BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar POM di Mataram

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV **12**
ANALISIS HASIL SKM **12**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12
4.2 Rencana Tindak Lanjut 13
4.3 Tren Nilai SKM 14
BAB V **15**
KESIMPULAN **15**
LAMPIRAN **16**
1. Kuesioner 16
2. Hasil Pengolahan Data 16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 23

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yosef Dwi Irwan, S.Si.
NIP : 19790505 200501 1 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Mataram
Unit Kerja : Balai Besar POM di Mataram

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 pihakmanapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 23 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Mataram

Yosef Dwi irwan, S.Si., Apt.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut, telah diterbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Mataram 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 Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai

warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Mataram.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil

pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Mataram 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 dimilikioleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak

lanjut.

9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s/d Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s/d III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan Survei	01 April s/d 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan Survei	Minggu I April s/d Minggu IV Juli 2024	
4.	Pelaporan Survei	Minggu V Juli s/d Minggu III Agustus 2024	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Mataram. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun

2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Mataram tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	4	1
4	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	1	1
5	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	45	12
6	Pengujian Obat dan Makanan	118	28
7	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	119	28
Jumlah		**296**	**73**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	35	48,0%
		Perempuan	38	52,0%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	24	32,9%
		DI/D2/D3	5	6,8%
		D4/S1	39	53,4%
		S2/Profesi/S3	5	6,8%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	24	32,9%
		Pegawai Swasta	3	4,1%
		Wiraswasta	12	16,4%
		Peneliti/Dosen	1	1,4%
		Pelajar/Mahasiswa	31	42,5%
		Lainnya	2	2,7%
4	Usia	≤ 25 Tahun	22	30,1%
		26 – 30 Tahun	21	28,8%
		31 – 35 Tahun	11	15,1%
		36 – 40 Tahun	6	8,2%
		≥ 41 Tahun	13	17,8%

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

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

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	100.00	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**99.69**
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	95.83	93.98	93.06	95.83	98.61	100.00	98.61	98.61	**96.24**
Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.80	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**99.98**
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	99.40	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**99.93**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	**97,54**	**98,81**	**1,27**
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**97,92**	**99,40**	**1,48**
U3	Waktu Penyelesaian	**97,60**	**98,71**	**1,11**
U4	Biaya/Tarif	**97,92**	**98,92**	**1,00**
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**97,92**	**99,40**	**1,48**
U6	Kompetensi Pelaksana	**99,30**	**99,80**	**1,50**
U7	Perilaku Pelaksana	**99,43**	**100,00**	**0,57**
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**98,30**	**99,80**	**1,50**
U9	Sarana dan Prasarana	**97,92**	**99,80**	**1,88**
SKM Unit Layanan		**98,09**	**99,40**	**1,36**

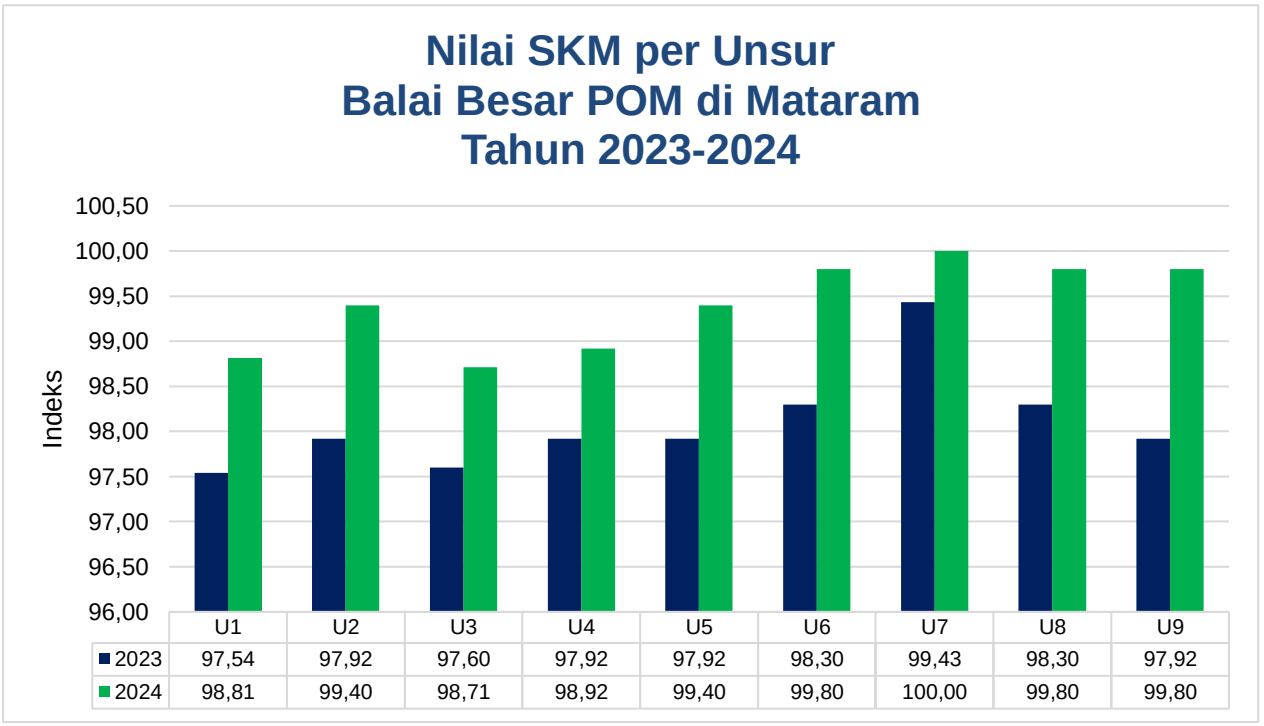
Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik, 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik, 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik, 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik, 25,00 – 64,99)



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa:

1. Nilai SKM tahun 2024 terendah pada unsur:
   a. Waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 98,71
   b. Persyaratan (U1) dengan nilai 98,81
2. Nilai SKM tahun 2024 tertinggi pada unsur:
   a. Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 100,00
   b. Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Saran dan Prasarana (U9) dengan nilai 99,80

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagi kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

a. Semoga pendampingan ini bs berkelanjutan
b. Meningkatkan pembinaan terhadap UKM.
c. Pembinaan terhadap UKM perlu di tingkat kan

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan dan Persyaratan khusus untuk layanan CPPOB dirasakan masih lambat oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan pelanggan layanan CPPOB merupakan UMKM yang akan naik tingkat dari P-IRT ke MD, sehingga sebagian besar pelaku usaha merasakan waktu penyelesaian lebih lama jika dibandingkan dengan pengurusan ijin P-IRT, kendala ini telah diakomodir dengan adanya inovasi layanan “Gemilang Pro-UMKM” dimana inovasi ini memberikan pendampingan kepada UMKM untuk percepatan dan mempermudah pelaku usaha memperoleh layanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan untuk layanan CDOB dianggap lambat oleh pelaku usaha dikarenakan kurang pahamnya pelaku usaha terkait time line atau SLA pada layanan CDOB, sehingga akan dilaksanakan FGD untuk merefresh kembali pemahaman pelaku usaha terkait timeline layanan.

Berdasarkan hasil analisa terhadap pemenuhan unsur pelayanan dengan nilai

terendah dan memperhatikan saran-saran atau masukan tersebut di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- Pelaku usaha UMKM terutama yang mengakses layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik masih merasakan belum optimalnya layanan, khususnya terkait pemenuhan Unsur Persyaratan (U1) dan Unsur Waktu penyelesaian (U3),
- Pelaku Usaha PBF belum memahami SLA di setiap tahapan layanan CDOB.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analsis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berikut unsur terndah pada nilai SKM tahun 2024:

- Unsur Waktu Penyelesaian (U3) terkait layanan layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik serta layanan sertifikasi CDOB,
- Unsur Persyaratan (U1) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tim pelayanan publik bersama pimpinan pada tanggal 19 Agustus 2024. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

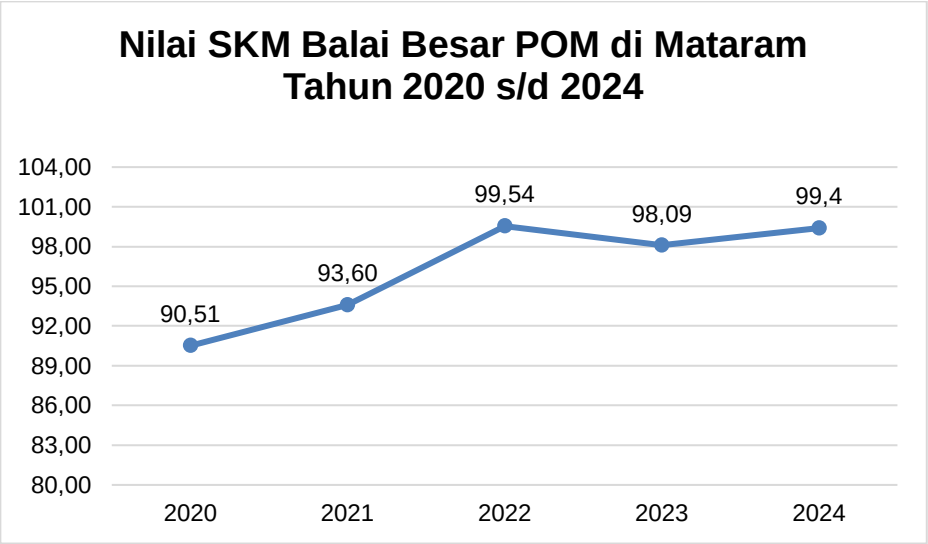
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab
1	Layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Waktu Penyelesaian (U3) dan Persyaratan (U1)	Belum adanya media informasi terkait inovasi ”Gemilang Pro UMKM” terkait layanan pendampingan UMKM untuk	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat persyaratan, waktu penyelesaian (SLA) dan biaya untuk setiap layanan,	13/09/24	Sertifikasi

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab
			memberikan kemudahan layanan kepada pelaku usaha	serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM)		
2	Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Waktu Penyelesaian (U3)	Belum pahamnya pelaku usaha (PBF) terkait SLA tahapan pada layanan sertifikasi CDOB	Menyelenggarakan Focus Group Discussion bersama PBF se NTB terkait layanan Sertifikasi CDOB	20/09/24	Sertifikasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disesiakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu ditindaklanjuti.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Mataram dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerjapenyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Balai Besar POM di Mataram. Namun terjadi penurunan 1,45 poin pada tahun 2023 yang disebabkan karena kurangnya pemahaman dari responden terhadap unsur-unsur pada survei tersebut, terlihat dari masukkan, saran serta apresiasi yang positif diberikan oleh pelanggan pada survei tersebut dan meningkat sebesar 1,36 poin.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Mataram, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 99,40. Nilai SKM Balai Besar POM di Mataram mengalami peningkatan sebesar 1,36 poin dibanding nilai SKM Tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga undur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan Sertifikasi CDOB, unsur Waktu penyelesaian (U3) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan unsur tarif/biaya (U4) terkait layanan layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 100,00; Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Saran dan Prasarana (U9) dengan nilai 99,80

Mataram, 23 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Mataram

Yosef Dwi irwan, S.Si., Apt.

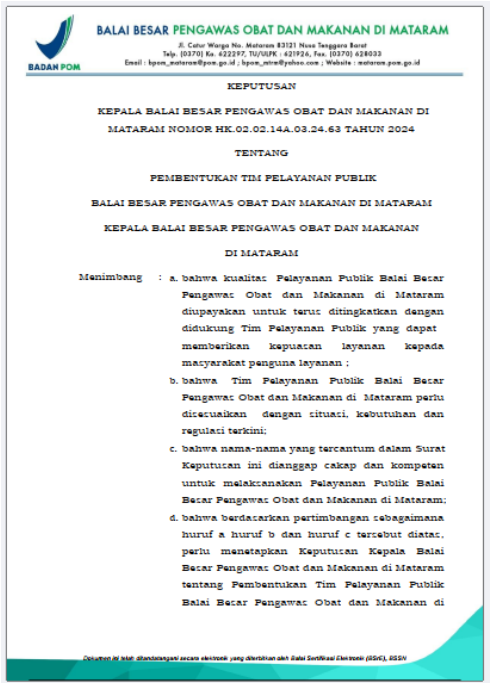
LAMPIRAN

1. **Kuesioner**
   https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram

2. **Hasil Olah Data SKM**

Tahun	: 2024									
Unit Kerja	: Balai Besar POM di Mataram									
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tal
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/05/2024 07:53	apt. Rahmatinnisa, S.Farm	31	Perempuan	82339637904	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Millennium Pharmacon International Tbk. Cabang Mataram	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/05/2024 12:32	Lalu Aria Wirabangsa	41	Laki-laki	87716551069	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT. Indofarma Global Medika Cabang Mataram	
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	08/05/2024 15:04	Cecep Sutrisna	45	Laki-laki	87784791883	S1	Wiraswasta	Yayasan Radix Indonesia Emas	
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	08/05/2024 14:52	Widya ayuningrum	28	Perempuan	87864270243	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Widyazain	
5	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	08/05/2024 15:07	Anggun Rahmita	31	Perempuan	87865699155	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Karya Iwin Insani	
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 08:38	Irene Hartanto	59	Perempuan	8161649127	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV Pangantama Makmur Abadi	
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 08:39	Muznah albaar	44	Perempuan	81339675956	D1/D2/D3	Wiraswasta	Dapuraisyah	
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 02:36	Zulhadi	34	Laki-laki	87770976053	D1/D2/D3	Wiraswasta	UD. AL AMIN	
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 07:29	BQ YULIANA FITRI	43	Perempuan	81907397623	S1	Wiraswasta	UKM Difiya	
10	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 12:39	Ulik survani	45	Perempuan	87864031222	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Oyaku	

3. **Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**
   a. SK Tim Pelayanan Publik



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

Jl. Catur Warga No. Mataram 83121 Nusa Tenggara Barat
Telp. (0370) Ka. 622197, TU/ULPK : 621926, Fax. (0370) 624033
Email : bpom_mataram@pom.go.id ; bpom_ntra@yahoo.com ; Website : mataram.pom.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM NOMOR HK.02.02.14A.03.24.63 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI MATARAM

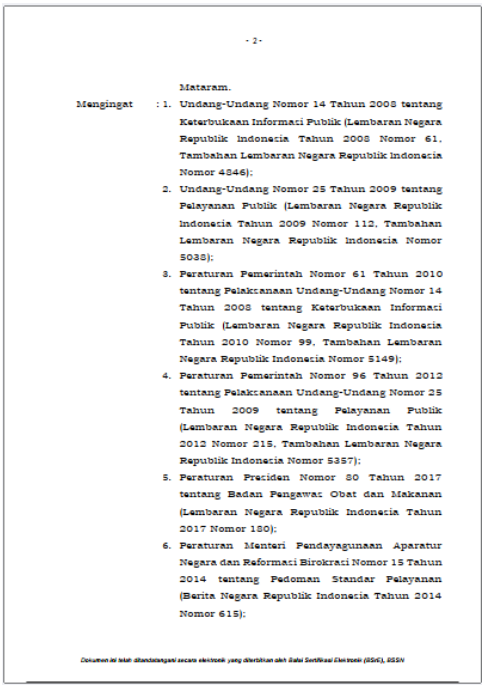
Menimbang : a. bahwa kualitas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram diupayakan untuk terus ditingkatkan dengan didukung Tim Pelayanan Publik yang dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat pengguna layanan ;

b. bahwa Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram perlu diteruskan dengan situasi, kebutuhan dan regulasi terkini;

c. bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan kompeten untuk melaksanakan Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a huruf b dan huruf c tersebut diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram tentang Pembentukan Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di

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



- 2 -

Mataram.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

4. 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);

5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. 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);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

Pertama : Membentuk Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, dengan

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

susunan organisasi sebagai berikut:

1. Pengarah:
   Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram
2. Tim Koordinasi:
   a. Kepala Bagian Tata Usaha,
   b. Dra. Winartutik, Apt., (Fungsi Infokom),
   c. IGA Natari Panca Hayati, S.Si, Apt. (Fungsi Pemeriksaan),
   d. I Putu Ngurah Apri Sucilawan, S.Si., M.Si. (Fungsi Pengujian,
   e. Hardiono Adikaputra, S.Farm, Apt., (Fungsi Penindakan).
3. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan:
   a. Rosita Mardiani, STP.
   b. Wayan Krisnayanti, S.Si, Apt.
   c. Prabawati, S.Si.
   d. IGA Natari Panca Hayati, S.Si, Apt.
   e. Nanang Suryana Harahap, S.Far., Apt.
   f. Irfan Zaelani, S.Soc.
   g. Farid Akram, S.H.
   h. Mohammad Ibnu Fajri, S.Si.
   i. Eka Yuliantini Fahmi, S.Farm, Apt.
4. Tim Pelaksana Layanan Sertifikasi:
   a. Abdillah Wibisono, S.Farm.,Apt.
   b. Anitka Arsitaningtyas Angrenani, S.Farm., Apt.
   c. Shabrina Aulia Putri, S.Farm, Apt.

5. Tim Pelaksana Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga:

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

   a. Wanti Kurnia Hadiyati, S.Si.
   b. Mazaya Ghaitani, S.T.P.
   c. Amalia Sukma Ridhani, S.Si.
   d. Aritta Dewi Nurita, S.Si.
   e. Nirmala Nurhasanah, S.TP
   f. Atih Chomsa Lestari, S.Si
   g. Linda Kusumawati, S.Si
   h. Yuniar Windiasti, S.Si
   i. Haryanti Patmala, S.Si.
6. Tim Pelaksana Layanan Bantuan Pelanggan Difabel :
   a. Ariadi
   b. I Dewa Gde Juliarta
   c. Ahmad Irfan Jayadi
   d. I Nengah Agus Ardana
   e. Hari Selfiandi

Kedua : Tugas Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram:

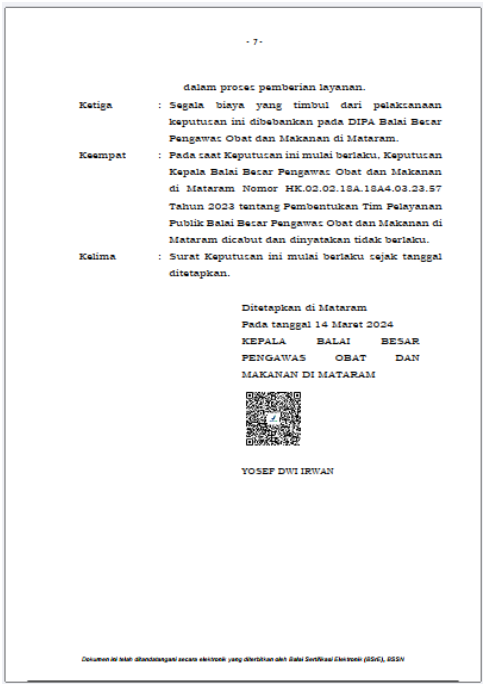
1. Pengarah bertugas memberikan arahan terhadap pelaksanaan kegiatan Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram sesuai standar pelayanan terkini.
2. Tim Koordinasi bertugas:
   a. melakukan koordinasi antar Kelompok fungsi dan Bagian Tata Usaha untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
   b. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan Layanan Publik di masing-masing fungsi dan Bagian Tata Usaha.

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

3. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bertugas:
   a. memberikan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sesuai standar pelayanan.
   b. menyiapkan administrasi/bahan/informasi yang diperlukan untuk Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
   c. menginput data layanan dan proses tindak lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan ke dalam aplikasi laporan SIMPEL LPK/SP4N Lapor.
4. Tim Pelaksana Layanan Sertifikasi bertugas:
   a. memberikan layanan sertifikasi kepada pelanggan sesuai standar pelayanan.
   b. menyiapkan administrasi/bahan informasi yang diperlukan untuk layanan sertifikasi.
5. Tim Pelaksana Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga bertugas:
   a. melaksanakan layanan penerimaan sampel Obat dan Makanan pihak ketiga untuk dilakukan pengujian laboratorium dan penyerahan hasil uji sesuai dengan ketentuan.
   b. membuat laporan mengenai kegiatan layanan pengujian laboratorium pihak ketiga.

6. Tim Pelaksana Layanan Bantuan Pelanggan Difabel bertugas memberikan bantuan mendampingi pelanggan difabel selama

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



- 7 -

dalam proses pemberian layanan.

Ketiga : Segala biaya yang timbul dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada DIPA Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram Nomor HK.02.02.18A.18A4.03.23.57 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal 14 Maret 2024
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

YOSEP DWI IRWAN

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

b. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Melalui berbagai Media Balai Besar POM di Mataram

1. Instagram




4:53
Instagram
Your story
sitha_hendriya...
registrasiobat....
iypg.ntb
bpom.mataram
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BBPOM DI MATARAM | TAHUN 2024
99,34
SANGAT BAIK (A)
Acuan: PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017
View insights
Boost post
bpom.mataram Hai #SahabatBPOM, Indeks Kepuasan Masyarakat BBPOM di Mataram Tahun 2024... more


4:53
Instagram
Your story
sitha_hendriya...
registrasiobat....
iypg.ntb
bpom.mataram
3/3
PROFIL RESPONDEN
Perempuan 52%
Laki-laki 48%
JENIS KELAMIN
73 RESPONDEN
PENDIDIKAN
PEKERJAAN
USIA
View insights
Boost post
bpom.mataram Hai #SahabatBPOM, Indeks Kepuasan Masyarakat BBPOM di Mataram Tahun 2024... more


4:53
Instagram
Your story
sitha_hendriya...
registrasiobat....
iypg.ntb
bpom.mataram
2/3
NILAI IKM TAHUN 2024 PER UNSUR
U1 Persyaratan 98,63
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 99,32
U3 Waktu Penyelesaian 98,86
U4 Biaya/Tarif 98,63
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 99,32
U6 Kompetensi Pelaksana 99,77
U7 Perilaku Pelaksana 100
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 99,77
U9 Sarana dan Prasarana 99,77
View insights
Boost post
bpom.mataram Hai #SahabatBPOM, Indeks Kepuasan Masyarakat BBPOM di Mataram Tahun 2024... more

2. Facebook



3. Subsite

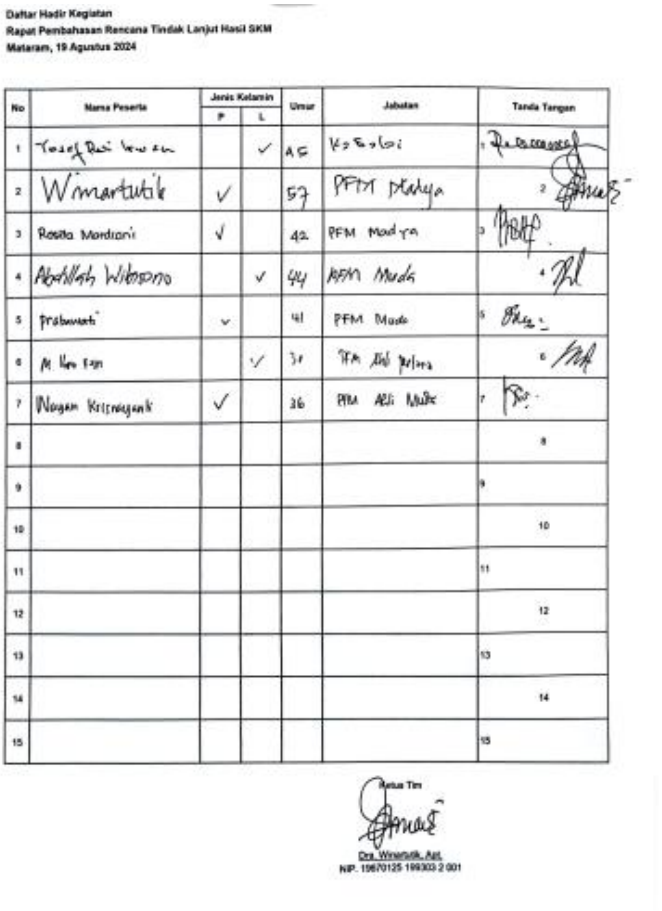


4. TV Layanan Publik



c. Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bersama Pokja Pelayanan Publik

Rapat evaluasi dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2024, berikut Daftar hadir dan Dokumentasi Kegiatan:



Daftar Hadir Kegiatan
Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM
Mataram, 19 Agustus 2024

No	Nama Peserta	Jenis Kelamin		Umur	Jabatan	Tanda Tangan
		P	L			
1	[illegible]		✓	46	[illegible]	1
2	Wimartuti'k	✓		57	PFM Ptkahya	2
3	Rosita Mardiani	√		42	PFM Madya	3
4	Abdillah Wibisono		✓	44	PFM Muda	4
5	Prabawati	✓		41	PFM Muda	5
6	M. [illegible]		✓	31	PFM [illegible]	6
7	Nengah Kristnayanti	✓		36	PFM Ahli Muda	7
8						8
9						9
10						10
11						11
12						12
13						13
14						14
15						15

Ketua Tim

Dra. Wimartuti, Apt.
NIP. 19670125 199303 2 001

Dokumentasi Kegiatan:









BADAN POM

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar POM di Mataram

2024

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 Besar POM di Mataram 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.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Mataram periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

Unsur Pelayanan		IKM	Mutu Layanan
U1	Persyaratan	**97, 54**	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**97,92**	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	**97,60**	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	**97,92**	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**97,92**	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	**99,30**	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	**99,43**	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**98,30**	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	**97,92**	Sangat Baik
SKM Unit Layanan		**98,09**	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Persyaratan (U1)	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikan nya				√	Sertifikasi
2	Layanan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,	Waktu Pelayanan (U3)	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikan nya; meningkatkan kerjasama pembentukan dan pemberdayaan fasilitator dengan stakeholder terkait.				√	Seritifkasi
3	Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A dan B serta Layanan serta Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga			√	√	Sertifikasi dan Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Makanan		layanan sertifikasi; melaksanakan Forum komunikasi dan desk registrasi kosmetika kepada pelaku usaha UMKM.					

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	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikannya	Sudah	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikannya		-
2	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikannya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan	Sudah	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikannya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	fasilitator dengan stakeholder terkait.		fasilitator dengan stakeholder terkait.		
3	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga layanan sertifikasi;	Sudah	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga layanan sertifikasi;		-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Balai Besar POM di Mataram telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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 antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1	Selalu mensosialisasikan informasi pada brosur layanan	Setiap melaksanakan layanan	Petugas Layanan Publik	-

Mataram, 23 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Mataram

Yosef Dwi irwan, S.Si., Apt.