# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)




## BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

## BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

## TAHUN 2022

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

# 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** ..... **6**
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM** ..... **6**
3.1 Jumlah Responden SKM ..... 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... 6
**BAB IV** ..... **9**
**ANALISIS HASIL SKM** ..... **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut ..... 9
4.3 Tren Nilai SKM ..... 10
**BAB V** ..... **12**
**KESIMPULAN** ..... **12**
**LAMPIRAN** ..... **13**
1. Kuesioner ..... 14
2. Hasil Pengolahan Data ..... 14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM ..... 14



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

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai 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 No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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



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

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.



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

**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;



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

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.



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

# BAB II
# PENGUMPULAN DATA SKM

## 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 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 Survei Kepuasan 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 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.



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

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 | Februari 2022 | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner | Februari-April 2022 | 60 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis | Mei 2022 | 10 |
| 4. | Pelaporan | Mei-Juni 2022 | 15 |

**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 2022.

| No | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1 | Pengujian | 10 | 10 |
| 2 | Layanan Informasi dan Pengaduan | 13 | 12 |
| **Jumlah** | | **23** | **22** |



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

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 30 | 70% |
| | | PEREMPUAN | 13 | 30% |
| 2 | PENDIDIKAN | ≤ SMA/Sederajat | 10 | 23% |
| | | DI/D2/D3 | 4 | 9% |
| | | D4/S1 | 23 | 53% |
| | | S2/Profesi/S3 | 6 | 14% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS/TNI/Polri | 30 | 70% |
| | | Pegawai Swasta | 7 | 16% |
| | | Wiraswasta | 1 | 2% |
| | | Peneliti/Dosen | 1 | 2% |
| | | Lainnya | 4 | 9% |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 3 | 7% |
| | | 26 – 30 Tahun | 7 | 16% |
| | | 31 – 35 Tahun | 5 | 11% |
| | | 36 – 40 Tahun | 6 | 14% |
| | | ≥ 41 Tahun | 22 | 51% |

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :



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

a. Nilai SKM per jenis layanan

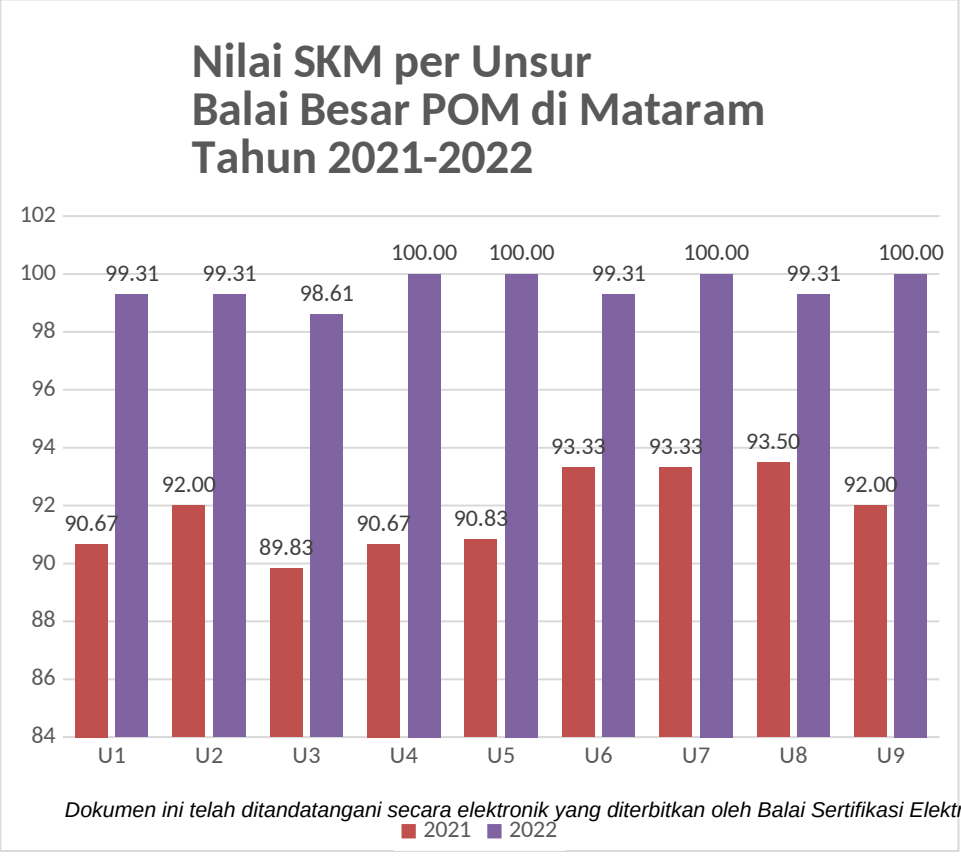
| Jenis Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Nilai SKM per Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pengujian | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| Layanan Informasi dan Pengaduan | 98.61 | 98.61 | 97.22 | 100.00 | 100.00 | 98.61 | 100.00 | 98.61 | 100.00 | **99,07** |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Uraian | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Nilai SKM per unsur | 99,24 | 99,24 | 98,48 | 100,00 | 100,00 | 99,24 | 100,00 | 99,24 | 100,00 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| **Nilai SKM Unit Layanan** | **99,49 (A atau Sangat Baik)** | | | | | | | | |

Keterangan:

| Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|
| 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |






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

Keterangan:

| No | Unsur layanan |
|---|---|
| U1 | Persyaratan |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| U3 | Waktu Penyelesaian |
| U4 | Biaya/Tarif |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan |
| U6 | Kompetensi Pelaksana |
| U7 | Perilaku Pelaksana |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| U9 | Sarana dan Prasarana |



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

# BAB IV
# ANALISIS HASIL SKM

## 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM tahun 2022 terendah pada unsur:
   a. Waktu penyelesaian dengan nilai 98,48
2. Nilai SKM tahun 2022 tertinggi pada unsur:
   a. Biaya/Tarif dengan nilai 100
   b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 100
   c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 100

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

- “Lebih dipercepat lagi proses hasil uji lab “.
- “Mohon penambahan jumlah petugas selaras dengan besar dan luasnya wilayah layanan”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pengujian sampel kepolisian saat ini sudah menerapkan *One Day Service* (ODS) namun belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan.
- Petugas pengujian sampel kepolisian saat ini berjumlah 5 (lima) orang dan seluruhnya telah dibuatkan jadwal piket harian.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini



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

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas unsur yang paling rendah hasilnya yaitu U3 Waktu Penyelesaian terhadap sampel kepolisian untuk komoditi obat tradisional, kosmetik dan pangan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Tinjauan Manajemen bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 05 Juli 2022.
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu Penyelesaian | Monitoring dan evaluasi penyelesaian sampel kepolisian | | | √ | √ | Koordinator Pengujian |
| | | Kalibrasi Alat Lab | | | √ | | Sub Koordinator Pengujian Kimia |
| | | Pengadaan Suku Cadang | | | √ | | PPK |
| | | *Updating* FAQ layanan informasi obat dan makanan di Subsite mataram.pom.go.id | | | √ | | Koordinator Infokom |
| | | Diseminasi data base informasi dan pengaduan kepada petugas pelayanan informasi dan pengaduan agar mampu melayani pemberian informasi obat dan makanan dengan lebih cepat | | | | √ | Koordinator Infokom |

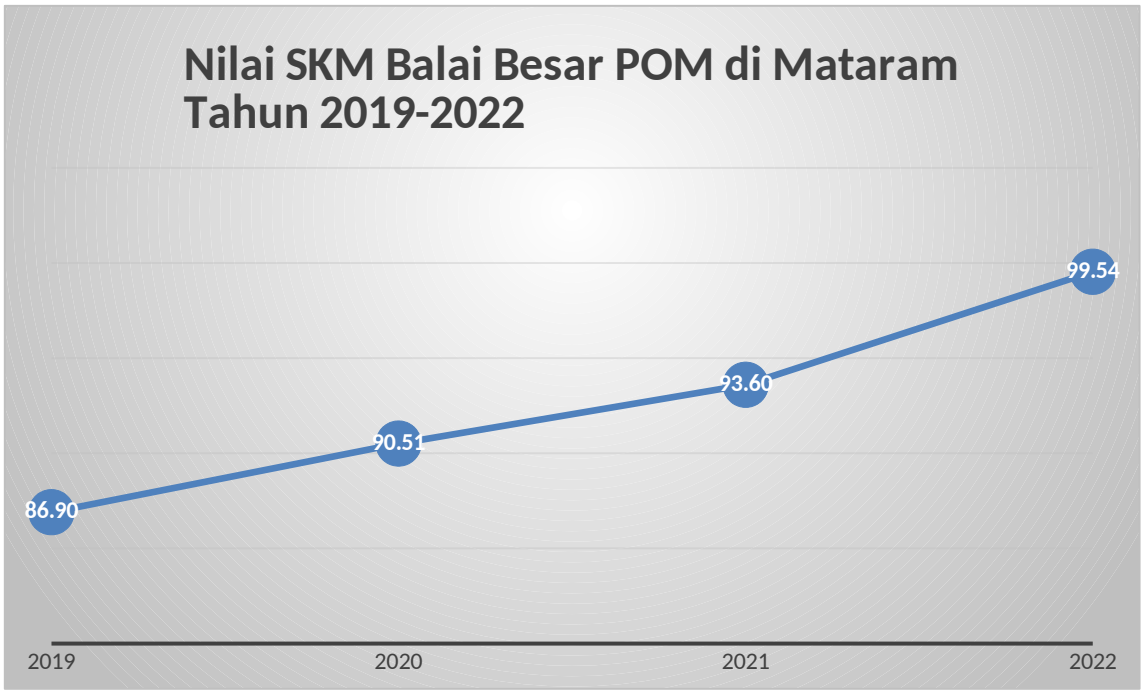
### 4.3 Tren Nilai SKM

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 (tren)



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

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 kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Balai Besar POM di Mataram.



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

# BAB V
# KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Mataram, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 99,49 persen.
- Unsur pelayanan yang terendah dengan nilai sebesar 98,48 persen menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan terhadap sampel kepolisian untuk komoditi obat tradisional, kosmetik dan pangan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif , Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Perilaku Pelaksana dengan nilai 100 persen.

Mataram, 05 Juli 2022
Kepala Balai Besar POM di Mataram



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt



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

# LAMPIRAN

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

2. **Hasil Olah Data SKM**

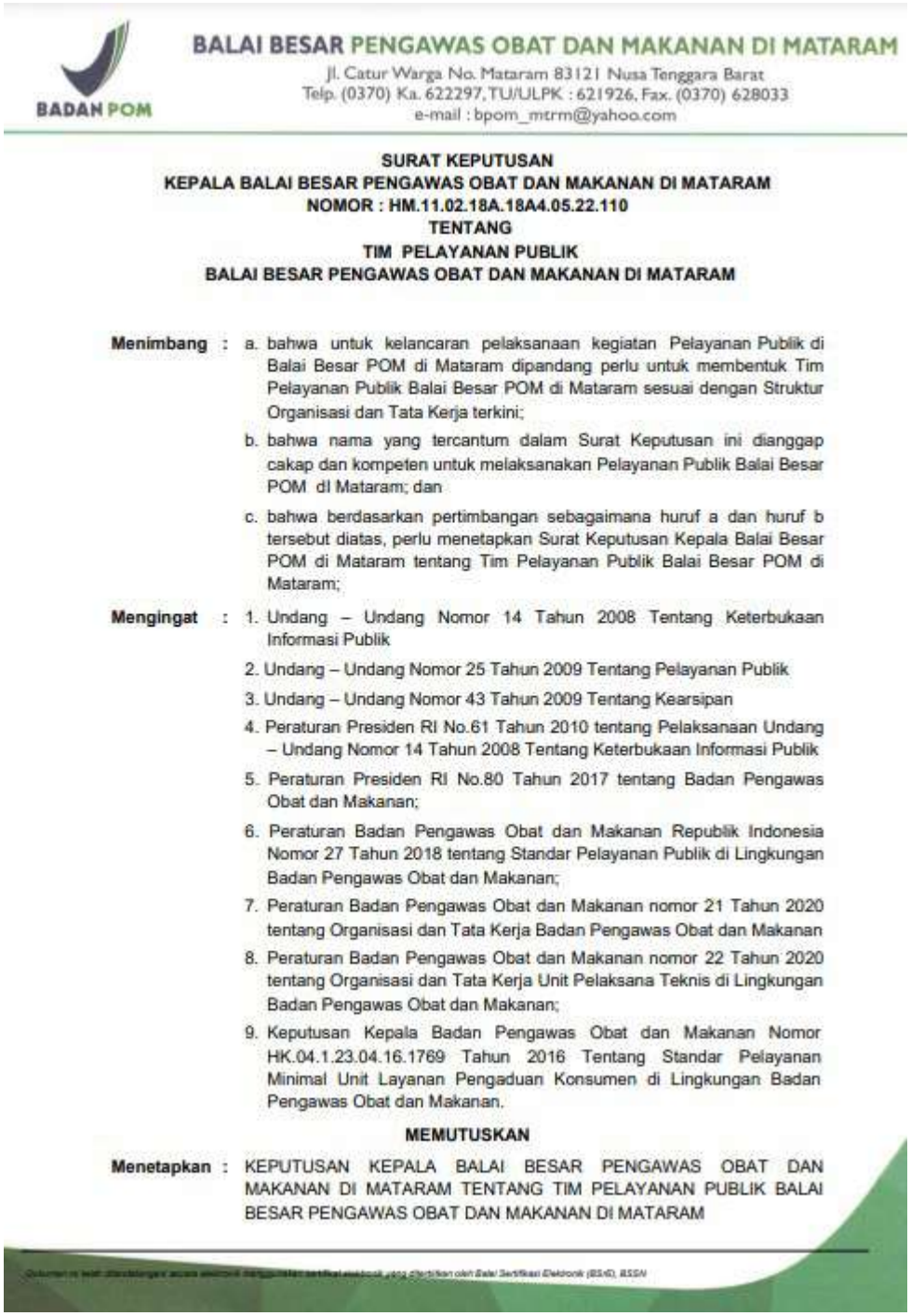
| | : 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Unit Kerja | : Balai Besar POM di Mataram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | Layanan | Tanggal Survei | Nama | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas | Presentase | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
| | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | Pengujian | 16/03/2022 15:37 | Komang Mudariana | 37 | Laki-laki | 82237111401 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Dompu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sangat baik dan di tingkatkan kembali |
| 2 | Pengujian | 16/03/2022 15:44 | izhadul mar'i | 25 | Laki-laki | 85333475212 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Sumbawa | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sudah baik |
| 3 | Pengujian | 17/03/2022 12:09 | DEDI ARDIANSYAH YP | 29 | Laki-laki | 85339477747 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Polda NTB | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan dan Tingkatkan |
| 4 | Pengujian | 17/03/2022 12:38 | I Ketut Rinawa | 40 | Laki-laki | 81917981559 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan |
| 5 | Pengujian | 17/03/2022 13:43 | Dewa Ngakan Made S | 29 | Laki-laki | 87865414283 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Daerah NTB | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sudah memuaskan |
| 6 | Pengujian | 17/03/2022 13:54 | SUGIMAN HADI SAPUTRA | 42 | Laki-laki | 81238144977 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Daerah NTB | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Lebih dipercepat lagi proses hasil uji lab |
| 7 | Pengujian | 17/03/2022 15:11 | ANENDI | 43 | Laki-laki | 87765046678 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | BNN PROVINSI NTB | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 100 |
| 8 | Pengujian | 17/03/2022 15:22 | I Gede Subrata, SH | 43 | Laki-laki | 81933158886 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Biaya uji sampel mohon diringankan |
| 9 | Pengujian | 17/03/2022 15:28 | Ahmad Juaini | 46 | Laki-laki | 82341886665 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Kalau bisa mhkn biayanya diturunkan |
| 10 | Pengujian | 18/03/2022 07:11 | Riduwan | 43 | Laki-laki | 81337979525 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sudah bagus, perlu ditingkatkan onlinenya |
| 11 | Pengujian | 18/03/2022 08:11 | I Gst Lanang Ngurah Suparwata | 42 | Laki-laki | 82339875460 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Daerah NTB | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan yg diberikan oleh BBPOM di Mataram sangat memuaskan dan sesuai dengan misi yaitu melayani sepenuh hati |
| 12 | Pengujian | 18/03/2022 13:25 | Kadek Angga Nambara, SH | 37 | Laki-laki | 818543100 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Kota Mataram | 100 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | | Mohon pertimbangan untuk biaya pengujian sample narkotika agar diperingan |
| 13 | Pengujian | 18/03/2022 13:34 | ARNAWA | 35 | Laki-laki | 81917722685 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Bima | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sudah bagus |
| 14 | Pengujian | 19/03/2022 10:19 | agus aryasa | 37 | Laki-laki | 81917329398 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | mohon dipertahankan dan juga ditingkatkan |
| 15 | Pengujian | 20/03/2022 14:09 | zerra | 25 | Perempuan | 82247207328 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Sumbawa | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 16 | Pengujian | 20/03/2022 14:12 | ida bagus arcana | 28 | Laki-laki | 81917170098 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahanan pelayanan jika bisa di tingkatkan |
| 17 | Pengujian | 20/03/2022 17:49 | ade yustira prayogi | 27 | Laki-laki | 82147779543 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Sumbawa | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | pertahankan |
| 18 | Pengujian | 20/03/2022 17:51 | I Putu Pidi Antara | 27 | Laki-laki | 81236468008 | s SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Kepolisian Resor Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | dipertahankan |
| 19 | Layanan Informasi dan Pengaduan | 16/03/2022 15:55 | Alvi Kusuma Wardani | 31 | Perempuan | 81284993675 | S2/Profesi/S3 | Peneliti/dosen | Universitas Muhammadiyah Mataram | 100 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | BBPOM di Mataram sudah sangat baik dalam melaksanakan pelayanan publik |
| 20 | Layanan Informasi | 16/03/2022 16:01 | Muni Astuti | 41 | Perempuan | 81805321179 | S1 | PNS/TNI/Polri | UPT Puskesmas Sengkol | 100 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 21 | Layanan Informasi dan Pengaduan | 17/03/2022 12:48 | Syamsul Irawan | 44 | Laki-laki | 81936745434 | S1 | PNS/TNI/Polri | Di as Perdagangan Kota Mataram | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Mohon penambahan jumlah petugas selaras dengan besar dan lyasnya wilayah layanan |
| 22 | Layanan Informasi | 17/03/2022 12:56 | Tuti Erma A | 35 | Perempuan | 81803616403 | S1 | PNS/TNI/Polri | RSUD Praya | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 23 | Layanan Informasi | 17/03/2022 13:07 | Rr.Sri Mulianingsih | 45 | Perempuan | 8175763038 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI/Polri | Disperindag Kab.Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 24 | Layanan Informasi | 17/03/2022 13:13 | Ardianto | 32 | Laki-laki | 82339878711 | S1 | PNS/TNI/Polri | Dinas kesehatan Kab.Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Layanan sudah sangat baik |
| 25 | Layanan Informasi | 17/03/2022 13:17 | Sri Astuti Handayani | 40 | Perempuan | 81805227774 | S1 | Lainnya | TP PKK Provinsi NTB | 100 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga bisa tetap terus berkolaborasi dengan PKK |
| 26 | Layanan Informasi | 17/03/2022 13:27 | Zaini Ansori | 52 | Laki-laki | 82340001760 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | Kades desa Santong Lombok | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 27 | Layanan Informasi | 17/03/2022 13:37 | Muhammad | 49 | Laki-laki | 6,28534E+12 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | APKLI Kota Mataram | 100 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sangat memuaskan. Terima kasih |
| 28 | Layanan Informasi | 17/03/2022 13:41 | Satradi | 34 | Laki-laki | 87864707774 | S1 | Pegawai swasta | Kantor Desa Bayan | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 29 | Layanan Informasi | 19/03/2022 13:47 | Retno.R | 43 | Perempuan | 87864666475 | S1 | PNS/TNI/Polri | Dinas kesehatan kota | 100 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | Pelayanan sudah sangat memuskan |
| 30 | Layanan Informasi | 20/03/2022 04:16 | Habib | 30 | Laki-laki | 82236441797 | S1 | Wiraswasta | Pelaku usaha | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 31 | Layanan Informasi | 20/03/2022 04:23 | Ahmad Iamo | 57 | Laki-laki | 81907723272 | D1/D2/D3 | PNS/TNI/Polri | DKP Kab.LOmbok Tengah | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |



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

## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelayanan Publik



BADAN POM

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM**

Jl. Catur Warga No. Mataram 83121 Nusa Tenggara Barat
Telp. (0370) Ka. 622297, TU/ULPK : 621926, Fax. (0370) 628033
e-mail : bpom_mtrm@yahoo.com

**SURAT KEPUTUSAN**
**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM**
**NOMOR : HM.11.02.18A.18A4.05.22.110**
**TENTANG**
**TIM PELAYANAN PUBLIK**
**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM**

**Menimbang** :
a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Mataram dipandang perlu untuk membentuk Tim Pelayanan Publik Balai Besar POM di Mataram sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja terkini;
b. bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan kompeten untuk melaksanakan Pelayanan Publik Balai Besar POM di Mataram; dan
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b tersebut diatas, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Besar POM di Mataram tentang Tim Pelayanan Publik Balai Besar POM di Mataram;

**Mengingat** :
1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
4. Peraturan Presiden RI No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Presiden RI No.80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan
8. 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;
9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

**MEMUTUSKAN**

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



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

b. Publikasi Hasil SKM







**4.** Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Integrasi ISO 9001 : 2015, ISO/IEC 17025 : 2017 dan ISO 45001 : 2018



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

MEMORANDUM
NOMOR: OT.02.02.18A.18A5.06.21.65

Yth : 1. Kepala Bagian Tata Usaha
2. Koordinator dan Sub Koordinator Kelompok Substansi
3. Tim Manajemen Representatif (MR)
4. Tim Auditor Internal
5. Penyelia Laboratorium
6. Sekretaris danTim Pelaksana K3 BBPOM di Mataram

Hal : Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Manajemen Mutu BBPOM di Mataram Tahun 2022

Menindaklanjuti surat dari Plt. sestama Nomor : OT-02.03.2.22.06.22.19 tanggal 13 Juni 2022 perihal Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen Unit Kerja Pusat dan UPT Balai Besar/Balai/Loka POM, sesuai persyaratan ISO 9001:2015 dan ISO 45001:2018 Klausul 9.3 serta ISO 17025:2017 tentang Management Review, bersama ini kami harapkan kehadiran Saudara pada :

Hari/ Tanggal : Selasa, 5 Juli 2022
Jam : 09:00 WITA sampai dengan selesai
Tempat : Aula Besar BBPOM Mataram
Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Manajemen Mutu BBPOM di Mataram ISO 9001:2015 Integrasi ISO 17025:2017 dan ISO 45001:2018 tahun 2022.

Sehubungan dengan hal tersebut, perbaikan temuan Audit Internal agar diselesaikan paling lambat tanggal 24 Juni 2022. Dengan demikian diharapkan pada saat RTM semua temuan sudah dilakukan perbaikan.

Demikian...

Demikian untuk dilaksanakan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Mataram, 23 Juni 2022
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram,

Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt



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

## PEMBAHASAN PERBAIKAN RATL SKM TAHUN 2022

Sesuai dengan arahan Inspektorat perihal perbaikan Rencana Akasi Tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, telah dilakukan perbaikan karena belum melingkupi nilai terendah semua unsur layanan terutama unsur layanan informasi dan pengaduan.

Pembahasan telah dilakukan pada tanggal 5 September 2022 oleh:

1. Drs. I Nyoman Sumasada, Apt.MH
2. Baiq Suriati,S.Si.M.Si
3. I Putu Ngurah Apri Susilawan, S. Si. M.Si

Dipindai dengan CamScanner

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 42883309, 4246726; Fax : 4246726
Email : inspektorat.utama@pom.go.id, tuirtamabadanpom@gmail.com Website : www.pom.go.id

Nomor : B-PI.06.7.71.08.22.146 Jakarta, 29 Agustus 2022
Lampiran : 1 (Satu) berkas
Hal : Permintaan Kembali Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Aksi Tindak Lanjut Tahun 2022

Yth.
Kepala Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM (terlampir)
Di Tempat

Menyambung surat kami Nomor B-PI.06.07.7.71.06.22.87 tertanggal 29 Juni 2022 tentang Permintaan Pemutakhiran Data Perkembangan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, berikut kami sampaikan hasil pemantauan dan evaluasi atas Laporan Hasil SKM Unit Pelayanan Publik (UPP) dan Rencana Aksi Tindak Lanjut SKM per 25 Agustus 2022 **(Lampiran 2)**.

Selanjutnya menindaklanjuti Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN dan RB Nomor B/47/PP.00.01/2022 tertanggal 9 Agustus 2022 perihal Kewajiban Penyampaian Laporan SKM tahun 2021 dan 2022, kami harapkan seluruh UPP segera memperbaiki dan/atau menyampaikan Laporan Hasil SKM tahun 2022 (format PDF dan Word) melalui https://bit.ly/LaporanSKMUPPTahun2022 dan Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2022 melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id **paling lambat tanggal 5 September 2022** agar dapat dilakukan kompilasi menjadi Laporan SKM tingkat instansi.

Demikian disampaikan untuk ditindaklanjuti. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Inspektur Utama,

Dra. Elin Herlina, Apt, MP

Tembusan:
1. Inspektur I
2. Inspektur II
3. Kepala Biro Hukum dan Organisasi

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

LAMPIRAN 1
SURAT DINAS
INSPEKTORAT UTAMA
NOMOR : B-PI.06.7.71.08.22.146
TANGGAL : 29 Agustus 2022

1. Direktur Registrasi Obat
2. Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekusor
3. Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekusor
4. Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
5. Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
6. Direktur Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan
7. Direktur Pengawasan Kosmetik
8. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
9. Direktur Standardisasi Pangan Olahan
10. Direktur Registrasi Pangan Olahan
11. Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
12. Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan
13. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
14. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
15. Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
16. Kepala Balai Besar POM di Banda Aceh
17. Kepala Balai Besar POM di Medan
18. Kepala Balai Besar POM di Padang
19. Kepala Balai Besar POM di Pekanbaru
20. Kepala Balai Besar POM di Palembang
21. Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung
22. Kepala Balai Besar POM di Jakarta
23. Kepala Balai Besar POM di Bandung
24. Kepala Balai Besar POM di Semarang
25. Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta
26. Kepala Balai Besar POM di Surabaya
27. Kepala Balai Besar POM di Serang
28. Kepala Balai Besar POM di Denpasar
29. Kepala Balai Besar POM di Mataram
30. Kepala Balai Besar POM di Pontianak
31. Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya
32. Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin
33. Kepala Balai Besar POM di Samarinda
34. Kepala Balai Besar POM di Manado
35. Kepala Balai Besar POM di Makassar
36. Kepala Balai Besar POM di Jayapura
37. Kepala Balai POM di Jambi
38. Kepala Balai POM di Bengkulu
39. Kepala Balai POM di Batam
40. Kepala Balai POM di Kupang
41. Kepala Balai POM di Palu

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

42. Kepala Balai POM di Kendari
43. Kepala Balai POM di Ambon
44. Kepala Balai POM di Pangkalpinang
45. Kepala Balai POM di Gorontalo
46. Kepala Balai POM di Manokwari
47. Kepala Balai POM di Mamuju
48. Kepala Balai POM di Sofifi
49. Kepala Balai POM di Tarakan
50. Kepala Loka POM di Kota Lubuk Linggau
51. Kepala Loka POM di Kabupaten Banyumas
52. Kepala Loka POM di Kota Baubau
53. Kepala Loka POM di Kabupaten Bogor
54. Kepala Loka POM di Kota Dumai
55. Kepala Loka POM di Kabupaten Ende
56. Kepala Loka POM di Kabupaten Jember
57. Kepala Loka POM di Kabupaten Kediri
58. Kepala Loka POM di Kabupaten Mimika
59. Kepala Loka POM di Kota Surakarta
60. Kepala Loka POM di Kabupaten Tangerang
61. Kepala Loka POM di Kota Tasikmalaya
62. Kepala Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar
63. Kepala Loka POM di Kota Palopo
64. Kepala Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah
65. Kepala Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan
66. Kepala Loka POM di Kota Tanjung Pinang
67. Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
68. Kepala Loka POM di Kota Payakumbuh
69. Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng
70. Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai
71. Kepala Loka POM di Kabupaten Toba
72. Kepala Loka POM di Kabupaten Dharmasraya
73. Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir
74. Kepala Loka POM di Kota Sungai Penuh
75. Kepala Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang
76. Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung
77. Kepala Loka POM di Kabupaten Bima
78. Kepala Loka POM di Kabupaten Ende
79. Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat
80. Kepala Loka POM di Kabupaten Sanggau
81. Kepala Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat
82. Kepala Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara
83. Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
84. Kepala Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe
85. Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai
86. Kepala Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai
87. Kepala Loka POM di Kabupaten Sorong
88. Kepala Loka POM di Kabupaten Merauke

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

LAMPIRAN 2
SURAT DINAS
INSPEKTORAT UTAMA
NOMOR : B-PI.06.7.71.08.22.146
TANGGAL : 29 Agustus 2022

**Hasil Monitoring Penyampaian Rencana Aksi dan Tindak Lanjut Hasil SKM 2022 dan Laporan Hasil SKM 2022**
**Per 25 Agustus 2022**

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| **Wilayah Inspektorat I** | | | | | | | | | |
| 1 | Biro Hukum dan Organisasi | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 2 | Dit. Standardisasi Pangan Olahan | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | - | Belum | Rencana aksi belum selesai dibuat dan belum dikirim pada aplikasi SAPAAPIP |
| 3 | Dit. Registrasi Pangan Olahan | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | 06 Juli 2022 | Sudah | terdapat 2 Rekomendasi, baru 1 rekomendasi yang sudah dibuatkan rencana aksi |
| 4 | Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 5 | Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | Belum dibuat rencana aksi |
| 6 | Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 7 | Balai Besar POM di Medan | Sudah upload | 12 Agustus 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 07 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan, namun belum sesuai karena dari masing- |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | | | | masing jenis layanan baru dibuat rencana aksi untuk 1 unsur dengan nilai terendah, seharusnya untuk setiap layanan dibuat rencana aksi atas 3 unsur terendah |
| 8 | Balai Besar POM di Padang | Sudah upload | | Tidak sesuai | | 1. Bab III, % Jumlah Responden berdasarkan pendidikan dan pekerjaan belum dicantumkan<br>2. Bab V, Belum di TTD oleh Kepala UPP | 19 Juli 2022 | sudah | Telah menyampaikan, namun belum ada tindaklanjutnya |
| 9 | Balai Besar POM di Yogyakarta | Sudah upload | 25 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada Bab III A Jumal responden sesuai sapaapip 191 sedangkan di laporan 279 responden<br>2. Belum ada Laporan SKM bentuk Word | 8 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan, namun belum sesuai karena dari masing-masing jenis layanan baru dibuat rencana aksi untuk 2 unsur dengan nilai terendah |
| 10 | Balai Besar POM di Serang | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | Belum dibuat rencana aksi |
| 11 | Balai Besar POM di Semarang | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 12 | Balai Besar POM di Denpasar | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | - |
| 13 | Balai Besar POM di Pontianak | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | |
| 14 | Balai Besar POM di Manado | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 15 | Balai Besar POM di Jayapura | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. Bab V belum di TTD oleh Kepala UPP (di TTD oleh Koordinator Infokom)<br>2. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | Belum dibuat rencana aksi |
| 16 | Balai POM di Bengkulu | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar | | Belum | |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | diupload<br>2. Pada BAB II poin 2.5, Jumlah populasi agar diisikan jumlah populasi yang dalam 3 bulan<br>3. Penomoran halaman agar disesuaikan dengan format | | | |
| 17 | Balai POM di Batam | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | - |
| 18 | Balai POM di Kendari | Belum Upload | 30 Juli 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | |
| 19 | Balai POM di Ambon | Sudah upload | 20 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. Format tabel Rencana Tindak Lanjut pada BAB IV belum sesuai<br>2. Belum menyertakan link survei secara online<br>3. Pada Bab III A Jumal responden sesuai sapaapip 51 sedangkan di laporan 52 responden<br>4. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | |
| 20 | Balai POM di Pangkalpinang | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. Bab II poin 2.2 belum memilih metode pelaksanaan SKM (manual/aplikasi) , poin 2.4 belum menyebutkan skala periodik pelaksanaanSKM<br>2. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 18 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan semua rencana aksi yang dibuat besera datduknya |
| 21 | Balai POM di Gorontalo | Sudah upload | 11 Agustus 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab II belum ada | 01 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan 2 rencana aksi dari 4 rencana aksi yang dibuat. |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | poin pembahasan tentang lokasi pengumpulan data<br>3. Pada Bab III A. Jumlah responden sesuai sapaapip 54 sedangkan di laporan 68 responden.<br>4. Pada BAB III B. Nilai SKM per unsur/unit layanan dan grafiknya belum dibandingkan dengan nilai SKM pada tahun sebelumnya.<br>5. Lampiran hasil olahan data SKM agar disesuaikan dengan SapaAPIP yaitu dengan jumlah responden 54 bukan 68. | | | Dari 2 rencana aksi yang telah dikirim, telah sesuai, telah terdapat bukti publikasi standar pelayanan |
| 22 | Balai POM di Mamuju | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | - |
| 23 | Balai POM di Sofifi | Sudah upload | 27 Juli 2022 | Sesuai | PDF | Belum ada Laporan SKM dalam format Word | | Belum | |
| 24 | Loka POM Kabupaten Tangerang | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Sesuai | PDF | Belum ada Laporan SKM dalam format Word | | Belum | |
| 25 | Loka POM Kota Surakarta | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 10 Juli 2022 | sudah | Telah menyampaikan semua rencana aksi yang dibuat besera datduknya |
| 26 | Loka POM Kabupaten Banyumas | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab III A. Jumlah responden sesuai sapaapip 119 sedangkan di laporan 122 responden. | | Belum | |
| 27 | Loka POM di Kota Baubau | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | - |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| 28 | Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar | Belum Upload | | | | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 29 | Loka POM di Kabupaten Mimika | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 30 | Loka POM Kota Tanjung Pinang | Sudah upload | 26 Juli 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 19 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan rencana aksi namun belum ada datduk |
| 31 | Loka POM Kabupaten Rejang Lebong | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | 01 Juli 2022 | Sudah | Rencana aksi yang diinput belum sesuai dan data dukung tidak sesuai dengan rencana aksi yang dituliskan |
| 32 | Loka POM Kota Payakumbuh | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | - |
| 33 | Loka POM Kabupaten Buleleng | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | |
| 34 | Loka POM di Kota Tanjungbalai | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Belum melampirkan dokumentasi publikasi hasil SKM<br>2. Belum ada Laporan SKM dalam format Word | 20 Juli 2022 | Sudah | Rencana Aksi sudah di buat namun belum di kirim pada aplikasi sapaapip |
| 35 | Loka POM di Kabupaten Toba | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Penomoran Bab dan Sub Bab belum sesuai dengan pedoman<br>2. Bab III sub bab 3.2 tidak ada grafik perbandingan nilai SKM 2021 dan 2022<br>3. Bab IV sub bab 4.1 belum ada tabel saran masukan dan tindak lanjut<br>4. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | Belum dibuat rencana aksi |
| 36 | Loka POM di Kabupaten Dharmasraya | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 37 | Loka POM di Belitung | Belum Upload | - | - | - | - | | Belum | |
| 38 | Loka POM di | Sudah | 18 Juli | Sesuai | PDF | Belum ada Laporan SKM | 18 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan, |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | Kabupaten Sanggau | upload | 2022 | | | dalam format Word | | | namun belum sesuai karena dari masing-masing jenis layanan baru dibuat rencana aksi untuk 1 unsur dengan nilai terendah |
| 39 | Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | Belum dibuat rencana aksi |
| 40 | Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | | Belum | |
| 41 | Loka POM di Kabupaten Merauke | Sudah upload | 14 Juli 2022 | Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 20 Juli 2022 | Sudah | Telah menyampaikan rencana aksi namun belum ada datduk |
| **Wilayah Inspektorat II** | | | | | | | | | |
| 1 | Dit. Registrasi Obat | Sudah upload | 26 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada BAB II poin 2.5, Jumlah populasi agar diisikan jumlah populasi yang dalam 3 bulan<br>3. Pada BAB III poin 3.1 Jumlah responden sesuai sapaapip 516 sedangkan di laporan 513<br>4. Pada BAB III poin 3.2 jumlah responden sesuai sapaapip 516 sedangkan di laporan 515<br>5. Pada BAB III poin 3.2 jumlah responden registrasi obat generik sesuai sapaapip 238 sedangkan di laporan 237<br>6. Pada lampiran belum | 7 Juli 2022 | Sudah | - |

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | terdapat bukti screenshot SK Tim Pelaksana SKM | | | |
| 2 | Dit. Pengawasan Produksi Obat. NPP | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | rencana aksi belum dibuat |
| 3 | Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat. NPP | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | 18 juli 2022 | sudah | - |
| 4 | Dit. Pengawasan Keamanan. Mutu. dan Ekspor Im- por Obat. Narkotika. Psikotropika. Prekursor. dan Zat Adiktif | Sudah upload | 24 Agustus 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan.<br>2. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 20 Juli 2022 | 1. Belum pada pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor<br>2. Belum pada Layanan Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika. Psikotropika dan Prekursor<br>3. Sudah pada Layanan Pelayanan Persetujuan Iklan Obat | 1. Pada pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor belum menyampaikan Rencana Aksi<br>2. Pada Layanan Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika. Psikotropika dan Prekursor belum menyampaikan Rencana Aksi |
| 5 | Dit. Registrasi Obat Tradisional. Suplemen Kesehatan. dan Kosmetik | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Belum | Rencana aksi belum dikirim pada aplikasi SapaAPIP |
| 6 | Dit. Pengawasan Obat Tradisional. dan | Belum Upload | | | | - | | belum | |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | Suplemen Kesehatan | | | | | | | | |
| 7 | Dit. Pengawasan Kosmetik | Belum Upload | | | | - | | Belum | |
| 8 | Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional. Suplemen Kesehatan. dan Kosmetik | Sudah upload | 15 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab II, Penentuan Jumlah Responden populasi seharusnya 4 dengan sampel 4 | 17 Juli 2022 | Sudah | |
| 9 | Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | Belum | 1. Pada Layanan Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia sudah menyampaikan rencana aksi tetapi belum dikirim<br>2. Pada Layanan Pengujian, Layanan Penjualan Hewan Uji, Layanan Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia, Layanan Kultur Bakteri, Layanan Jasa Kalibrasi, Layanan Jasa Uji Profisiensi, Layanan Pelatihan rencana aksi belum dibuat |
| 10 | Balai Besar POM di Banda Aceh | Belum Upload | 15 agustus 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. Nilai SKM per jenis layanan pada poin 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat tidak sesuai dengan nilai | 5 juli 2022 | sudah | 1. Rencana aksi pada Layanan Informasi dan Pengaduan belum sesuai dengan |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | pada aplikasi SAPAAPIP<br>2. Nilai SKM per unsur dan unit layanan tidak sesuai dengan aplikasi SAPAAPIP<br>3. Bab V nilai SKM tidak sesuai SAPAAPIP<br>4. Bab V, Belum di TTD oleh Kepala UPP<br>5. Jumlah populasi poin 2.5 belum sesuai dengan populasi 3 bulan<br>6. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | | nilai terendah pada aplikasi SKM unsur U2,U3,U4<br>2. Terdapat unsur nilai terendah pada U4 yang belum ada rencana aksinya pada pelayanan pengujian |
| 11 | Balai Besar POM di Pekanbaru | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab III, 3.2 a. Nilai Per Jenis Layanan, untuk SKI seharusnya 100 sedangkan pada laporan 91,00 untuk SKE seharusnya 96,30 sedangkan pada laporan 91,84<br>3. Pada Bab III, 3.1 Jumlah responden seharusnya 99 sesuai sapaapip, sedangkan pada laporan 95 | 5 Agustus 2022 | 1. Belum pada Layanan Pengujian<br>2. Sudah pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor<br>3. Sudah pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor<br>4. Sudah pada Layanan Informasi dan Pengaduan | 1. Pada Layanan Pengujian belum menyampaikan rencana aksi<br>2. Pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor baru menyampaikan 1 rencana aksi dari 3 unsur dengan nilai terendah<br>3. Pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor baru menyampaikan 1 rencana aksi dari 3 unsur dengan nilai terendah<br>4. Pada Layanan Informasi dan Pengaduan sudah disampaikan 8 rencana aksi |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| 12 | Balai Besar POM di Palembang | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan<br>3. Pada BAB III poin 3.1 Jumlah responden sesuai sapaapip 131 sedangkan di laporan 116<br>4. Pada bagian lampiran belum melampirkan:<br>- Publikasi Hasil SKM<br>- Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM<br>5. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 7 Juli 2022 | Sudah | - |
| 13 | Balai Besar POM di Bandar Lampung | Sudah upload | 15 Agustus 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Jumlah responden untuk layanan SKI pada laporan pdf berbeda dengan SapaAPIP<br>2. Belum ada tabel Nilai SKM per jenis layanan<br>3. Belum ada tabel perbandingan nilai SKM per unsur dan unit layanan tahun 2021 dan 2022<br>4. Belum ada grafik perbandingan nilai SKM untuk tahun 2021 dan 2022<br>5. Bab IV untuk disesuaikan dengan format<br>6. Jumlah populasi | 06 Juni 2022 | Belum | 1. Rekomendasi Pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor belum menyampaikan rencana aksi<br>2. Rekomendasi pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor belum menyampaikan rencana aksi<br>3. Rekomendasi pada Layanan Pengujian |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | sesuaikan dengan jumlah populasi 3 bulan<br>7. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | | |
| 14 | Balai Besar POM di Jakarta | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM versi word agar diupload<br>2. Di bagian Daftar Isi terdapat nomor halaman yang error<br>3. Bab III dan IV, Penomoran Sub Bab belum sesuai<br>4. Belum ada grafik perbandingan nilai SKM 2021 vs 2022 pada Bab III<br>5. Pada lampiran bagian SK Tim Pelaksana SKM belum melampirkan screenshot SK nya | | Belum | Rencana Aksi sudah di buat namun belum di kirim pada aplikasi sapaapip |
| 15 | Balai Besar POM di Bandung | Sudah upload | 24 Juli 2022 | tidak sesuai | PDF | 1. Nilai U9 SKM per unsur dan unit layanan berbeda dengan aplikasi SAPAAPIP<br>2. Bab V, Belum di TTD oleh Kepala UPP<br>3. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 18 juli 2022 | sudah | - |
| 16 | Balai Besar POM di Surabaya | Belum Upload | | | | - | | Belum | |
| 17 | Balai Besar POM di Mataram | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan<br>2. Pada BAB II poin 2.5 Penentuan Jumlah | | 1. Belum pada Layanan Informasi dan Pengaduan<br>2. Sudah pada Layanan | Pada pada Layanan Informasi dan Pengaduan belum menyampaikan Rencana Aksi |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | Responden agar disesuaikan dengan target pada SAPAAPIP<br>3. Pada Bab III poin 1.2. b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan agar disesuaikan dengan SAPAAPIP<br>4. Pada Bab IV poin 5.1 agar diperbaiki penulisannya menjadi 4.1, Nilai SKM tahun 2022 terendah pada unsur: a. Waktu penyelesaian dengan nilai 98,61 agar disesuaikan dengan SAPAAPIP<br>5. Pada Bab V Kesimpulan, pada poin nilai SKM agar disesuaikan dengan SAPAAPIP (di SAPAAPIP 99,49 sedangkan di laporan 99,54)<br>6. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | | Pengujian | |
| 18 | Balai Besar POM di Palangka Raya | Belum Upload | | | | - | | Belum | |
| 19 | Balai Besar POM di Banjarmasin | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 19 Juli 2022 | Sudah | - |
| 20 | Balai Besar POM di Samarinda | Belum Upload | | | | - | | Belum | |
| 21 | Balai Besar POM di Makassar | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Belum sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM versi word agar diupload<br>2. Pada Bab II, Penentuan Jumlah Responden agar | | Belum | Rencana Aksi sudah di buat namun belum di kirim pada aplikasi sapaapip |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | disesuaikan dengan target pada SAPAAPIP<br>3. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan | | | |
| 22 | Balai POM di Jambi | Belum Upload | | | | Belum ada file laporan SKM versi PDF dan Word | - | Belum | Rencana Aksi belum dikirim pada aplikasi SAPAAPIP |
| 23 | Balai POM di Kupang | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM versi word agar diupload<br>2. Pada Daftar Isi, Lampiran Hasil Olah Data SKM belum dimasukan | | Belum | Rencana Aksi sudah di buat namun belum di kirim pada aplikasi SAPAAPIP |
| 24 | Balai POM di Palu | Sudah upload | 28 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 28 Juli 2022 | Belum | 1. Rencana Aksi terhadap rekomendasi layanan pengujian belum dikirim<br>2. Rencana Aksi untuk rekomendasi Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor belum dikirim |
| 25 | Balai POM di Manokwari | Sudah upload | 28 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan<br>2. Pada BAB II poin 2.5 Penentuan Jumlah Responden agar disesuaikan dengan target pada SAPAAPIP<br>3. File Laporan SKM Versi Word agar | 16 Agustus 2022 | Sudah | - |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | diupload | | | |
| 26 | Balai POM di Tarakan | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | belum | rencana aksi belum ada |
| 27 | Loka POM di Kota Dumai | Sudah upload | 21 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab II, Penentuan Jumlah Responden populasi seharusnya 21 dengan sampel 20<br>3. Pada Bab III belum ada diagram batang perbandingan nilai SKM 2021 dengan 2022 | - | Belum | Rencana Aksi sudah di buat namun status belum dikirim pada aplikasi sapaapip |
| 28 | Loka POM di Lubuk Linggau | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan<br>2. Bab III, Penomoran Sub Bab belum sesuai<br>3. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | 15 Juli 2022 | Sudah | - |
| 29 | Loka POM di Kota Tasikmalaya | Sudah upload | 21 Juli 2022 | Belum sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Bab III, Penomoran Sub Bab belum sesuai<br>3. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan | 18 Juli 2022 | sudah | - |
| 30 | Loka POM di Kabupaten Bogor | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab II, Penentuan Jumlah Responden populasi | 18 Juli 2022 | Sudah | - |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | seharusnya 87<br>3. Pada Bab III, 3.1 Jumlah responden seharusnya 72 orang sesuai aplikasi sapaapip, pada laporan 71<br>4. Pada lampiran belum terdapat bukti screenshot SK Tim Pelaksana SKM | | | |
| 31 | Loka POM di Kabupaten Kediri | Belum Upload | | | | - | | Belum | |
| 32 | Loka POM di Kabupaten Jember | Sudah upload | 17 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Belum ada SK Tim Pelaksana SKM pada lampiran | | belum | Rencana Aksi sudah di buat namun status belum dikirim pada aplikasi sapaapip |
| 33 | Loka POM di Kota Balikpapan | Belum Upload | | | | - | | Belum | |
| 34 | Loka POM di Kota Palopo | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Bab II poin 2.5, Jumlah populasi agar diisikan jumlah populasi yang dalam 3 bulan<br>3. Belum terdapat Lampiran Dokumentasi Lainnya | | Belum | |
| 35 | Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah | Sudah upload | 15 Juli 2022 | Belum sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM versi word agar diupload<br>2. Pada Bab II, Penentuan Jumlah Responden agar disesuaikan dengan target pada SAPAAPIP<br>3. Belum terdapat Lampiran Kuesioner | | belum | |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | dan Dokumentasi Lainnya<br>4. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan | | | |
| 36 | Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan | Belum Upload | 28 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada Cover belum tertulis nama K/L dan penulisan tahun belum sesuai format<br>3. Pada Bab I, penulisan manfaat belum sesuai format<br>4. Pada Bab II poin 2.5, Jumlah populasi agar diisikan jumlah populasi yang dalam 3 bulan<br>5. Pada Bab IV, karena bukan merupakan loka mandiri tahun 2021, poin 4.2 tren nilai SKM dihapus, kemudian agar ditambahkan narasi loka mandiri dari tahun 2022<br>6. Pada lampiran, belum terdapat Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM (Publikasi Hasil SKM, Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM, Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)) | | Belum | |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| 37 | Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir | Sudah upload | 21 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Jumlah populasi pada poin 2.5 seharusnya 16<br>3. Wajib melampirkan SK Tim Pelaksana SKM dan publikasi hasil SKM | - | belum | Rencana aksi belum dibuat |
| 38 | Loka POM di Kota Sungai Penuh | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | - | Rencana aksi belum dibuat |
| 39 | Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload,<br>2. Jumlah populasi belum sesuai, agar menggunakan populasi 3 bulan yaitu (9) | 26 Juli 2022 | Sudah | - |
| 40 | Loka POM di Kabupaten Bima | Belum Upload | - | - | - | Belum ada Laporan SKM PDF dan Word | - | - | Rencana aksi belum dibuat |
| 41 | Loka POM di Kabupaten Ende | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan<br>2. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | - | belum | Rencana aksi belum dibuat |
| 42 | Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat | Belum Upload | | | | - | - | - | Rencana aksi belum dibuat |
| 43 | Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada bab III bagian jumlah responden SKM agar disesuaikan dengan responden pada SAPAAPIP<br>3. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi | 7 Juli 2022 | sudah | - |

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

| No. | Unit Kerja | Penyampaian Laporan SKM Tingkat UPP | | | | | Penyampaian Rencana Aksi atas Hasil SKM 2022 pada Aplikasi SapaAPIP | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sudah/ Belum | Tgl Kirim | Kesesuaian Format Laporan (sesuai/tidak) | Format Laporan (pdf, word) | Catatan | Tgl Update/kirim | Sudah/Belum | Catatan |
| | | | | | | agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan | | | |
| 44 | Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara | Sudah upload | 15 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Pada BAB II poin 2.5 pada tabel populasi agar disesuaikan dengan jumlah populasi dalam 3 bulan | 18 Juli 2022 | sudah | - |
| 45 | Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu | Sudah upload | 19 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Jumlah populasi pada poin 2.5 seharusnya 25 | 19 Juli 2022 | Sudah | - |
| 46 | Loka POM di Kabupaten Banggai | Sudah upload | 18 Juli 2022 | Tidak sesuai | PDF | 1. Pada BAB III poin 3.1 Jumlah responden sesuai sapaapip 15 sedangkan di laporan 60<br>2. File Laporan SKM Versi Word agar diupload | - | Belum | Rencana aksi belum dibuat |
| 47 | Loka POM di Kabupaten Sorong | Sudah upload | 20 Juli 2022 | Belum Sesuai | PDF | 1. File Laporan SKM Versi Word agar diupload<br>2. Jumlah Populasi pada point Bab 2, point 2.5 seharusnya (14) | 19 Juli 2022 | Sudah | - |

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