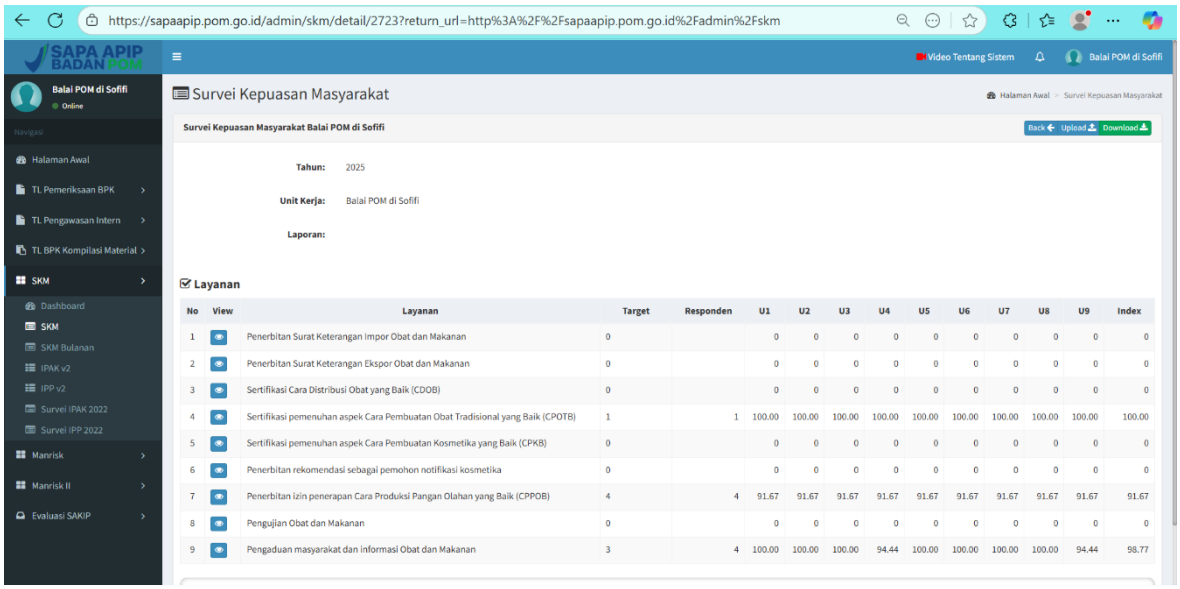




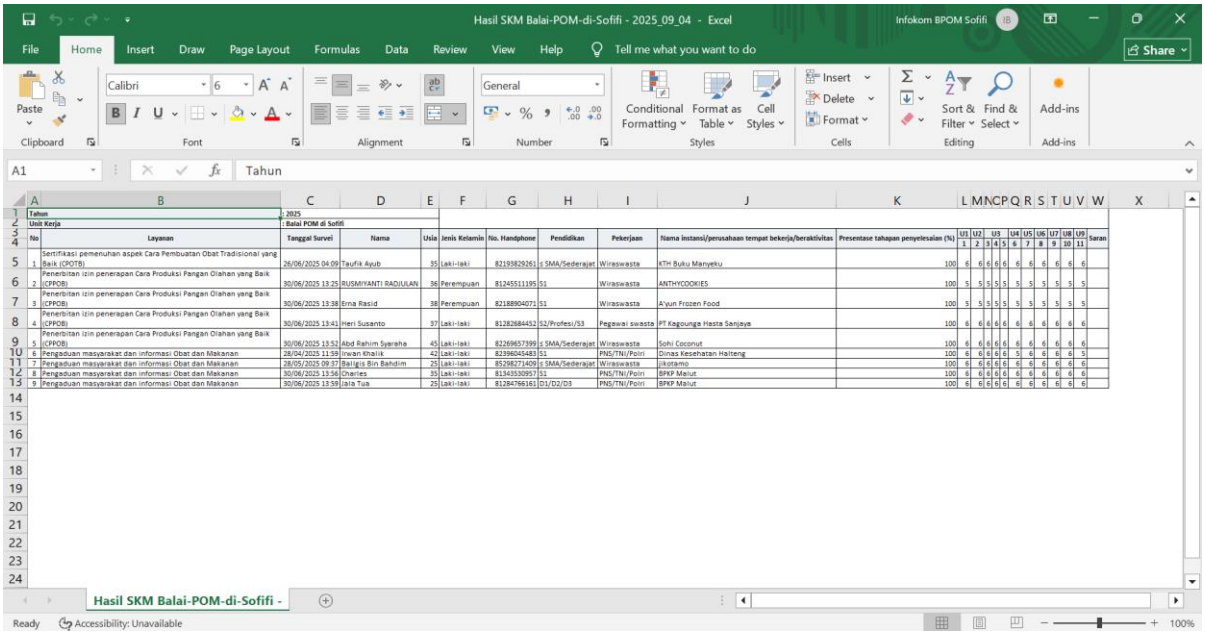
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

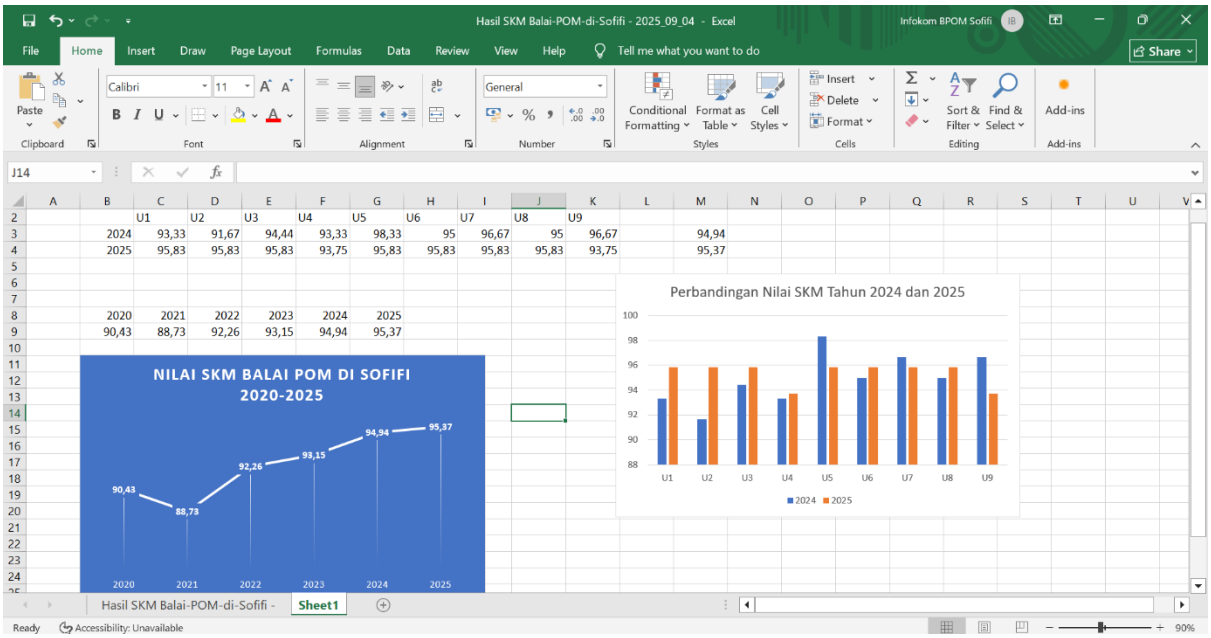
2. Hasil Olah Data SKM





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

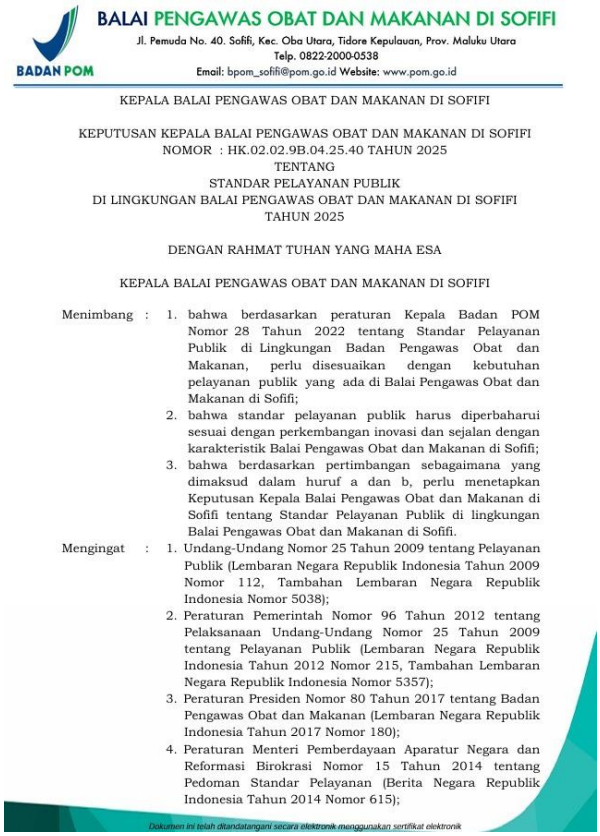




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
Jl. Pemuda No. 40. Sofifi, Kec. Oba Utara, Tidore Kepulauan, Prov. Maluku Utara
Telp. 0822-2000-0538
Email: bpom_sofifi@pom.go.id Website: www.pom.go.id

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
NOMOR : HK.02.02.9B.04.25.40 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
TAHUN 2025

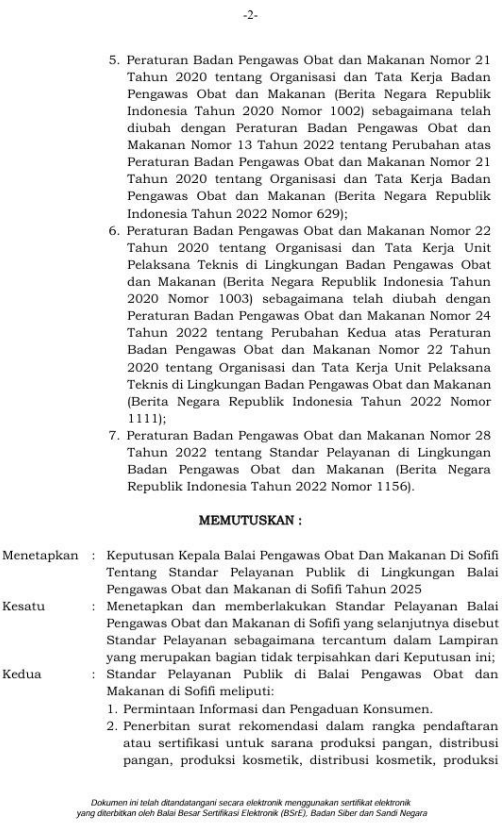
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

Menimbang :
1. bahwa berdasarkan peraturan Kepala Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik yang ada di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi;
2. bahwa standar pelayanan publik harus diperbaharui sesuai dengan perkembangan inovasi dan sejalan dengan karakteristik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik



-2-

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan 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 Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. 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).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Sofifi Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi Tahun 2025

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

Kedua : Standar Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi meliputi:
1. Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen.
2. Penerbitan surat rekomendasi dalam rangka pendaftaran atau sertifikasi untuk sarana produksi pangan, distribusi pangan, produksi kosmetik, distribusi kosmetik, produksi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



-3-

obat tradisional, serta distribusi obat tradisional dan suplemen makanan.
3. Penerbitan surat rekomendasi dalam rangka sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
4. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor dan Surat Keterangan Impor.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dilaksanakan dengan berbagai inovasi yang dikembangkan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi sebagaimana terlampir.

Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
1. organisasi penyelenggara;
2. masyarakat;
3. aparat pengawasan
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi Nomor HK.02.02.11B.04.24.57 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sofifi
Pada Tanggal : 16 April 2025
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI,

TRI WANDIRO

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 2;
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI
NOMOR : HK.02.02.9B.04.25.40 TAHUN 2025
TANGGAL : 16 APRIL 2025

TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SOFIFI

A. Kompetensi Petugas Pelayanan Publik
   1. Petugas diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan:
      a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau
      b. Sarjana lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan dan/atau memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait masing-masing jenis layanan yang dimiliki Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; atau
      c. D3 di bidang kesehatan; atau
      d. D3 lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan dan/atau memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait masing-masing jenis layanan yang dimiliki Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; atau
      e. SAA/SMF
   2. Memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Unit Layanan Pengaduan Konsumen BPOM
   3. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang jabatan
   4. Memiliki keterampilan berkomunikasi, manajerial, dan kerja sama tim
   5. Melaksanakan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan SOP

B. Petugas Pelayanan Publik berdasarkan Jenis Layanan
   1. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan
      a. Sjafri Ahmad, S.Farm., Apt.
      b. Fachriyah Assagaf, S.Farm., Apt.
      c. Sitti Aisyah, S.Si., Apt.

      d. Apt. Muhammad Ilham, S.Farm.
      e. Stevi Ayu Kurniawati, S.TP
      f. Masitta, A.Md. Farm.

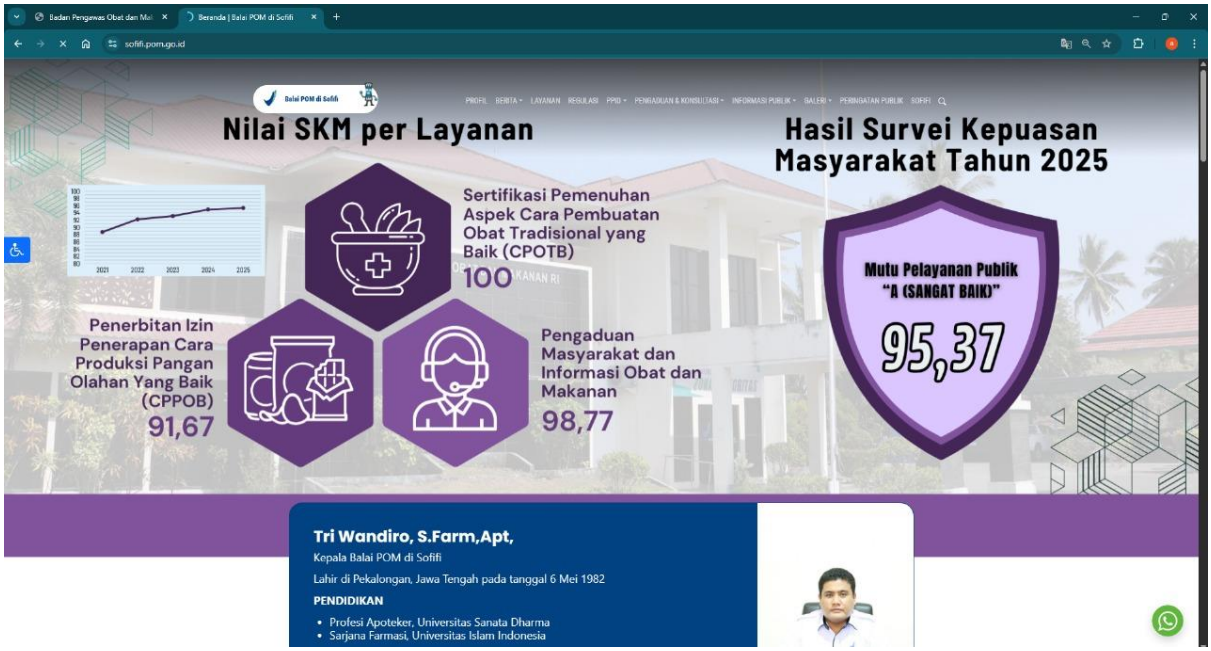
   2. Petugas Pelayanan Sertifikasi
      a. Yusnainy Mustafa, S.Farm., Apt. M.Mkes.
      b. Mufti I. Saleh, S.Farm., Apt.
      c. Sakinah, S.Farm., Apt.
      d. Tias Puspita Sari, S.Farm., Apt.
      e. Indralela Arief, SKM
      f. Hasymi Marsaoly, SKM
      g. Aprita Silka Harmi, S.T

   3. Petugas Pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga
      a. Adriyal Sutrinanda, S.Farm., Apt.
      b. Ardiansyah, S.Farm., Apt.
      c. Dwi Annisa A., S.Farm., Apt.
      d. Fadli Dzulhidayat Sultan, S.Farm., Apt.
      e. Apt. Tasya Claudia Malonda, S.Farm.
      f. Zulkarnaim, S.Si.
      g. Wiwied Widyastuti Utami, S.TP.
      h. Isfatun Chasanah, S.Si
      i. Jati Sekar Mayang, S.Si.
      j. Endang Sangadji, S.Si.
      k. Margi Yerlon Sohilait, S.Si.
      l. Mersy Wattimena, S.Si., Apt.

C. Ketentuan pelaksanaan pelayanan publik bagi petugas pelayanan
   Petugas pelayanan publik harus selalu menjaga kesopanan, integritas, bersikap professional dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik serta senantiasa berpedoman pada Kode Etik Petugas Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

b. Publikasi Hasil SKM





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



DAFTAR HADIR RAPAT

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Sjafri Ahmad, S.Farm.,Apt	PFM Ahli Muda	
2	Siiti Aisyah, S.Si.,Apt	PFM Ahli Pertama	
3	Masitta, Amd.,Farm	Pengolah Data dan Informasi	
4	Stevi Ayu Kurniawati S.TP	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	
5	apt. Muhammad Ilham, S.Farm	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	
6	Muhammad Abidillah Arsyad, S.K.M.	PFM Ahli Pertama	
7	Firman Syah, ST	Penata Layanan Operasional	
8	Juraida Ismail, Tr.Kep	Penata Layanan Operasional	

Sofifi, 17 Juli 2025
Ketua TIM Infokom

Sjafri Ahmad, S.Farm.,Apt

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2024

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024

BADAN POM
BALAI POM DI SOFIFI

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi 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 Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

Unsur		IKM	Mutu Layanan
U1	Persyaratan	93.33	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.67	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	94.44	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	93.33	Sangat Baik
U5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.33	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	95.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96.67	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	96.67	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan		**94.94**	**Sangat Baik**

Berdasar pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena IKM pada unsur tersebut lebih rendah dari unsur yang lain. 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 :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Unsur 1 (Persyaratan) Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, Prosedur) Unsur 4 (Biaya Tarif Layanan)	1.1 (Penyebaran Informasi Melalui Pameran), 14-17 Agustus 2024.			√		Ketua Tim Substansi KIE Balai POM di Sofifi
		1.2 (Penambahan penyebaran informasi saat kegiatan Program Prioritas Nasional), sepanjang tahun 2024.	√	√	√	√	Ketua Tim Substansi KIE Balai POM di Sofifi
		1.3 (Penambahan lokasi inovasi BPOM Sofifi Baronda), maksimal TW 4 tahun 2024.		√	√	√	Ketua Tim Substansi KIE Balai POM di Sofifi
		1.4 (Sosialisasi dan Jemput Bola kepada Pelaku Usaha), maksimal TW 4 tahun 2024.		√	√	√	Ketua Tim Pemeriksaan dan Sertifikasi Balai POM di Sofifi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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
1.1	Penyebaran Informasi Melalui Pameran, 14-17 Agustus 2024.	Sudah	Kegiatan ini diselenggarakan oleh Dinas UMKM Provinsi Maluku Utara Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi menjadi petugas di *booth* Balai POM di Sofifi.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Tantangan karena kondisi cuaca sehingga jumlah masyarakat yang hadir tidak sesuai harapan.
1.2	Penambahan penyebaran informasi saat kegiatan Program Prioritas Nasional, sepanjang tahun 2024.	Sudah	Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim KIE Balai POM di Sofifi saat proses Program Prioritas Nasional.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Kegiatan dapat dilakukan berdampingan dengan Program Prioritas Nasional.
1.3	Penambahan lokasi inovasi BPOM Sofifi Baronda, maksimal TW 4 tahun 2024.	Sudah	Kegiatan ini dilakukan oleh Petugas Pelayanan Publik bersama tim KIE Balai POM di Sofifi. Kegiatan telah direncanakan di awal tahun 2024.	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Tantangan terjadi ketika memasuki TW 4 karena terdapat *self blocking* anggaran sehingga untuk kegiatan KIE dialihkan ke lokasi terdekat.
1.4	Sosialisasi dan Jemput Bola kepada Pelaku Usaha, maksimal TW	Sudah	Kegiataan ini dilaksanakan luring dengan sinergi tim Pemeriksaan	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Belum bisa optimal mengundang pelaku usaha karena keterbatasan anggaran.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	4 tahun 2024.		dan Sertifikasi, KiE serta Tata Usaha.		

Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka disusunlah strategi. Strategi yang dikembangkan untuk mendorong diimplementasikannya RTL yaitu pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik dengan cara mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi seperti melalui IDEAS, mengikuti pelatihan bahasa isyarat dan kegiatan lain yang menunjang baik dari internal maupun eksternal. Adapun hasilnya seperti di bawah ini :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	Dokumentasi Kegiatan	Pelaksana	*Stakeholder* Terkait
1	Pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik.	Telah terlaksananya pengembangan kompetensi untuk optimalisasi pelayanan publik yaitu: 1. Pelatihan bahasa isyarat dan kegiatan 2. Pelatihan PKP Pertama	12 Agustus – 17 Oktober 2024 2024	Daduk RTL SKM 2024 - Google Drive	Tim Substansi KIE Balai POM di Sofifi 1. Masitta, A.Md.Farm. 2. Stevi Ayu Kurniawati, S.TP. apt. Sakinah, S.Farm.	Badan POM RI dan Lembaga Bahasa Internasional Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia Kedeputian Bidang Pengawasan Pangan Olahan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan:

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

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	*Stakeholder* Terkait
1	Pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik.	• Mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi seperti melalui IDEAS. • Diseminasi hasil pelatihan ke seluruh staf Balai POM di Sofifi terutama yang berakitan pelayanan publik. • Pembuatan infografis untuk edukasi secara rutin. • Melakukan kegiatan KIE langsung di pusat keramaian seperti *Car Free Day*. • Menjalankan inovasi yang membantu UMKM.	Sepanjang tahun 2025.	Ketua Tim KIE dan Pokja Pelayanan Publik.	Badan POM RI.

Sofifi, 5 Mei 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi,

Tri Wandiro, S.Farm., Apt.
NIP. 19820506 200712 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).