



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANDUNG



Laporan Pelaksanaan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2022

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)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	10
4.2 Tren Nilai SKM	16
BAB V	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Hasil Olah Data SKM	22
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	31
4. Notulen FGD Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	35

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 Bandung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian penggunaan layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

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 Bandung.

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. Diketuainya 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 2022 pada Balai Besar POM di Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual, aplikasi SapaAPIP dan bit.ly yang disebarakan 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 Bandung yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara offline di lokasi unit pelayanan, melalui tautan bit.ly/SKM2022Mandiri dan tautan langsung ke aplikasi sapaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandung> 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	Maret-Mei 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Juni 2022	10
4.	Pelaporan	Juni-Juli 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 Bandung . 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 Bandung tahun 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi 3 Bulan	Sampel
1	Layanan Pengujian	6	6
2	SKI/SKE	3	3
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	591	233
Jumlah		600	242

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	132	54,55%
		PEREMPUAN	110	45,45%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	54	22,31%
		DI/D2/D3	32	13,22%
		D4/S1	116	47,93%
		S2/Profesi/S3	40	16,54%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	35	14,46%
		Pegawai Swasta	78	32,23%
		Wiraswasta	78	32,23%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0,00%
		Pegawai BUMN/D (1), Pelajar/ mahasiswa (28), Peneliti/dosen (5), Lainnya (17)	51	21,08%
4	Usia	≤ 25 Tahun	44	18,18%
		26 – 30 Tahun	48	19,84%
		31 – 35 Tahun	35	14,46%
		36 – 40 Tahun	31	12,81%
		≥ 41 Tahun	84	34,71%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi sapa apip 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
Layanan pengujian	94.44	97.22	95.37	100.00	97.22	97.22	94.44	100.00	94.44	96.71
SKE	94.44	94.44	94.44	100.00	100.00	94.44	100.00	94.44	94.44	96.30
Layanan informasi dan pengaduan	90.84	89.84	91.70	90.99	91.42	94.06	94.06	93.85	91.42	92.21

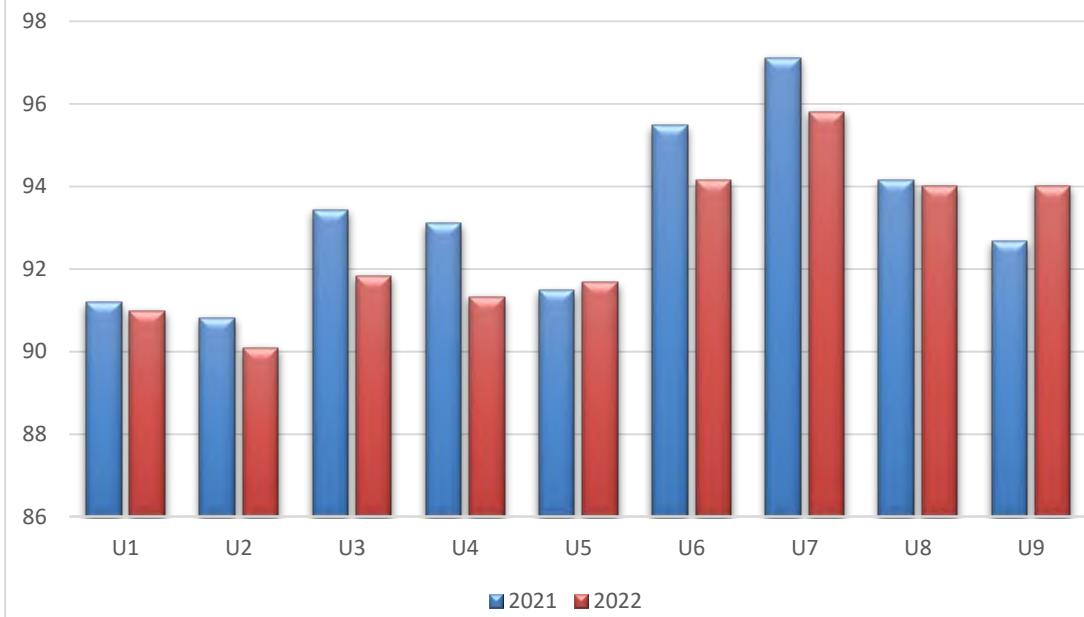
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/Turun
U1	Persyaratan	91.19	90.98	- 0.21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.81	90.08	- 0.73
U3	Waktu Penyelesaian	93.43	91.83	- 1.60
U4	Biaya/Tarif	93.11	91.32	- 1.79
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.48	91.67	+ 0,19
U6	Kompetensi Pelaksana	95.48	94.15	- 1.33
U7	Perilaku Pelaksana	97.11	95.80	- 1.31
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.15	94.01	- 0.14
U9	Sarana dan Prasarana	92.67	94.01	+ 1,34

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)

Perbandingan Nilai SKM 2021 dan 2022



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Berdasarkan hasil SKM tahun 2022, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Focus Group Discussion (FGD) Standar Pelayanan Publik bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 31 Mei 2022 dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) pada tanggal 04 Juli 2022.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana tindak lanjut	Timeline	PIC
1	Layanan informasi dan pengaduan	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan biaya yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4	01 Januari 2023	Pokja 6
				Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
				Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	

2	Layanan informasi dan pengaduan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Monitoring dan evaluasi layanan di Balai Besar POM di Bandung sudah rutin dilaksanakan, namun tindaklanjutnya belum optimal.	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	Pokja 6
				Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
				Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan publik	01 Januari 2023	
3	Layanan informasi dan pengaduan	Biaya/Tarif	Pelanggan beranggapan bahwa biaya ini merupakan biaya layanan pendaftaran produk di Badan POM, bukan layanan informasi di Balai Besar POM di Bandung. Pelanggan tidak dapat membedakan antara layanan pendaftaran Badan POM dengan layanan informasi di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya pendaftaran prosedur	01 Januari 2023	Pokja 6
4	SKE	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan biaya yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4	30 Desember 2022	Pokja 6
				Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	

				Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	
5	SKE	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Monitoring dan evaluasi layanan di Balai Besar POM di Bandung sudah rutin dilaksanakan, namun tindaklanjutnya belum optimal.	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdaten-ya di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	Pokja 6
				Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	
				Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan publik	30 Desember 2022	
6	SKE	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan terus menerus	Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	30 Desember 2022	Pokja 6
7	Layanan pengujian	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan biaya yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4	01 Januari 2023	Pokja 6
				Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	

				Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
8	Layanan pengujian	Perilaku Pelaksana	Kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan terus menerus	Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	01 Januari 2023	Pokja 6
9	Layanan pengujian	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi layanan di Balai Besar POM di Bandung sudah rutin dilaksanakan, namun tindaklanjutnya belum optimal.	Monitoring dan evaluasi kelengkapan sarana dan prasarana layanan pengujian pada Triwulan 4	01 Januari 2023	Pokja 6

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

No	Jenis Layanan	Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana tindak lanjut	Timeline	PIC
1	Layanan informasi dan pengaduan	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan biaya yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4	01 Januari 2023	Pokja 6
				Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	

				Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
2	Layanan informasi dan pengaduan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Monitoring dan evaluasi layanan di Balai Besar POM di Bandung sudah rutin dilaksanakan, namun tindaklanjutnya belum optimal.	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	Pokja 6
				Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
				Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan publik	01 Januari 2023	
3	Layanan informasi dan pengaduan	Biaya/Tarif	Pelanggan beranggapan bahwa biaya ini merupakan biaya layanan pendaftaran produk di Badan POM, bukan layanan informasi di Balai Besar POM di Bandung. Pelanggan tidak dapat membedakan antara layanan pendaftaran Badan POM dengan layanan informasi di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya pendaftaran prosedur	01 Januari 2023	Pokja 6

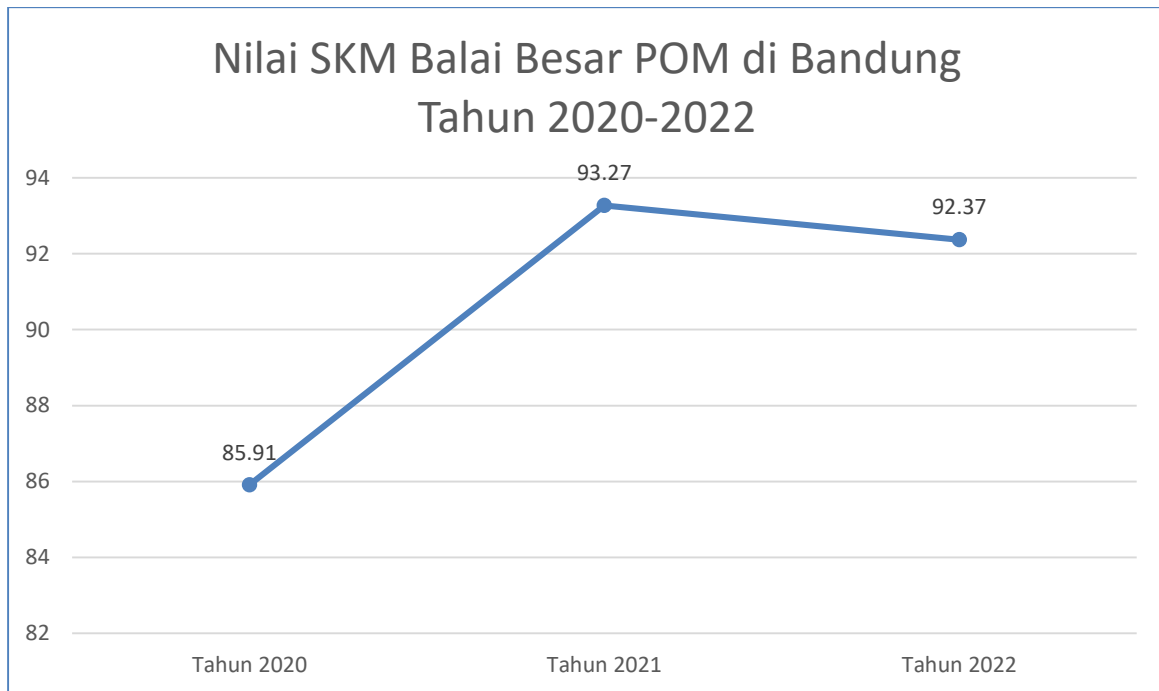
4	SKE	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan biaya yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4	30 Desember 2022	Pokja 6
				Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	
				Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	
5	SKE	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Monitoring dan evaluasi layanan di Balai Besar POM di Bandung sudah rutin dilaksanakan, namun tindaklanjutnya belum optimal.	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	Pokja 6
				Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	
				Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan publik	30 Desember 2022	
6	SKE	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan terus menerus	Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	30 Desember 2022	Pokja 6

7	Layanan pengujian	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan biaya yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4	01 Januari 2023	Pokja 6
				Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
				Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	01 Januari 2023	
8	Layanan pengujian	Perilaku Pelaksana	Kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan terus menerus	Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	01 Januari 2023	Pokja 6
9	Layanan pengujian	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi layanan di Balai Besar POM di Bandung sudah rutin dilaksanakan, namun tindaklanjutnya belum optimal.	Monitoring dan evaluasi kelengkapan sarana dan prasarana layanan pengujian pada Triwulan 4	01 Januari 2023	Pokja 6

4.2 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) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas terdapat penurunan nilai SKM 2022, dari 93,27 menjadi 92,37, namun nilai tersebut masih diatas target nilai SKM Balai besar POM di Bandung tahun 2022 yaitu 88,00. Tren nilai SKM diatas menggambarkan bahwa diperlukan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,37. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Besar POM di Bandung menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; b. Persyaratan dan c. Biaya/Tarif.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu a. Perilaku Pelaksana; b. Kompetensi Pelaksana dan c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bandung, Juli 2022
Kepala Balai Besar POM
Di Bandung

Sukriadi Darma, S.Si. Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2022**

1 KATEGORI
Kategori Responden

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. ASPEK Pelayanan Publik

4 SARANA & MUDAH
Akses

Kategori Responden

Tipe

Kategori Layanan

Unit

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

ICD

Prevalensi Penyakit

Paragraf Utama

**Harus mengisi pada saat selesai
Dapat Berlayar**

00 Kategori 1

Gambar 1. Kuesioner halaman pertama

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2022**

1 RESPONDER
Kategori Responden

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Aspek Pelayanan Publik

4 SARAN & SALURAN
Ulasan

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Prevalensi keluhan penyakit

Kembali

Kategori 1

Gambar 2. Kuesioner halaman kedua

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2022



Estimasi:

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian prosedur/petunjuk pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

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

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara, tingkat waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



Gambar 3. Kuesioner halaman ketiga

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

Sangat Lambat

Lambat

Kurang Cepat

Cukup Cepat

Cepat

Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

Sangat Tidak Jelas

Tidak Jelas

Kurang Jelas

Cukup Jelas

Jelas

Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang terdapat dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

Sangat tidak Lengkap

Tidak Lengkap

Kurang Lengkap

Cukup Lengkap

Lengkap

Sangat Lengkap

[Kembali](#) [Berikutnya >](#) [Top](#) [Top](#)

Gambar 4. Kuesioner halaman ketiga lanjutan

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2022**

1 RESPONDER
Kawasan Sorelas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KARAN & MASUKAN
Sangat

Stasiun elektron diunggah di

[Kembali](#) [Top](#) [Berikutnya >](#)

Gambar 5. Kuesioner halaman keempat

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun : 2021																							
Unit Kerja : Balai Besar PDM di Bandung																							
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Kategori/Instansi/Tempat bekerja/Instansi/Instansi	Presensi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	Saran
1	Pengujian	3/16/2021 9:37	Ngo RP	48	Laki-laki	81246223887	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri	Polres Metro Bekasi	25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	Pengujian	3/16/2021 9:40	Andas Indira Mulyadi	38	Laki-laki	83825555303	SMA/ sederajat	Pegawai swasta	Pesawahan	25	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	
3	Pengujian	3/17/2021 9:25	Agar M.F. SH	28	Laki-laki	82122087150	S1	PNB/TW/Polri	Polres Jakor	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	Pengujian	3/17/2021 9:25	Beno Pseudobo	33	Laki-laki	82267770200	S1	PNB/TW/Polri	Polres Bekasi Kabupaten	200	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	Pengujian	3/17/2021 9:25	Fendri Akmaliyah	26	Laki-laki	81212167137	S1	PNB/TW/Polri		25	25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	Pengujian	3/17/2021 9:30	Kristi Bangsan Sukarna	34	Laki-laki	81302151251	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri	Polrestabes Bandung	300	6	6	6	6	4	6	6	5	5	6	5		
7	Pengujian	3/17/2021 18:06	Kristi Bangsan Sukarna	34	Laki-laki	81312112151	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri	Polrestabes Bandung	300	6	6	6	6	4	6	6	5	5	6	5		
8	Pengujian	3/17/2021 18:17	Rivaldy	23	Laki-laki	81215011570	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri	Polres Jakor	25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Pengujian	3/17/2021 18:18	Agus Cahya Firmansyah	23	Laki-laki	81294080070	S1	PNB/TW/Polri	Polres Cimahi	300	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Pengujian	3/17/2021 18:20	Alvin S.	24	Laki-laki	81278080070	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri	Polres Cimahi	25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	Pengujian	3/17/2021 18:22	Adhi Alghani	24	Laki-laki	81214037307	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri	Polrestabes Bandung	25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	Layanan Info	3/26/2021 11:51	Tatik Harjanti	40	Perempuan	8123162940	S1	Pegawai swasta	PT. Satek Trijaya Mandiri	300	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus, pertambahan
13	Layanan Info	3/26/2021 11:34	Dia Yuda	48	Laki-laki	80214003787	S2/Profesi/S1	PNB/TW/Polri	Dinas Pendidikan	90	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	Kegiatan agar berjalan berkesinambungan

Gambar 2. Rekap data responden halaman pertama

14	Layanan Info	3/7/2021 11:02	Cepi Yulius Mulyadi	34	Laki-laki	82120608787	S2/Profesi/S1	Pegawai swasta	PT. BINA PTA BINA UTI	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Prasyarat baik	
15	Layanan Info	4/11/2021 14:03	Rani	26	Laki-laki	852985662	S2/Profesi/S1	Wiraswasta	CV Aza	81	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
16	Layanan Info	4/17/2021 14:13	Amal Apriadi	28	Laki-laki	8072765880	SMA/ sederajat	Wiraswasta	PT. ALIYAH GROSS (RUDORIS)	80	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	lebih di perbaiki penyusunan data statistik nasionalnya banyak, masalahnya bisa di bantu simple seperti saat ini PPSI	
17	Layanan Info	3/16/2021 16:09	Suzuka Saifulayati	47	Laki-laki	8213080786	SMA/ sederajat	PNB/TW/Polri		90	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
18	Layanan Info	3/8/2021 10:02	Rahmy Solyan	62	Laki-laki	8030180280	S2/Profesi/S1	Wiraswasta	SAIT FOOD	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	SURVEI TERLALU PARANG TIDAK MEMOTIVASI UNTUK MELAKUKAN LAGI. PERLU PASA PERLU PERENCANAAN PEJAYATAN. MOHON DIBUAT LEBIH SINGKAT. TERIMA KASIH
19	Layanan Info	3/24/2021 04:18	Mira Mili	20	Perempuan	8257062807	SMA/ sederajat	Wiraswasta		100	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6		
20	Layanan Info	1/9/2021 9:17	Erwin Setiawan P	40	Laki-laki	8129834875	S2/Profesi/S1	PNB/TW/Polri	CV ANGGAS TEGE SOAHITRA	90	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertambahan data terbaru
21	Layanan Info	1/30/2021 14:19	Umar Setiawan	60	Laki-laki	8529048480	SMA/ sederajat	Wiraswasta		81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	Layanan Info	3/16/2021 13:13	Ayo Sulita Karmalita	21	Perempuan	81215055645	SMA/ sederajat	Polres Imaherjaya	LPP Survei Kamling Tani	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga tetap konsisten dalam pelayanan terkait untuk masyarakat
23	Layanan Info	3/29/2021 14:13	Raja	42	Laki-laki	8110184572	SMA/ sederajat	Wiraswasta		90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
24	Layanan Info	3/20/2021 10:15	Taffan	33	Laki-laki	850942989	S2/Profesi/S1	Wiraswasta	SUPRA	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	lebih di implekasi lagi, terutama dalam memberikan informasi untuk kegiatan sosial dll
25	Layanan Info	3/20/2021 11:34	Rani Almas	26	Laki-laki	8522313456	D1/DG/D3	Pegawai swasta	PT. SARAN JURNAL	100	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	Pertambahan
26	Layanan Info	3/26/2021 04:16	Andi Nurandi	26	Laki-laki	8522265386	S2/Profesi/S1	Pegawai swasta		100	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
27	Layanan Info	3/11/2021 01:48	Caecilia Satrio	67	Perempuan	812925479	SMA/ sederajat	Wiraswasta	LD/Desa/Luar	100	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudahnya prosedur pengisian
28	Layanan Info	4/21/2021 10:19	Melisa Anjaya	40	Perempuan	812225122	S1	Wiraswasta	Pura Ta Jaki	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih banyak atas bantuannya yang sangat baik
29	Layanan Info	3/14/2021 14:43	Richardi	30	Laki-laki	8057041454	S1	Wiraswasta		100	3	4	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	

Gambar 3. Rekap data responden halaman kedua

94	Layanan Info	3/24/2022 11:13	Dani	47 Laki-laki	898654620	SMA/ sederajat	Widyawasta	Herbal Prima Food	50	4	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5
95	Layanan Info	3/24/2022 9:38	Faisa	29 Perempuan	8578117868	SMA/ sederajat	Widyawasta	CV Brio Product Indonesia	94	6	8	5	5	5	8	4	6	6	8	5
96	Layanan Info	3/26/2022 13:44	Fanella T	35 Perempuan	8521789489	SI	Pegawai swasta	PT Freshland Inovasi Sejahtera	95	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5
97	Layanan Info	3/28/2022 12:09	Fosteril	48 Laki-laki	8529870034	S2/Profesi/S3	Peneliti/kontr	UNU Cirebon	100	5	5	5	8	4	5	6	5	6	8	5
98	Layanan Info	3/28/2022 12:34	Debita Kurnia H	19 Laki-laki	8180958816	SMA/ sederajat	Pelajar Universitas	Universitas Sebelas Maret	100	8	8	6	8	6	6	6	6	6	6	5
99	Layanan Info	3/28/2022 14:39	Dwi Nurcahyani	54 Perempuan	8968800721	DI/ D3/D3	Lainnya	-	56	6	6	6	6	5	8	6	6	5	5	6
100	Layanan Info	3/28/2022 14:44	Alfaridius D	36 Perempuan	8502355185	SI	Pegawai swasta	Katolonia	100	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5
101	Layanan Info	3/28/2022 9:48	Abdulkawar Sakhan	48 Laki-laki	8526486842	SI	Widyawasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
102	Layanan Info	3/30/2022 15:47	Dika	26 Perempuan	8214074284	DI/ D3/D3	Pegawai swasta	PT Aneka Denda Jaya	100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	Layanan Info	3/30/2022 14:08	Dra Ida Sintauli Siregar	57 Perempuan	8180290706	SMA/ sederajat	PKS/ TPA/ Poli	Daniel Form	100	8	8	6	8	6	6	6	6	6	6	6
104	Layanan Info	3/31/2022 14:28	Irfi	45 Perempuan	812118088	SI	Lainnya	Bangkit Bangsa	99	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5
105	Layanan Info	3/31/2022 15:38	Rizandi Kurniasentosa	45 Laki-laki	8132038877	SI	Widyawasta	CV Karya Grajana Putra	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	Layanan Info	3/1/2022 13:29	Hendy Hakim	35 Laki-laki	8218611415	SI	PKS/ TPA/ Poli	-	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
107	Layanan Info	4/4/2022 13:31	Diana	44 Perempuan	811396591	DI/ D3/D3	Widyawasta	-	100	8	8	6	8	8	8	6	6	6	6	6
108	Layanan Info	4/5/2022 17:35	Rani Aminda	29 Laki-laki	8779828122	SMA/ sederajat	Widyawasta	-	100	8	8	6	8	8	8	6	6	6	6	6

Gambar 8. Rekap data responden halaman ketujuh

109	Layanan Info	4/5/2022 11:48	Hendrik	48 Laki-laki	8212110018	SMA/ sederajat	Widyawasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
110	Layanan Info	4/5/2022 14:02	Iang Fahy	36 Laki-laki	80120066	SMA/ sederajat	Widyawasta	Stax Data	98	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6
111	Layanan Info	4/5/2022 14:38	Selma Rifal S	24 Perempuan	8213214314	SI	Pegawai swasta	PT Selesa Herta Utama	100	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5
112	Layanan Info	4/5/2022 15:08	Berry Aprianto	28 Laki-laki	8122300996	SMA/ sederajat	Pelajar / mahasiswa	Love Merdeka	100	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
113	Layanan Info	4/6/2022 13:13	Irfan	24 Perempuan	8568919825	SI	Pegawai swasta	PT Centana Indah Perkasa	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	Layanan Info	4/6/2022 13:18	Yuli Saryani Sri Wati	41 Perempuan	882283845	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Cocoa Farm	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
115	Layanan Info	4/6/2022 14:33	Reza Ajiyanto	42 Laki-laki	8964861529	DI/ D3/D3	PKS/ TPA/ Poli	Reponde G&G Genwang	100	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
116	Layanan Info	4/7/2022 10:43	Sabagih	45 Laki-laki	8212812948	SMA/ sederajat	Widyawasta	-	100	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5
117	Layanan Info	4/11/2022 10:02	Husni Indriyah	43 Perempuan	8132113634	SI	Widyawasta	-	100	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
118	Layanan Info	4/11/2022 10:25	Rana Pentan Oktasari	35 Perempuan	895838866	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Opella HealthCare Indonesia	100	8	8	6	8	8	5	6	6	6	6	6
119	Layanan Info	4/14/2022 9:23	Rizka Nur AF	24 Perempuan	8773045268	SMA/ sederajat	Pelajar / mahasiswa	-	99	4	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5
120	Layanan Info	4/12/2022 11:31	Rida Herono	25 Perempuan	812302314	SI	Widyawasta	Tawa Gelco	100	8	8	6	8	6	6	8	6	6	6	6
121	Layanan Info	4/12/2022 13:57	Melika	42 Perempuan	8522818406	DI/ D3/D3	Widyawasta	Made Non Akademasi	100	5	4	6	6	6	5	5	6	6	6	6
122	Layanan Info	4/13/2022 8:02	Braineria	47 Laki-laki	815806885	SI	Widyawasta	-	100	8	8	6	8	6	6	6	6	6	6	6
123	Layanan Info	4/13/2022 13:38	Sri Konalingsih	65 Perempuan	821270013	SI	Widyawasta	Kual Khotan	100	6	6	6	6	5	4	5	6	6	5	4
124	Layanan Info	4/14/2022 11:57	David	38 Laki-laki	8022511228	SI	Pegawai swasta	-	95	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6
125	Layanan Info	4/18/2022 0:38	Dwi Nur Utami	25 Perempuan	8964801252	DI/ D3/D3	Pegawai swasta	CV Sejahtera	100	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5

Gambar 9. Rekap data responden halaman kedelapan

128	Layanan Info	4/18/2022 12:49	Pri	38	Laki-laki	8121423000	SI	Wirawasta	Taku Perek Gobo	85	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	-	
127	Layanan Info	4/18/2022 15:04	U/PI ULTRA TELU LAILY	27	Perempuan	8131142638	SI	Pegawai swasta	PT BOWITA CITRA PERMA TABANG	95	6	6	6	6	5	4	5	6	6	6	4	Cukup baik, better, cukupkan sama admin yg ms ke nambah ppt di hallo, pponi terima kasih
128	Layanan Info	4/18/2022 15:00	Asop	50	Laki-laki	8522124807	S SMA/ sederajat	Pegawai swasta	Cx hyl Uniga Sari	100	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	Lebih di kembangkan
129	Layanan Info	4/19/2022 9:08	ERRY DWIGUMAM	37	Laki-laki	8131330587	SI/Profesi/SS	PIG/TW/Poli	Diagn Kesehatan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	semoga lebih baik
130	Layanan Info	4/20/2022 12:04	Ari Setiawan	38	Laki-laki	8138607180	SI	Pegawai swasta	PT Jalon Manubehang Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas pelayanan tidak memperhatikan di di awal, jadi bingung antara bapak/ibu.
131	Layanan Info	4/21/2022 11:14	Eko Nur Cahya	39	Perempuan	8130253595	S SMA/ sederajat	Lainnya	-	98	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	Tetapi menjadi yang terbaik.
132	Layanan Info	4/25/2022 10:54	Dulil Muliawati	20	Laki-laki	8060265047	S SMA/ sederajat	Pegawai / mahasiswa	Cafecorah	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
133	Layanan Info	4/25/2022 11:02	Pongki S	37	Laki-laki	8129638580	SI	Pegawai swasta	PT Raso	87	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	lebih sangat baik
134	Layanan Info	4/25/2022 11:27	Freddy Swenanto	41	Laki-laki	8132530280	SI	Pegawai swasta	PT ASA TRITUNGGM	98	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Informasi yg pantas bisa lebih di kembangkan
135	Layanan Info	4/25/2022 11:35	Diah Wardani	29	Perempuan	82221207182	SI/Profesi/SS	Analisis/Busa	Universitas Padjadjaran	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
136	Layanan Info	4/25/2022 11:34	Tito Dharma Hartono	23	Perempuan	8773978084	SI	Pegawai / mahasiswa	Universitas Jendral Achmad Yani	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
137	Layanan Info	4/25/2022 11:35	Cherella Avel Sombing	25	Perempuan	8139487599	SI	Pegawai / mahasiswa	Institut Teknologi	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
138	Layanan Info	4/25/2022 11:42	Verianu	27	Perempuan	8520294700	SI	Pegawai swasta	PT Murni Coffee	98	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
139	Layanan Info	4/26/2022 11:44	R Hindago Sudewani	53	Laki-laki	81313317897	SI	Pegawai swasta	Nato Bakery	95	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	-
140	Layanan Info	4/26/2022 11:47	Admad Ramden	49	Laki-laki	82126030132	S SMA/ sederajat	Wirawasta	PT Tajir Asuransi	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	-

Gambar 10. Rekap data responden halaman kesembilan

141	Layanan Info	4/26/2022 11:49	M Fajar	45	Laki-laki	812793226	S SMA/ sederajat	Pegawai swasta	PT Micro Sigatara	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
140	Layanan Info	4/26/2022 11:50	Jenny	38	Perempuan	8718162732	SI	Wirawasta	-	80	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	-
140	Layanan Info	4/26/2022 11:52	Luky?	54	Laki-laki	8521276289	S SMA/ sederajat	Wirawasta	-	95	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	-
144	Layanan Info	4/26/2022 12:20	Ah. Firda S. Fala	32	Laki-laki	8525113301	SI/Profesi/SS	Wirawasta	CV Beornali Food	100	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	Tetapi masih
145	Layanan Info	4/26/2022 12:22	Bu Dedi	38	Perempuan	812259112	SI	Wirawasta	PT MAYCA MATWAS INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	lebih lagi pelayanan nya
146	Layanan Info	4/26/2022 14:07	Pari Reideyati	40	Perempuan	85848411580	S SMA/ sederajat	Wirawasta	-	90	6	6	4	4	6	6	4	6	6	6	6	-
147	Layanan Info	4/26/2022 14:15	Dika Priyadi	34	Laki-laki	8123879784	DI/SD/SD	Pegawai swasta	CV Am	90	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
148	Layanan Info	4/26/2022 14:17	Ali Soekri	36	Laki-laki	83924079627	S SMA/ sederajat	Pegawai swasta	PT Rasi Barokah MujiPan	100	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	5	-
148	Layanan Info	4/27/2022 14:20	Ryan Harris Nisa Sof	31	Laki-laki	8114938799	SI/Profesi/SS	Pegawai swasta	Terima Legal	98	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	-
150	Layanan Info	4/27/2022 15:29	Riri Hidayah	28	Perempuan	8121883431	S SMA/ sederajat	Pegawai / mahasiswa	Universitas Udayana	99	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	semoga semakin baik lagi dalam melayani tawarannya, baik kedepannya
151	Layanan Info	4/28/2022 11:49	Gegah Supendor	38	Laki-laki	8131378949	SI	Wirawasta	Medi Sita	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
152	Layanan Info	4/28/2022 12:10	Pranoto Hossolah	22	Perempuan	8225638961	SI	Pegawai / mahasiswa	Universitas Jendral Achmad Yani	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
153	Layanan Info	4/28/2022 12:17	Nurhayati	23	Perempuan	8966596236	S SMA/ sederajat	Pegawai / mahasiswa	Universitas Padjadjaran	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
154	Layanan Info	4/28/2022 12:38	Devil Oktavia Citra	22	Perempuan	8963747048	SI	Pegawai / mahasiswa	Institut Teknologi	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
155	Layanan Info	4/21/2022 15:08	Feji Firdaus	20	Laki-laki	82118661525	S SMA/ sederajat	Pegawai swasta	-	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik petugas nya
156	Layanan Info	5/3/2022 18:40	Eris Andita	27	Perempuan	8556180893	SI	Pegawai / mahasiswa	Universitas Padjadjaran	100	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	-

Gambar 11. Rekap data responden halaman kesepuluh

157	Layanan Info	5/3/2022 11:18	Aggali	26	Peremp- wan	8132585662	SI	Pegawai swasta	PT. Merito Lifestyle Trading Indonesia	90	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	Sebenarnya untuk pinjam sudah cukup baik dalam menjawab pertanyaan dan sangat sopan. Mungkin perlu diperluas lagi sehingga tidak terasah pada invoice umum apabila ada case khusus.	
158	Layanan Info	5/3/2022 12:08	Arjas Rajawone	39	Laki- laki	817808132	SI	Wiraswasta	PT Global Heika Notary	90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Ngga ada, sudah baik	
159	Layanan Info	5/3/2022 15:44	Ian Hidayat	35	Laki- laki	8228215500	DI/TG/DI	Wiraswasta	Dhyas	100	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	Sudah baik	
160	Layanan Info	5/3/2022 10:32	Firda	25	Peremp- wan	8576457082	SI	Pegawai swasta	PT. Berkah Pangan Awalan	95	6	6	6	6	6	5	6	5	6	8	Sering terasah baik	
161	Layanan Info	5/3/2022 10:38	Dian Prasala	23	Laki- laki	8228785184	SI	Pegawai swasta	PT Paragon Wajah Indonesia	98	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	Berdan POM layanan Terbaik	
162	Layanan Info	5/3/2022 13:24	Grace Darmawan	33	Peremp- wan	8129510525	SI/Profesi/SA	Peneliti/Ases	Universitas Pelita Harapan	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	-	
163	Layanan Info	5/3/2022 13:27	Mevita H	37	Peremp- wan	8129469893	SI	Pegawai swasta	-	90	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	tidak baik
164	Layanan Info	5/3/2022 13:28	Sora Dinarika	22	Peremp- wan	8969852895	SI	Pelajar /mahasiswa	Universitas Pelita Harapan	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
165	Layanan Info	5/3/2022 13:38	Jenny	33	Peremp- wan	8186894024	SI/Profesi/SA	Peneliti/Ases	Universitas Pelita Harapan	100	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	-	
166	Layanan Info	5/3/2022 14:28	Anastasia Dian Pangestika	35	Peremp- wan	8587680804	SI	Pegawai swasta	PT. Dacfin Etech Global	100	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	-	
167	Layanan Info	5/3/2022 14:30	Nadia Magdalena	27	Peremp- wan	81394472767	DI/TG/DI	Wiraswasta	Selena Mandiri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sangat baik & fast respon
168	Layanan Info	5/3/2022 17:58	ToscaRD	43	Laki- laki	8529585534	SI/Profesi/SA	Peneliti/Ases	Minisan Herbal	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	menyanyi dengan sepenuh hati
169	Layanan Info	5/3/2022 15:16	Johny Pribadi	34	Laki- laki	8553488019	SI/Profesi/SA	Wiraswasta	PT. Triputra Maju Bersama	90	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	Mau
170	Layanan Info	5/3/2022 11:43	Rani Setiawan	39	Laki- laki	8138600780	SI	Pegawai swasta	Pt Glico Manufacturing Indonesia	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan bagus
171	Layanan Info	5/3/2022 0:43	Anastasia Dian Pangestika Sahanto	35	Peremp- wan	8587680804	SI	Pegawai swasta	PT. Dacfin Etech Global	100	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	-

Gambar 12. Rekap data responden halaman kesebelas

172	Layanan Info	5/3/2022 17:20	Alihanika	23	Peremp- wan	8533251500	SI	Pegawai swasta	Grubuyer	98	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	terima kasih sangat di tanggapan semua keluhan
173	Layanan Info	5/3/2022 20:51	Henri Winata	18	Laki- laki	8625242478	SI	PMO/TN/Polr	Pendo Sabang	90	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	-	
174	Layanan Info	5/4/2022 18:48	Dwi Setiyo Mubandono	33	Laki- laki	8577917848	SI	PMO/TN/Polr	BPTSP dan IPT Gede	95	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	sudah bagus, pernah kecur/tinggalan
175	Layanan Info	5/3/2022 23:11	Fayza Ghossein Hadiyan	25	Peremp- wan	8590451848	SI	Pegawai swasta	PT. Data Berkarya Farm	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan mengenai informasi dan keluhan sudah bagus. ke depannya mungkin dipik saja sender further about contact medics WA, atasan media sebelum dan POM sendiri dengan fitur online chat
176	Layanan Info	5/3/2022 8:10	Febrianti Nonita tari	18	Peremp- wan	8225517838	SI SMA/Sebelum	Pelajar /mahasiswa	Universitas Atajayana	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik
177	Layanan Info	5/3/2022 18:37	Taufik Saputra Malia	37	Laki- laki	8112811384	SI	Pegawai swasta	PT MBL IN BANK BANK TSB	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan tetap di pertahankan,
178	Layanan Info	5/3/2022 12:30	Sumida	58	Peremp- wan	8330736246	SI	Pegawai swasta	Adibacantik Makanan Diaboli Ban	60	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	Terimakasih atas layanannya
179	Layanan Info	5/3/2022 12:48	Andy	51	Laki- laki	8330788802	SI	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	-	
180	Layanan Info	5/3/2022 15:39	Indiyani Ainurrahmah	33	Peremp- wan	8221801116	SI	Pelajar /mahasiswa	Universitas Jenderal Achmad Yani	99	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
181	Layanan Info	5/3/2022 16:42	Moch Rizkiul Azam	37	Laki- laki	8178950685	SI	Wiraswasta	Gin Antel	80	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	-	
182	Layanan Info	5/3/2022 12:24	Muhammad Mubassim	44	Laki- laki	8123459485	SI/IS/DI	Wiraswasta	Berlian Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
183	Layanan Info	5/3/2022 16:45	Riri NPI	26	Peremp- wan	8334586468	SI	Wiraswasta	PT Sari Root Jaya Indonesia	99	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	-
184	Layanan Info	5/3/2022 18:40	Sulastriani	45	Laki- laki	8221446343	DI/TG/DI	Pegawai swasta	Mitra Sejahtera Daya KBB	96	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	-
185	Layanan Info	5/3/2022 15:57	Safira Barani Fadzila	32	Peremp- wan	8570218936	SI	Pelajar /mahasiswa	Universitas Padjadjaran	95	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
186	Layanan Info	5/3/2022 16:22	Wen Ambiani	45	Peremp- wan	8122141888	SI	Pegawai swasta	PT Lapa Transmileni	90	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	-

Gambar 13. Rekap data responden halaman kedua belas

219	Layanan Info	5/20/2022 11:42	Dede Rizkiyanti	43	Laki-laki	8222602872	St	PNS/TM/Polri	Diras Kesehatan		80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat di pertanyakan apa lebih di tingkatkan	
220	Layanan Info	5/20/2022 11:09	Sulastriani	48	Laki-laki	8229488648	c SMA/Sederajat	Militer swasta	Tahu Jember		90	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sudah cukup baik pelayanan tapi kurang
221	Layanan Info	5/20/2022 13:54	Riana Tobing S.Parm	53	Perempuan	8224853368	St	PNS/TM/Polri	Diras Kesehatan Kota Depok		100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang di lakukan sudah baik
222	Layanan Info	5/20/2022 8:55	Carla	51	Laki-laki	8239486754	01/01/01	PNS/TM/Polri	BMN N 1 Kota Cirebon		90	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	
223	Layanan Info	5/20/2022 9:17	Muzul Aeni, S. Pd	48	Perempuan	8238863776	St	PNS/TM/Polri	AMN 1 Kota Cirebon		100	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	
224	Layanan Info	5/20/2022 9:00	Rosita	54	Perempuan		St	PNS/TM/Polri	SM Pengantar 1		94	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5		
225	Layanan Info	5/21/2022 6:33	Dede	54	Laki-laki	823405086	c SMA/Sederajat	Militer swasta			93	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
226	Layanan Info	5/21/2022 9:17	Dede Suprieto	36	Laki-laki	8629488846	St	Pegawai swasta			98	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	
227	Layanan Info	5/21/2022 8:50	Restu	33	Laki-laki	8586410972	St/Profesi/St	Lulusan	Apotek		95	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	Sangat Memuaskan, cara & prosesnya di tingkatkan
228	Layanan Info	5/24/2022 10:39	Rahm Faid Duhito	25	Laki-laki	8575296314	05/01/03	Pelajar	Wijaya Cheese/Marketing		90	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	di pengabdian langsung di respon dengan baik dan tidak lama
229	Layanan Info	5/24/2022 11:19	Eko Ais	38	Laki-laki	82295331408	05/01/09	Lulusan	Suku Suka		98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Engkungan nya nyaman? tidak seperti kota orang orang tentang gelang instan yg aneh kalo di
230	Layanan Info	5/24/2022 11:25	Yogi Prasno	27	Laki-laki	8172171952	St	Militer swasta	Klass Kemora		90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
231	Layanan Info	5/24/2022 11:29	Rini Sukowati	46	Perempuan	8772697757	St/Profesi/St	Militer swasta			90	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	Sudah cukup membantu/bercapaian "Customer Satisfaction"
232	Layanan Info	5/24/2022 14:08	Usang Nashir	57	Laki-laki	8230948348	St/Profesi/St	Pegawai swasta	CV Aryad Kasbi		85	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	
233	Layanan Info	5/24/2022 15:00	Hana Purwati Ciptosei	38	Perempuan	8078594666	St	Pegawai swasta	PT Cybea Healthcare Indonesia		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan cepat
234	Layanan Info	5/20/2022 8:05	Yusuf Han Khalidjab	21	Perempuan	82200761406	St	Pelajar	Universitas Jember/Alumni		96	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
235	Layanan Info	5/24/2022 8:09	Dede Taufik	57	Laki-laki	8238319688	St/Profesi/St	PNS/TM/Polri	Diras Kesehatan		96	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	

Gambar 16. Rekap data responden halaman keenam belas

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2022	Balai Besar POM di Bandung	242	240	90.99	90.08	91.83	91.32	91.67	94.15	95.60	94.01	91.53	92.37	

Total rows: 1 to 1 of 1

Gambar 17. Hasil SKM Balai Besar POM di Bandung 2022

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Bandung

Tahun: 2022

Unit Kerja: Balai Besar POM di Bandung

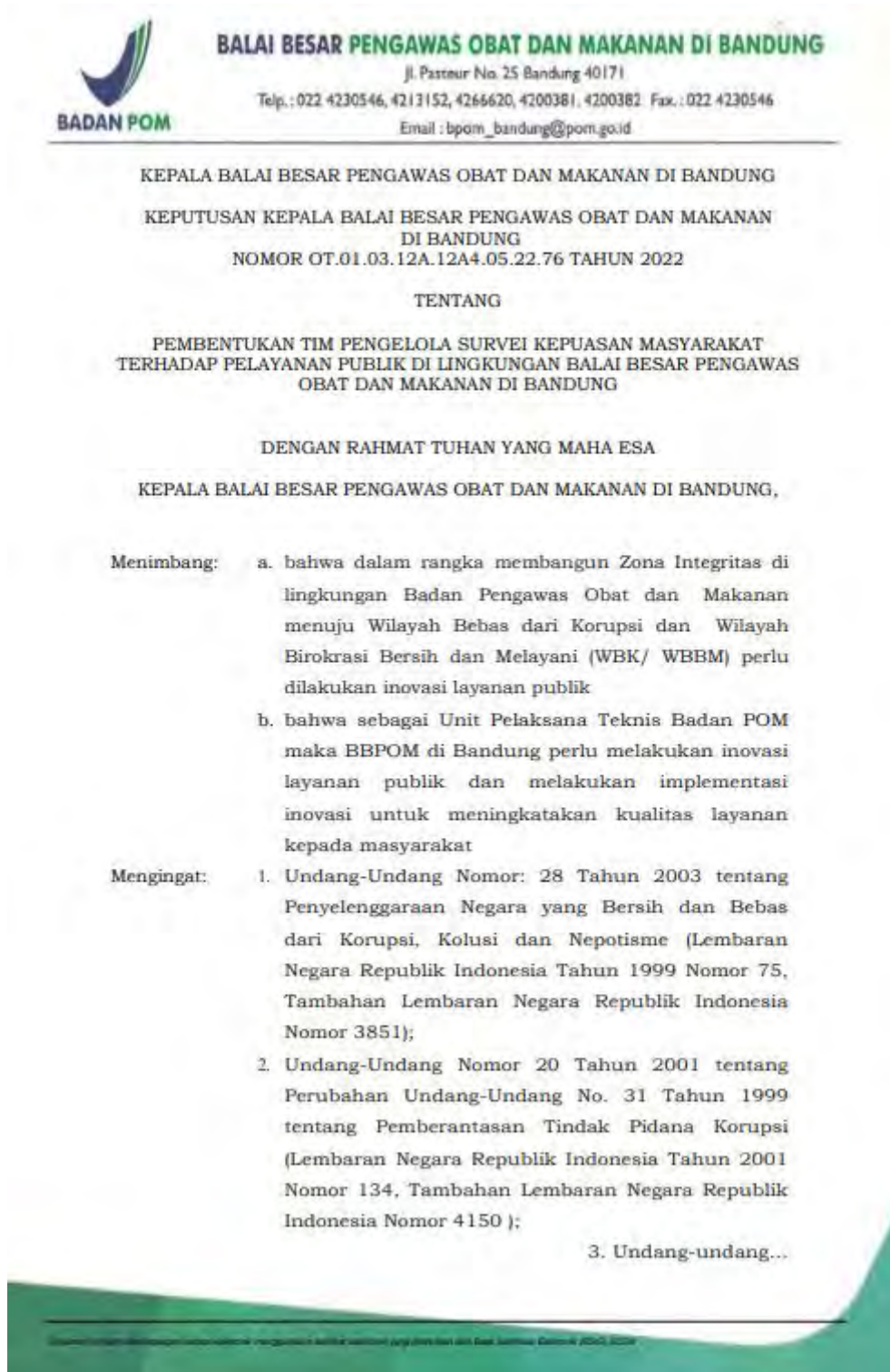
Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Pengajian	6	11	94,44	97,22	95,57	100,00	97,22	97,22	94,44	100,00	94,44	96,71
2		Layanan informasi dan pengaduan	115	235	91,99	89,84	91,70	93,99	91,42	94,06	95,78	95,81	91,82	93,21
3		SKE	3	3	94,44	94,44	94,44	100,00	100,00	94,44	100,00	94,44	94,44	96,33

Gambar 18. Hasil SKM Balai Besar POM di Bandung 2022 per layanan

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



Gambar 19 . SK Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar POM di Bandung halaman pertama

3. Undang-Undang No. 30 Tahun 2002 tentang Komisi Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang No. 20 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani diLingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1745);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132);

MEMUTUSKAN

Menetapkan: KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI BANDUNG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG

Pertama...

- Pertama: Menunjuk dan menugaskan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Balai Besar POM di Bandung yang tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- Kedua: Tugas dan tanggung jawab Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar POM di Bandung yaitu:
- a. Melaksanakan Survei Pelayanan Publik;
 - b. Mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengisi Survei;
 - c. Mengolah Data Hasil Kuesioner Survei;
 - d. Membuat laporan dan hasilnya disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Bandung, Inspektur Utama Badan POM dan Kementerian PAN RB.
- Ketiga: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 24 Mei 2022
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG,



SUKRIADI DARMA

Gambar 21 . SK Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar POM di Bandung halaman ketiga

4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NOTULEN FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD) STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG	
Hari/ tanggal	: Selasa, 31 Mei 2022
Waktu	: 08.00 - 12.30 WIB
Tempat	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotel Pullman Bandung Grand Central, Jl. Diponegoro No. 27 Kota Bandung (luring) 2. Kediaman/ kantor masing-masing peserta (daring melalui zoom meeting)
Pimpinan pertemuan	: Kepala Balai Besar POM di Bandung
Narasumber	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sukriadi Darma, S.Si, Apt. (Kepala BBPOM di Bandung) 2. Dr. H. Ahmad Heryawan, Lc., M.Si. (Tokoh masyarakat; Gubernur Jawa Barat periode 2008 - 2018) 3. Ujang Solihulwidan, S.Sos., MAP (Asisten Muda I Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat)
Notulis	: Tim Pokja 6
Panitia Penyelenggara	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Tata Usaha BBPOM di Bandung 2. Pokja 6 BBPOM di Bandung 3. AoC BBPOM di Bandung
Peserta	: Peserta luring: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tokoh masyarakat 2. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat 3. Kepolisian Daerah Jawa Barat 4. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat 5. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat 6. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat 7. Dinas Kesehatan Kota Bandung 8. Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Jawa Barat 9. Persatuan Perusahaan Kosmetik Indonesia 10. Yayasan Lembaga Bantuan Konsumen Indonesia (YLBI) 11. Gabungan Pengusaha Farmasi Jawa Barat 12. Sekolah Farmasi Institut Teknologi Bandung 13. Fakultas Teknologi Industri Pertanian Universitas Padjadjaran 14. TP PKK Provinsi Jawa Barat 15. AISYIYAH Provinsi Jawa Barat 16. SALIMAH Provinsi Jawa Barat 17. PT. Stanli Trijaya Mandiri 18. PT. Kartika Inti Sejati 19. PRFM News 20. iNews

Gambar 22. Notulen FGD 2022 halaman pertama

	<p>Peserta daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mal Pelayanan Publik Kota Bandung 2. Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi 3. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung 4. Dinas Kesehatan Kabupaten Purwakarta 5. Dinas Kesehatan Kabupaten Sukabumi 6. Badan Kerjasama Organisasi Wanita Provinsi Jawa Barat 7. Kwartir Daerah Gerakan Pramuka Jawa Barat 8. Aisyiah Jawa Barat 9. Muslimat NU Jawa Barat 10. CV. Java Agri Wangsa 11. Aneka Kreasi Pangan 12. PD Sumber Sari 13. PT. Sinar Kejora Indonesia 14. Decorative 15. Dapur Rassa 16. Pempek Kitogalo 17. Wifa Yogurt 18. PT. Triputra Maju Bersama 19. Gulnisfood Indonesia 20. Rumah Kreatif BUMN 21. PT. Susu KPBS Pangalengan 22. PT. Rasa 23. Doudou 24. PT. Insan Berlian Pratama 25. PT. Eizem Indonesia 26. PT. Papandayan Cocoa Industries 27. PT. ABC Kogen Dairy 28. PT. Perusahaan Industri Ceres 29. PT. Float Gat Indonesia 30. CV. Madu Apik Berkah Jaya 31. PT. Pacific Eastern Coconut Utama 32. CV. Mitra Niaga Indonesia 33. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)
Materi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Bandung (Suketadi Darma, S.Si., Apt. – Kepala BBPOM di Bandung) 2. Sinergi BPOM, Pemerintah Daerah dan Masyarakat dalam Peningkatan Layanan Publik (Dr. H. Ahmad Heryawan, Lc., M.Si – Tokoh Masyarakat) 3. Strategi Pengelolaan Pelayanan Publik (Ujang Solihulwildan, S.Sos, MAP – Asisten Muda Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat)
Tautan	: https://lnkm.cc/BBPOMBandung
Sambutan dan Pembukaan Acara oleh Kepala Balai Besar POM di Bandung	

Gambar 23. Notulen FGD 2022 halaman kedua

<p>Penandatanganan Komitmen Dukungan terhadap Balai Besar POM di Bandung untuk Meraih Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)</p> <p>Perwakilan dari: ITB, Unpad, PW Salimah, GP Farmasi, dan Ombudsman</p>
<p>Foto bersama peserta luring dan daring</p>
<p>Penyampaian materi oleh narasumber dengan moderator Kepala Bagian Tata Usaha BBPOM di Bandung</p>
<p>1. Paparan mengenai Sosialisasi Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Bandung oleh Kepala BBPOM di Bandung, Sulcriadi Darma, S.Si., Apt.</p> <p>Pokok-pokok paparan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Terdapat 14 komponen standar pelayanan b. Standar pelayanan publik di BBPOM Bandung adalah pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan informasi pengujian obat dan makanan dan layanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) c. Akses Pelayanan : konsultasi tatap muka di BBPOM di Bandung, Jl. Pasteur No. 25, serta konsultasi secara daring d. Pelayanan publik yang prima bukan berarti harus melayani 24 jam, tapi harus dipastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi jadwal layanan yang jelas e. Pelanggan (dalam hal ini pelaku usaha) yang menggunakan jasa pihak ketiga (calo) akan mendapati bahwa biaya layanan menjadi jadi mahal dan waktunya menjadi lama. Diinformasikan kepada pelanggan bahwa seluruh layanan informasi di BPOM adalah gratis f. Fasilitas parkir di kantor BBPOM di Bandung kurang memadai, hal tersebut disebabkan penggunaan halaman bersama dengan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat g. Jenis layanan pengujian : projustisia (untuk pengujian sampel dari Kepolisian) dan non projustisia (untuk pengujian sampel keperluan pendaftaran produk Obat dan Makanan) h. Layanan pengujian semakin mudah dengan adanya aplikasi Lacak Pasti i. Saat ini, di BBPOM di Bandung telah tersedia fasilitas pembayaran menggunakan mesin EDC dari Bank Mandiri. Ke depannya BBPOM di Bandung akan bekerja sama dengan BRI, untuk layanan QRIS j. Biaya pelayanan di BPOM mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 k. Bagi UMKM produsen produk pangan, BBPOM di Bandung melakukan pendampingan pendaftaran produk pangan berupa pendampingan, bimbingan teknis tanpa dipungut biaya, dan potongan biaya pengujian sebesar 50% l. Percepatan waktu pengujian akan dievaluasi kembali agar waktu pengujian dapat lebih cepat m. Di Balai POM di Bandung banyak inovasi yang sudah berjalan seperti WA Kabayan, WA Sakedap, Telekonsul Si iteung, Lacak Pasti, dan Digital Public Information n. Untuk UMKM ada potongan harga biaya pendaftaran produk sebesar 50% o. Layanan SKE dengan SLA 2 HK <p>2. Paparan mengenai Sinergi BPOM, Pemerintah Daerah dan Masyarakat dalam Peningkatan Layanan Publik oleh Dr. H. Ahmad Heryawan, Lc., M.Si., dengan pokok paparan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. BPOM punya tugas melakukan pengawasan Obat dan Makanan di Indonesia b. Diperlukan sinergi antara pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, pemerintah daerah kabupaten/ kota di Jawa Barat, instansi pengawas Obat dan Makanan (dalam hal ini BBPOM di Bandung), serta pelaku usaha Obat dan Makanan. c. Perlu diwaspadai risiko bahaya kimia dalam pangan d. Pangan untuk masyarakat harus memenuhi B2SH yaitu makanan yang bergizi, beragam, sehat, dan aman e. Ada kondisi dan situasi yang mengharuskan penggunaan bahan kimia dalam pangan

Gambar 24. Notulen FGD 2022 halaman ketiga

- f. BPOM menghadirkan pengawasan, masyarakat mendapatkan informasi yang sesuai; pemerintah memberikan jaminan
 - g. Masyarakat yang memahami makanan yang aman untuk di konsumsi masih sedikit sehingga informasi terkait keamanan pangan harus lebih gencar baik melalui darat (*offline*) maupun secara *online* yang terkini
 - h. Dapat digunakan media sosial untuk menyampaikan informasi (KIE) kepada masyarakat, misal melalui tik tok atau media *mainstream* lainnya
 - i. Perlu diperhatikan cara penyampaian informasi kepada masyarakat agar informasi dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat secara luas
 - j. Masyarakat juga diminta kesadarannya untuk menyampaikan pengaduan/ informasi ke instansi yang berwenang jika menjumpai sesuatu yang tidak sesuai
- 3. Paparan mengenai Strategi Pengelolaan Pelayanan Publik oleh Ujang Solihulwildan, S.Sos., MAP, sebagai Asisten Muda I Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, dengan pokok paparan:**
- a. Layanan publik lekat dengan kehidupan semua manusia sejak lahir sampai wafat
 - b. Layanan publik meliputi: pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang publik
 - c. Layanan barang publik adalah pelayanan yg menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik contoh jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik
 - d. Layanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misal pendidikan, pos
 - e. Layanan administratif adalah pelayanan administratif, dimana pelayanan menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pelanggan
 - f. Penjelasan mengenai azas pelayanan publik
 - g. Apresiasi dengan adanya layanan publik BBPOM di Bandung
 - h. Terlalu banyak nomor layanan informasi dan pengaduan sehingga dapat mempersulit untuk dihafalkan oleh pelanggan
 - i. Saran untuk menggunakan satu nomor layanan untuk digunakan sebagai nomor layanan terpadu satu pintu
 - j. 14 komponen standar layanan publik harus dipenuhi oleh instansi penyelenggara pelayanan publik
 - k. Bagian dari Standar Pelayanan adalah adanya maklumat pelayanan publik
 - l. Setiap penyelenggara layanan publik harus memiliki kontrak dengan penerima layanan (tertera pada maklumat pelayanan publik)
 - m. Layanan publik harus terintegrasi dengan sistem LAPOR yang merupakan kanal pengaduan publik
 - n. Ombudsman akan menilai penyelenggaraan layanan publik mulai dari masyarakat meminta layanan publik hingga diberikannya layanan publik oleh penyelenggara layanan publik
 - o. Layanan publik harus dievaluasi secara berkala, misal dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 - p. Jika layanan publik tidak sesuai dengan janji layanan atau SOP layanan publik, maka masyarakat dapat melakukan pengaduan ke Ombudsman
 - q. Evaluasi layanan publik diperlukan untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggara layanan publik; memberikan saran perbaikan untuk peningkatan layanan publik; menjamin kualitas pelaksanaan layanan publik
 - r. Evaluasi layanan publik juga diperlukan untuk menilai efektivitas penggunaan/ pengelolaan anggaran terkait penyelenggaraan layanan publik
 - s. Bagi penyelenggara layanan publik, harus ada kesetaraan gender dalam pemberian layanan publik

Gambar 25. Notulen FGD 2022 halaman keempat

<p>l. Indikator evaluasi penyelenggaraan layanan publik</p> <p>u. Kewenangan Ombudsman: menindaklanjuti laporan masyarakat terkait layanan publik yang tidak menjunjung tinggi azas pelayanan publik; adanya pelanggaran terhadap standar pelayanan publik; pelanggaran terhadap hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik</p> <p>v. Terhadap laporan masyarakat terhadap pelanggaran Standar Pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik maka Ombudsman dapat memberikan saran dan masukan perbaikan kepada penyelenggara layanan publik atas pelanggaran tersebut</p> <p>w. Fungsi Ombudsman adalah sebagai pengawas eksternal layanan publik; melakukan koreksi jika ada maladministrasi; mendeteksi dan mencegah terjadinya maladministrasi</p>
<p>Diskusi dan tanya jawab:</p> <p>1. Pak Amir Mahmud (Kwarda Jabar) Banyak perusahaan farmasi yang menjual obat tanpa melalui apotek tapi langsung melalui agen, sejauh mana BPOM mengawasi pabrik farmasi dalam mengedarkan produk obat?</p> <p>2. Pak Bambang Nurhadi (Unpad)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saat ini telah ada program Kampus Merdeka yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan sesuai bakat dan minat dengan terjun langsung ke dunia kerja sebagai persiapan karier masa depan - Banyak kegiatan di kampus yang terkait dengan Obat dan Makanan, misalnya di Jakarta ada program Pangan Aman Goes to Campus (PAGC), apakah di Bandung juga bisa dilaksanakan hal seperti itu? - Diperlukan kegiatan-kegiatan yang difasilitasi oleh pemerintah. <p>3. Pak Donny Hardiana (Ketua GP Farmasi Jawa Barat)</p> <ul style="list-style-type: none"> - GP Farmasi Jabar aktif memberikan masukan bagi BBPOM di Bandung - BBPOM di Bandung sangat mendukung kegiatan di GP Farmasi di Jawa Barat selama ada dalam koridor aturan yang benar - Berharap agar teknis proses sertifikasi (CDOB) oleh BPOM dapat dipercepat karena hal itu dapat mendukung layanan di industri kefarmasian dalam hal ini PBF dalam penyediaan produk farmasi bagi masyarakat. - Saat pandemi Covid-19, BBPOM di Bandung menyelenggarakan audit secara <i>online</i>. Hal ini dinilai sangat membantu industri-industri farmasi untuk bisa terus melakukan fungsinya. Diharapkan agar ke depannya penyelenggaraan audit secara <i>online</i> tetap dilaksanakan walaupun nanti sudah tidak pandemi. <p>4. Pak Johnny Priyana (Pelaku usaha pangan - PT. Triputra Maju Bersama) Telah disinggung oleh Ombudsman tentang cara BBPOM memonitor suatu keberatan dengan ketentuan yang muncul di <i>review</i> (layanan e-registrasi pangan olahan). Layanan yang mana dapat digunakan?</p>
<p>Tanggapan Kepala BBPOM di Bandung:</p> <p>1. Obat diproduksi oleh industri farmasi lalu didistribusikan oleh PBF. Regulasi mengenai distribusi obat tidak bisa di ujung saja, industri farmasi memiliki regulasi yang sangat rigid. BPOM memiliki wewenang untuk melakukan audit terkait distribusi produk farmasi.</p>

Gambar 26. Notulen FGD 2022 halaman kelima

<p>Pramuka merupakan salah satu <i>stakeholder</i> BPOM. Diharapkan agar Pramuka di Jawa Barat dapat menjadi agen dalam KIE, yang salah satunya terkait distribusi obat.</p> <ol style="list-style-type: none"> BBPOM di Bandung akan melakukan safari dan bekerjasama dengan PTN dan PTS terkait program Kampus Merdeka <i>goes to campus</i> Terkait audit <i>online</i> bisa diteruskan dan tidak perlu dihilangkan; dalam hal layanan yang akan <i>support</i> para pelaku usaha akan diteruskan, tanggung jawab dan komitmen diserahkan kepada pelaku usaha, untuk penerapan keamanan produk yang dihasilkan. <i>Track record</i> baik seyogyanya tetap dilanjutkan, namun apabila kemudian BBPOM di Bandung menemukan sesuatu yang menyimpang maka pelaku usaha harus dapat bertanggung jawab.
<p>Tanggapan Ombudsman:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan ganti rugi layanan publik sedang disusun. Yang jadi permasalahan adalah apakah pemerintah sudah siap dengan peraturan tersebut, karena akan ada kebutuhan anggaran untuk pemberian kompensasi bagi pelanggan. Ombudsman mendukung program Kampus Merdeka. Ombudsman terbuka jika pihak kampus memerlukan kerjasama dengan Ombudsman. Adanya fasilitas <i>meeting</i> secara virtual memungkinkan pertemuan dapat diikuti oleh peserta yang lebih luas dari mana saja. Untuk memonitor keberatan, pengaduan dan layanan informasi bisa dibuat integrasi dengan satu nomor layanan.
<p>Penyerahan Cenderamata bagi narasumber lintas sektor dan tokoh masyarakat, disampaikan oleh Kepala BBPOM di Bandung</p>
<p>Penutupan Acara oleh Kepala BBPOM di Bandung</p>
<p>Penyampaian Hasil Kesepakatan FGD oleh Kepala BBPOM di Bandung:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penyelenggara Pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan, maclumat layanan, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengelolaan fasilitas layanan dan pelayanan khusus sehingga layanan publik dapat cepat, mudah, murah, nyaman, dan terintegrasi. Perlu adanya strategi pengelolaan pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan publik setara, antara lain: standar pelayanan, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan evaluasi layanan publik. Focus Group Discussion (FGD) merupakan forum komunikasi antara pengelola layanan dan pengguna layanan, pengguna layanan dapat memberikan masukan terhadap Standar Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung sesuai dengan Prinsip Standar Layanan, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

Gambar 27. Notulen FGD 2022 halaman keenam

FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 28. Notulen FGD 2022 halaman ketujuh

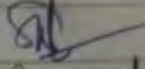
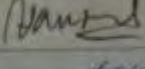
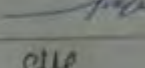
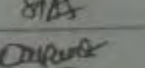
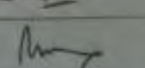
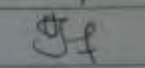
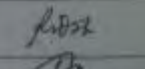
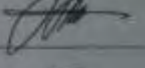
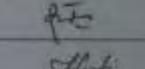
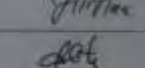
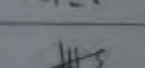
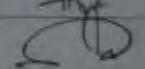
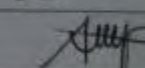
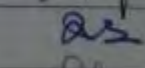
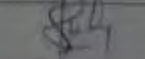
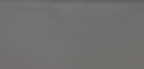
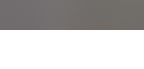


Gambar 29. Notulen FGD 2022 halaman kedelapan



Gambar 30. Notulen FGD 2022 halaman kesembilan

DAFTAR HADIR
KEGIATAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN
BPPCIRA DI BANDUNG, 04 JULI 2022

NO	NAMA	BAGIAN/ POKSI	TANDA TANGAN
1	SURMADI DARAST	Kabubari	
2	Safiyani Chandrawati	Tata Usaha	
3	Erdang Xaya	Pemeriksaan	
4	Siti Aminah	Pengajaran	
5	Dwi Astini	Pengajaran	
6	Elin Nurlina	Pemeriksaan	
7	Kudiah Fatmawati	Pemeriksaan	
8	Imas Ridawati	Pengajaran	
9	Teguh Sengul D	Pemeriksaan	
10	Kristi Raresti	Pengajaran	
11	Lina Kortha	Pengajaran	
12	Alia Kadarik A	Pengajaran	
13	Irs Suniawati Rosid	Pemeriksaan	
14	Dwi Kurniasari	m	
15	Alex Sander	Pemeriksaan	
16	Leni Maryati	Pemeriksaan	
17	Sri Prihatin	Pemeriksaan	

Gambar 31. Daftar hadir rapat tinjauan manajemen halaman pertama

HASIL TINJAUAN MANAJEMEN ISO 9001:2015
BBPOM DI BANDUNG
Bandung, 04 Juli 2022

I. PELAKSANAAN RAPAT

Hari/ Tanggal	: Senin / 04 Juli 2022
Waktu	: 09.00 – 12.00
Tempat	: BBPOM di Bandung Information Centre
Pimpinan Rapat	: Kepala BBPOM di Bandung selaku Ketua Tim Penjamin Mutu
Peserta Rapat	: <ol style="list-style-type: none">1. Para Koordinator dan Subkoordinator2. Manajemen Representatif3. Auditor Internal4. Manajemen Mutu Laboratorium5. Tim Penjamin Mutu serta tim SPIP

II. AGENDA TINJAUAN MANAJEMEN

- A. Pembukaan oleh Kepala BBPOM di Bandung ;
- B. Pembahasan Input
 1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
 2. Perubahan atas isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
 3. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk tren dalam:
 - a. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan.
 - b. Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi serta pemantauan dan pengukuran hasil.
 - c. Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan.
 - d. Hasil audit dan tindakan perbaikan.
 - e. Kinerja penyedia eksternal.
 4. Kecukupan sumber daya;
 5. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang; dan
 6. Peluang peningkatan;
- C. Output:
 1. Peluang peningkatan;
 2. Setiap kebutuhan perubahan pada sistem manajemen mutu; dan
 3. Kebutuhan sumber daya
- D. Penutup

Gambar 33. Hasil RTM halaman pertama

A. Pembukaan oleh Kepala BBPOM di Bandung selaku Ketua Tim Penjamin Mutu

1. Penerapan ISO 9001:2015 di BPOM telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Penerapan Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) Badan POM.
2. Kepala Balai Besar/Balai POM selaku Ketua Tim Penjaminan Mutu tingkat Unit Kerja memiliki komitmen terhadap penerapan QMS ISO 9001:2015 dan Manajemen Risiko Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, antara lain melalui pemenuhan persyaratan-persyaratan ISO 9001:2015 termasuk pelaksanaan Tinjauan Manajemen.
3. Rapat Tinjauan Manajemen terdiri atas dua agenda utama, yaitu:
 - Pembahasan input, antara lain perubahan isu internal dan eksternal, capaian kinerja dan efektivitas sistem mutu serta pengelolaan sumber daya.
 - Penetapan output, berupa keputusan dan tindakan oleh Tim Penjamin Mutu dalam hal improvement, alokasi Sumber Daya, dan perubahan lain yang diperlukan.
4. Penerapan QMS BPOM berdasarkan persyaratan ISO 9001:2015 mendukung sistem pengawasan Obat dan Makanan serta memberikan manfaat positif bagi BPOM dalam hal:
 - Meningkatkan kepercayaan publik dan pengakuan internasional terhadap entitas BPOM sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik.
 - Meningkatkan penerapan sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, cepat, terukur sederhana, transparan, partisipatif, termasuk penerapan prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Road Map Reformasi Birokrasi BPOM, Diharapkan pula penerapan tersebut dapat meningkatkan Indeks Reformasi Birokrasi BBPOM di Bandung, terutama Area Perubahan Tata Laksana.

Gambar 34. Hasil RTM halaman kedua

A. Agenda Tinjauan Manajemen

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya

NO	REKOMENDASI	JADWAL	PENANGGUNG JAWAB	PROGRESS TINDAK LANJUT
a.	BBPOM di Bandung diusulkan sebagai unit kerja Zona Integritas-Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) Tahun 2021, yaitu predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja dan peningkatan layanan publik.	November 2021	POKJA-POKJA RB	Closed- BBPOM di Bandung mendapatkan predikat WBK dari Kemenpan-RB pada Desember 2021
b.	Penyusunan Informasi Jabatan mencakup standar kompetensi, standar Pendidikan untuk seluruh Jabatan Fungsional sesuai peraturan terbaru (AFI Audit Surveilans 2020)	Desember 2021	Bagian Tata Usaha	Closed- Telah disusun Informasi Jabatan untuk Pejabat Fungsional PFM dan JFT sebagai data dukung LKE-ZI Pokja RB Area Penataan SDM
c.	Penyempurnaan Standar Layanan Publik BBPOM di Bandung, mengacu kepada Permenpan RB No.15 Tahun 2014 (AFI Audit Surveilans 2020)	Desember 2021	POKJA Layanan Publik	Closed- Telah disusun Standar Layanan Publik sesuai ketentuan Permenpan-RB terbaru sebagai data dukung LKE-ZI Pokja Layanan Publik
d.	Penyusunan tim Kesehatan dan Keselamatan Kerja termasuk lingkup dalam satgas penanganan COVID-19 Unit Kerja (AFI Audit Internal 2021)	Agustus 2021	Bagian Tata Usaha	Closed- Telah dibentuk tim K3 dan disusun program kerja serta monitoring evaluasi kegiatan secara berkala
e.	Laboratorium pengujian Mikrobiologi menjadi Laboratorium Pengujian COVID-19	Agustus 2021	Pengujian	Closed- Telah diselesaikan renovasi Laboratorium uji COVID-19 BSL-2, Catatan: Pemenuhan persyaratan Tenaga Kesehatan Penanggung

Gambar 35. Hasil RTM halaman ketiga

NO	REKOMENDASI	JADWAL	PENANGGUNG JAWAB	PROGRESS TINDAK LANJUT
				Jawab Lab. Sedang proses
f.	Peningkatan Belanja Modal Alat Laboratorium (Rekomendasi P3OMN) dapat disertai Peningkatan Alokasi Belanja Modal Sarana Prasarana Perkantoran	Oktober 2021	Perencanaan	Closed- Realisasi Belanja Modal Tahun 2020 Rp. 1.322.386.800,- Realisasi Belanja Modal Tahun 2021 Rp. 8.141.385.785,- Realisasi Belanja Modal tahun 2022 Rp. 7.438.928.000,-

2. Perubahan atas isu internal dan eksternal yang relevan terhadap sistem manajemen mutu.

Hasil analisa lingkungan strategis baik, internal maupun eksternal mengacu kepada reviu Renstra 2020-2024 revisi 13 Desember 2021 melalui Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Tantangan. Namun demikian, masih terdapat beberapa isu-isu strategis terkini yang belum tertuang di dalam Renstra BBPOM di Bandung tersebut yang perlu dianalisis lebih lanjut karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan sasaran kinerja. Isu-isu strategis tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pandemi Covid-19
Potensi:
 - 1) Peran BBPOM di Bandung sangat dibutuhkan dalam rangka mengawal keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu vaksin/obat terutama dalam pengawalan mutu dan keamanan produk serta integritas sepanjang rantai suplai vaksin Covid-19 hingga penggunaan di masyarakat.
 - 2) Peran BBPOM di Bandung dibutuhkan dalam mengawal penggunaan fitofarmaka maupun obat tradisional lain yang dapat menjadi alternatif dalam pengobatan COVID-19.
- b. Reformasi Sistem Kesehatan Nasional (SKN) dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Potensi: BBPOM di Bandung sebagai salah satu unit pelaksanaan teknis diharapkan peran sertanya dalam mendukung Major Project Reformasi Sistem Kesehatan Nasional.
Dalam Reformasi SKN, BBPOM di Bandung mendukung 4 (empat) area reformasi yaitu:
 - 1) Area ke-4 "Pengendalian Penyakit dan Imunisasi"
 - 2) Area ke-5 "Kemandirian Farmasi dan Alat Kesehatan"
 - 3) Area ke-6 "Ketahanan Kesehatan (Health Security)"
 - 4) Area ke-8 "Optimalisasi Teknologi Informasi dan Pemberdayaan Masyarakat"

Dari permasalahan-permasalahan tersebut diatas terdapat beberapa penyebab yang dianggap sangat krusial dan strategis bagi peran BBPOM di Bandung dalam melindungi masyarakat dari Obat dan Makanan yang beresiko terhadap kesehatan, sehingga diharapkan pencapaian kinerja berikutnya akan lebih optimal. Analisis permasalahan pokok dan isu-isu strategis sesuai dengan tupoksi dan kewenangan

Gambar 36. Hasil RTM halaman keempat

BBPOM di Bandung dapat dilihat pada gambar berikut:



Berdasarkan kondisi diatas, ada 4 (empat) isu strategis dari permasalahan pokok yang dihadapi BBPOM di Bandung sesuai dengan peran dan kewenangannya yaitu:

- 1) Penguatan kebijakan teknis pengawasan (*Regulatory System*)
- 2) Penguatan koordinasi pengawasan Obat dan Makanan
- 3) Penguatan Penegakan Hukum dan Penindakan
- 4) Kemitraan dan bimbingan kepada pemangku kepentingan

Untuk memperkuat peran dan kewenangan tersebut secara efektif, BBPOM di Bandung perlu terus melakukan perbaikan dan pengembangan secara kelembagaan serta penguatan regulasi. Disamping itu, kondisi lingkungan strategis dengan dinamika perubahan yang sangat cepat, menuntut BBPOM di Bandung mampu beradaptasi sesuai dengan kebutuhan zaman. Dengan etos tersebut, diharapkan mampu menjadi katalisator dalam proses pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional

Gambar 37. Hasil RTM halaman kelima

3. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk tren dalam:

a. Kepuasan Pelanggan dan Umpan Balik Pelanggan dari Pihak Berkepentingan.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik, BBPOM di Bandung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil yang diperoleh secara umum data 2019-2021, tren kepuasan masyarakat terhadap layanan BBPOM di Bandung semakin meningkat, seperti tampak dalam grafik berikut (referensi aplikasi sapapip.pom.go.id):



Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual, aplikasi SapaAPIP dan bit.ly yang disebarakan 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 Bandung 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.

Gambar 38. Hasil RTM halaman keenam

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).

Rekapitulasi data SKM tahun 2021:

No	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1	Pengujian	6	11	94.44	97.22	95.37	100.00	97.22	97.22	94.44	100.00	94.44	96.71
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	233	235	90.84	89.84	91.70	90.99	91.42	94.06	95.78	93.85	91.42	92.21
3	SKE	3	3	94.44	94.44	94.44	100.00	100.00	94.44	100.00	94.44	94.44	96.30
													92,37

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	A	Sangat Baik

Tindak Lanjut terhadap hasil SKM 2021 dituangkan dalam Rencana Aksi untuk tahun berikutnya , seperti tampak pada tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Persyaratan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya			√	√	Tim Layanan Publik
		Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite			√	√	Pokja 6
		Mencetak prosedur layanan di brosur, di ruang layanan public terupdated				√	Pokja 6

- b. Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi serta pemantauan dan pengukuran hasil.
- c. Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan

Pencapaian sasaran mutu dan pemantauan dan pengukuran hasil kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan diukur dengan monitoring dan evaluasi setiap triwulan dan Tahunan, mengacu kepada Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.01.21.04.15.2163 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Perjanjian Kinerja dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dan Addendum Petunjuk Teknis Penyusunan Laporan Kinerja Balai Besar/Balai POM serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.02.02.1.02.20.66 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Capaian Sasaran Mutu, Pemantauan dan Pengukuran Hasil Tahun 2021 tercantum dalam dokumen Kinerja Balai Besar POM di Bandung Tahun 2021. Dokumen tersebut ditetapkan pada tanggal 08 November 2021, dan merupakan ikhtisar Rencana Strategis Balai Besar POM di Bandung Tahun 2020-2024 yang telah dilakukan rewiu dan telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung Nomor HK.02.02.12A.12A5.12.21.110 Tahun 2021 tentang Reviu Rencana Strategis Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung Tahun 2020-2024.

Sasaran kegiatan yang telah ditetapkan pada Penetapan Kinerja dan Rencana Aksi Penetapan Kinerja Tahun 2021 sebanyak 11 (sebelas) sasaran kegiatan, Dari sasaran kegiatan tersebut diukur berdasarkan 29 (dua puluh sembilan) indikator sasaran kegiatan. Secara umum, realisasi capaian mencapai 99,33% dari target yang telah ditetapkan, atau menurut Kriteria pencapaian Sasaran Strategis yang digunakan berdasarkan Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.02.20.66 Tahun 2020 adalah **Baik**. Capaian sasaran mutu tahun 2021, dapat dilihat pada tabel berikut:

Gambar 40. Hasil RTM halaman kedelapan

No	Indikator	Output			IE	TE
		Target 2021 (REVISI)	Realisasi	Capaian (%) Terhadap Target Tahun 2021		
1	Persentase Obat yang memenuhi syarat	97,00%	95,88%	98,35	0,99	-0,01
2	Persentase Makanan yang memenuhi syarat	80,00%	87,06%	108,83	1,09	0,09
3	Persentase Obat yang aman dan bermutu berdasarkan hasil pengawasan	94,00%	91,96%	97,83	0,98	-0,02
4	Persentase Makanan yang aman dan bermutu berdasarkan hasil pengawasan	70,00%	74,16%	105,94	1,06	0,06
5	Persentase pangan fortifikasi yang memenuhi syarat	70,00%	61,13%	87,32	0,88	-0,12
6	Indeks kesadaran masyarakat (awareness index) terhadap Obat dan Makanan aman dan bermutu di masing-masing wilayah kerja UPT	71	78,13	110,32	1,12	0,12
7	Indeks kepuasan pelaku usaha terhadap pemberian bimbingan dan pembinaan pengawasan Obat dan Makanan	91,1	86,40	94,84	0,95	-0,05
8	Indeks kepuasan masyarakat atau kinerja Pengawasan Obat dan Makanan	77,83	88,12	88,81	0,88	-0,11
9	Indeks kepuasan Masyarakat terhadap layanan Publik BPOM	89,5	93,27	104,21	1,04	0,04
10	Persentase keputusan/rekomendasi hasil inspeksi sarana produksi dan distribusi yang dilaksanakan	96,00%	92,10%	95,94	0,96	-0,04
11	Persentase keputusan/rekomendasi hasil inspeksi yang ditindaklanjuti oleh pemangku kepentingan	64,00%	56,14%	87,72	0,88	-0,12
12	Persentase keputusan penarikan sertifikasi yang diselesaikan tepat waktu	88,00%	101,30%	115,19	1,16	0,16
13	Persentase sarana produksi Obat dan Makanan yang memenuhi ketentuan	57,00%	51,13%	89,71	0,90	-0,10
14	Persentase sarana distribusi Obat dan Makanan yang memenuhi ketentuan	74,00%	86,16%	116,44	1,16	0,16
15	Indeks Pelayanan Publik	4,35	4,48	102,99	1,03	0,03
16	Tingkat efektivitas KE Obat dan Makanan	92	91,35	99,29	1,00	0,00
17	Jumlah kebatalan dengan Pangan Asinan Anak Sekolah (PIAS) Aman	42	42	100,00	1,00	0,00
18	Jumlah desa pangan aman	19	19	100,00	1,00	0,00
19	Jumlah pasar pangan aman berbasis komunitas	8	8	100,00	1,00	0,00
20	Persentase sampel Obat yang diperiksa dan diuji sesuai standar	100,00%	87,03%	87,03	0,87	-0,13
21	Persentase sampel makanan yang diperiksa dan diuji sesuai standar	100,00%	91,82%	91,82	0,92	-0,08
22	Persentase keberhasilan penindakan kejahatan di bidang Obat dan Makanan	85,00%	83,40%	128,32	1,29	0,29
23	Indeks RB UPT	82,8	82,66	99,83	1,00	0,00
24	Nilai ADP UPT	83	80,7	97,23	0,97	-0,03
25	Indeks Profesionalitas ASN UPT	79	84,78	107,32	1,08	0,08
26	Persentase pemenuhan laboratorium pengujian Obat dan Makanan sesuai standar SLP	79,00%	76,50%	96,94	0,97	-0,03
27	Indeks pengendalian data dan informasi UPT yang optimal	2	1,5	72,50	0,73	-0,27
28	Nilai Kinerja Anggaran UPT	95,1	90,78	95,46	0,99	-0,01
29	Tingkat Efisiensi Penggunaan Anggaran UPT	95	96,83	102,80	1,04	0,04
	TOTAL			98,43	1,02	0,02

Berdasarkan Saran Laporan Kinerja Tahun 2021, capaian sasaran kegiatan merupakan dasar untuk menetapkan strategi dan inovasi pada periode selanjutnya. Beberapa pendekatan yang dapat dilakukan oleh Balai Besar POM di Bandung, antara lain :

- Koordinasi dengan lintas sektor sehingga inpres No. 3 tahun 2018 tentang peningkatan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan dapat dilaksanakan dengan baik melalui pemantapan jaringan pengawasan Obat dan Makanan di seluruh Wilayah Provinsi Jawa Barat.
- Menjalin kerjasama dengan stake holder terkait, sehingga instansi yang berkomitmen dalam pengawasan Obat dan Makanan lebih banyak lagi. Selain itu program atau kegiatan yang merupakan tanggungjawab dari pemangku kepentingan didorong agar dilaksanakan secara mandiri sehingga kerjasama/kemitraan berjalan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.
- Mengupayakan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dengan melakukan berbagai inovasi yang berbasis teknologi untuk meningkatkan pelayanan prima.
- Melakukan penyesuaian dalam metode pengawasan pre market, post market dan penyidikan yaitu dengan menggunakan teknologi dan melakukan inovasi berbasis teknologi.
- Melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan terus menerus

Gambar 41. Hasil RTM halaman kesembilan

serta berkesinambungan.

Sedangkan untuk Sasaran Mutu tahun 2022, hingga Triwulan I Pengukuran kinerja yang tercantum dalam dokumen Kinerja berdasarkan Perjanjian Kinerja Balai Besar POM di Bandung Tahun 2022 yang telah ditetapkan tanggal 16 Desember 2021. Sasaran kegiatan yang telah ditetapkan pada Penetapan Kinerja dan Rencana Aksi Penetapan Kinerja Tahun 2021 sebanyak 11 (sebelas) sasaran kegiatan, Dari sasaran kegiatan tersebut diukur berdasarkan 29 (dua puluh sembilan indikator) indikator sasaran kegiatan, dengan hasil secara umum 99,07% atau kriteria **BAIK**.

Rincian capaian sebagai berikut: dua (2) pencapaian sasaran kegiatan dengan kriteria baik, tiga (3) pencapaian sasaran kegiatan dengan kriteria cukup, dan dua (2) pencapaian sasaran kegiatan dengan kriteria tidak dapat disimpulkan, serta empat (4) pencapaian sasaran kegiatan akan diukur pada akhir tahun. Secara keseluruhan, data sasaran mutu tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Indikator	Output			IC	TI	Capaian TI
		Target TW 1	Realisasi sd Maret	Capaian (%) Terkumpul Target TW 1			
1	Pemertaa Obat yang memenuhi syarat	90%	89%	20,20			
2	Pemertaa Makanan yang memenuhi syarat	90%	89%	08,29	30,36	20,36	75%
3	Pemertaa Obat yang aman dan bermutu berdasarkan hasil pengawasan	80,00%	77,17%	50,31			
4	Pemertaa Makanan yang aman dan bermutu berdasarkan hasil pengawasan	70%	69%	118,04	30,78	35,78	75%
5	Pemertaa pangan hewani yang memenuhi syarat	70%	70%	40,71	2,30	1,10	88%
6	Indeks kepuasan masyarakat (jawaban online) terhadap Obat dan Makanan yang akan diizinkan di edarkan ke masyarakat di Bandung						
7	Indeks Kepuasan jemaah wisata terhadap pelayanan lingkungan dan pembinaan pengawasan Obat dan Makanan						
8	Indeks Kepuasan masyarakat terkait layanan Pengawasan Obat dan Makanan						
9	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik BPOM						
10	Pemertaa Keamanan/efektifitas hasil inspeksi sarana produksi dan distribusi yang diizinkan	97%	100%	20,09	5,75	4,71	75%
11	Pemertaa Keamanan/efektifitas hasil inspeksi yang diizinkan (U) oleh pemangku kepentingan	77%	76%	103,77	40,43	46,43	75%
12	Pemertaa Keamanan/efektifitas yang direvisikan tepat waktu	97%	98%	71,20	5,37	4,07	75%
13	Pemertaa sarana produksi Obat dan Makanan yang memenuhi ketentuan	97%	97%	00,96	4,33	5,33	75%
14	Pemertaa sarana distribusi Obat yang memenuhi ketentuan	70%	69%	104,55	8,51	7,51	75%
15	Indeks Pelayanan Publik BPOM di Bandung						
16	gembungan (I) dan Kompartis yang baik	10%	17%	14,57	3,00	2,00	75%
17	Target efektivitas ICI Obat dan Makanan	10,00	11,74	18,02	45,00	44,01	75%
18	Jumlah keluhan dengan target layanan Anak Sekolah (PASI) Aman	10%	11,80	79	3,02	-0,98	75%
19	Jumlah data pangan aman	10%	08,90	75,00	3,36	-0,64	75%
20	Jumlah obat pangan aman berbasis komersial	10%	11,25	61,50	3,05	-0,95	75%
21	Pemertaa sampel Obat yang diperiksa dari 8 uji sesuai standar	10%	17,33	170,90	3,79	-0,29	75%
22	Pemertaa sampel makanan yang diperiksa dan uji sesuai standar	10%	10,76	126,30	3,82	-0,18	75%
23	Target ketidakhadiran penindakan pelanggaran di bidang Obat dan Makanan	10%	21,25	75,67	1,55	0,55	88%
24	Indeks RI BPOM di Bandung						
25	Nilai WCI BPOM di Bandung						
26	Indeks Protransparansi ASN BPOM						
27	Kelembagaan						
28	Indeks pengalokasian dana dan informasi BPOM di Bandung yang optimal	1,10	1,21	16,99	1,56	0,34	88%
29	Mutu kinerja Karyawan BPOM di Bandung	10,0	10,00	214,60	16,04	16,00	75%
	TOTAL			79,07	2,44	1,84	75%

Gambar 42. Hasil RTM halaman kesepuluh

d. Hasil audit dan tindakan perbaikan

1. Audit Mutu Internal lingkup QMS ISO 9001:2015, ISO 17025:2017, dan SPIP dilaksanakan pada 19-20 Mei 2022 berdasarkan Surat Tugas Koordinator Auditor Internal Badan POM No. PI.02.04.72.724.05.22.294 tanggal 09 Mei 2022, dengan hasil sebagai berikut:

No	Fungsi	AP	NC	AFI
1	MR	-	-	2
2	Penindakan	-	2	1
3	Tata Usaha	2	2	1
4	Pemeriksaan	-	-	2
5	Pengujian	-	8	1
6	Infokom	1	2	2
TOTAL		3	9	9

Sebagai Tindak lanjut temuan Non-Conformity telah disusun Rencana Tindakan Perbaikan sebagai berikut:

Uraian Temuan	Kategori	Rencana Tindakan Perbaikan	Batas Waktu Penyelesaian Tindakan Perbaikan
ISO 9001:2015 Klausul 7.1.5.2 Ketertelusuran Pengukuran; ISO 17025: 2017 Klausul 6.4 Peralatan	NC	Sosialisasi terhadap tim alat agar melakukan inventarisasi alat baru setelah proses pengadaan dan langsung dibuat IK penggunaan alatnya. Koreksi : Dibuat IK penggunaan alat Chemical Storage	29 Juni 2022
ISO 9001:2015 Klausul 7.1.5.2 Ketertelusuran Pengukuran; ISO 17025: 2017 Klausul 6.5 ketertelusuran pengukuran	NC	Sosialisasi POB penanganan lemari asam agar dilakukan verifikasi antara/pengecekan laju alir lemari asam setiap 6 bulan sekali. Koreksi : Dibuat verifikasi antara untuk alat Fume Hood di laboratorium Obat, OT, dan Kosmetik	29 Juni 2022
ISO 9001:2015 Klausul 9.1.1 Pemantauan, pengukuran analisis dan evaluasi, dan SOP 06.02/CFM - 01/SOP.03/IK.103.01	NC	Sosialisasi terhadap Tim Penerima Sampel dan Tim Kasus sampel pihak ketiga bahwa dalam pembuatan Surat Pengantar dan LRU, dibuat masing-masing jenis sampel pihak ketiga jika berbeda persyaratannya. Koreksi : Dibuat justifikasi sampel yang melebihi timeline tersebut.	29 Juni 2022

Uraian Temuan	Kategori	Rencana Tindakan Perbaikan	Batas Waktu Penyelesaian Tindakan Perbaikan
ISO 9001:2015 Klausul 9.1.1 Pemantauan, pengukuran analisis dan evaluasi, dan SOP POM-08.02/CFM.01/SOP.01/W.103.04	NC	Pemantauan dan monitoring Layanan Pengaduan akan ditingkatkan dengan membuat matrik monitoring layanan pengaduan. Aplikasi simpelplik sesering mungkin dipantau.	29 Juli 2022
ISO 9001:2015 Klausul 7.2	NC	Monitoring dan evaluasi pelatihan petugas infokom dilakukan pada tahun 2022	29 Juli 2022
7.1.4. Lingkungan untuk operasi proses	NC	Melengkapi sarana prasana penunjang Gudang Baku Pembeding dan Reagensia 1. Mengajukan permohonan pengadaan alat pemantau suhu pada kulkas 2. Mengajukan pemeliharaan alat desikator untuk memastikan alat berfungsi baik 4. Mengajukan permohonan kalibrasi Thermohyrometer 5. Melaksanakan pemantauan suhu ruang reagen untuk memastikan kesesuaian persyaratan suhu 5. Mengajukan konfirmasi kepada penyedia Rentokil untuk update pelaporan pest control gudang baku pembeding	29 Juli 2022
8.4 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan	NC	Menyusun kriteria dan evaluasi pemasok untuk pemusnahan limbah dan pengadaan melalui penunjukan lingjung	29 Juli 2022
5.3 Peran, Tanggungjawab, dan Kewenangan	NC	Membuat SK penunjukan tim pelabot pengelola Barang bukti	30 Juni 2022
4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya	NC	Melengkapi persotretan barang bukti, dan surat permintaan dan pengeluaran barang bukti	30 Juni 2022

- b. Audit Resertifikasi ISO 9001:2015, dilaksanakan pada 02-03 Agustus 2021 oleh lembaga Sucofindo International dengan kesimpulan sebagai berikut:
" Tim audit tidak menerbitkan ketidaksesuaian baik Major maupun minor namun menerbitkan observasi sebagai saran kepada organisasi. Organisasi direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015."

TINDAK LANJUT OBSERVASI:

- Memastikan pelaksanaan kontrol barang bukti sesuai SOP Mikro Pengelolaan Barang Bukti yaitu dilakukan 1x dalam seminggu atau waktu pemantauan disesuaikan dengan karakteristik/daya tahan barang bukti yang disimpan (mudah rusak, tidak tahan suhu ruang).
- Memastikan reagen yang sudah kadaluarsa / melebihi masa simpan dipisahkan dengan reagen yang masih digunakan.
- Menetapkan kriteria pembobotan nilai evaluasi dalam pelaksanaan evaluasi kinerja penyedia barang dan jasa.

Gambar 44. Hasil RTM halaman kedua belas

e. Kinerja Penyedia Eksternal

Telah dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap Penyedia Barang dan Jasa yang terdaftar untuk Tahun Anggaran 2021 melalui aplikasi SIKAP <https://sikap.lkpp.go.id/>. Aplikasi tersebut dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) yang memuat data atau informasi kinerja penyedia barang/jasa. Informasi kinerja penyedia barang jasa meliputi data atau informasi mengenai identitas, kualifikasi, serta riwayat kinerja penyedia. Evaluasi dilaksanakan oleh PPK BBPOM di Bandung untuk Pengadaan Barang Jasa melalui LPSE.

No	Nama Penyedia	Jumlah Pekerjaan	Nilai	Kategori Pekerjaan	Nilai	Nilai Rata-Rata
1	PT. KAWA BANGUNAN BANGUNAN	1	100%	100%	100%	100%
2	PT. KAWA BANGUNAN BANGUNAN BANGUNAN	1	100%	100%	100%	100%
3	PT. KAWA BANGUNAN BANGUNAN	1	100%	100%	100%	100%
4	PT. KAWA BANGUNAN BANGUNAN BANGUNAN	1	100%	100%	100%	100%
Nilai Rata-Rata			100%	100%	100%	100%

- Secara umum, hasil evaluasi Penyedia tahun 2021 menunjukkan kriteria kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan tim pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku.
- Sedangkan kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa pada TW1 TA 2022 masih dalam proses, diharapkan dengan percepatan pelaksanaan kegiatan Proses dapat diselesaikan sesuai Rencana Umum Pengadaan yang telah disusun.
- Diharapkan selain penggunaan aplikasi SIKAP, evaluasi dapat juga dilaksanakan untuk seluruh penyedia, termasuk yang belum terdaftar di aplikasi tersebut.

Gambar 45. Hasil RTM halaman ketiga belas

4. Kecukupan dan Kebutuhan Sumber Daya

Sumber Daya yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu BBPOM di Bandung serta peningkatan berkelanjutan telah ditetapkan dan tersedia sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terdiri atas Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Keuangan/Aset Barang Milik Negara.

a. Sumber Daya Manusia

Eksisting pegawai BBPOM di Bandung per 04 Juli 2022 adalah sejumlah 148 Pegawai PNS aktif dan 47 PPNPN, namun berdasarkan Format Analisis Beban Kerja yang disusun pada Desember 2021, untuk tahun 2022 gap kebutuhan PNS BBPOM di Bandung sejumlah 185 pegawai PNS.

Disusun pula rencana pemenuhan kebutuhan 2023 berdasarkan perhitungan Batas Usia Pensiun dan perkiraan Mutasi sejumlah 10 pegawai, yang diajukan ke Biro SDM untuk diinput dalam usulan formasi pengadaan CPNS di Kementerian RB. Pemenuhan usulan tersebut, menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

No	Tipe Layanan	Materi	Kategori	JML	Pemeran	Cap	Jumlah pegawai rencana		Gap	Terdapat pemenuhan kebutuhan 2023							
							2022	2023		1	2	3	4	5	6		
1							148	148	0								

Untuk memastikan SDM dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, setiap pegawai harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi jabatan masing-masing. Hal tersebut menjadi bagian Indikator Kinerja Utama dalam Indeks Profesionalitas ASN.

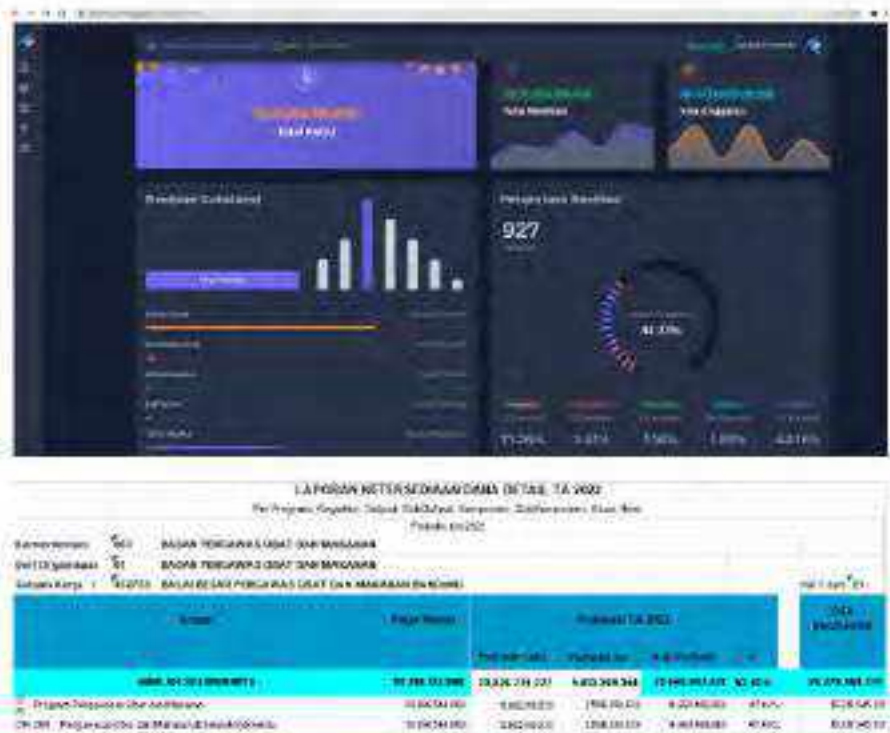
b. Sumber Daya Keuangan/Aset Barang Milik Negara

- o Untuk Sumber Daya Keuangan, mengacu kepada Realisasi Anggaran Tahun 2021 berdasarkan Laporan Kinerja Tahun 2021, adalah 99,54% dengan rincian sebagai berikut:

Pada tahun 2021, anggaran Balai Besar POM di Bandung sebesar Rp.57.089.510.000,-. Namun setelah refocussing dan pemotongan anggaran, berkurang menjadi Rp. 50.490.769.000,-, dengan rincian: (1) Program Pengawasan Obat dan Makanan dengan pagu anggaran sebesar Rp. 24.322.445.000,-; dan (2) Program Dukungan Manajemen dengan pagu anggaran sebesar Rp. 26.168.324.000,-. Pada tahun 2021, realisasi berdasarkan Omspan sebesar Rp. 50.258.696.474,- (99,54%).

Sumber Daya Keuangan tahun 2022, pagu anggaran sejumlah Rp.61.356.815.000,- dengan realisasi per 29 Juni 2022 berdasar data aplikasi SIMangga sejumlah Rp.21.065.186.404,- atau sebesar 34,33%, (dengan catatan, selisih dengan aplikasi SAKTI yaitu 47,49%) seperti tampak dalam gambar berikut.

Gambar 46. Hasil RTM halaman keempat belas



- o Berdasarkan laporan pengawasan dan pengendalian BMN semester 1 tahun 2022, aset BMN BBPOM di Bandung terdiri atas Gedung dan Bangunan seluas 5.657 m² senilai Rp. 21.084.673.011,- dengan luas Tanah 4.268 m² senilai Rp. 100.253.848.000,-, Sarana Prasarana berupa Peralatan dan Mesin yang dikelola senilai Rp 67.353.306.856,-. Sarana Prasarana pendukung berupa Jaringan Listrik PLN sebesar 302 KVA dan ditunjang Generator sebesar 80 KVA juga berfungsi dengan baik dalam menunjang kegiatan perkantoran. Untuk Sarana Prasarana Penunjang Operasional yang dalam kondisi baik, terdapat kendaraan roda 4 sejumlah 5 unit, ditambah 2 unit mobil laboratorium keliling, 1 unit kendaraan Incinerator, 1 unit kendaraan Penyidik, serta 2 unit kendaraan roda 2. Inventaris kantor lain sebagai sarana penunjang terlaksananya kegiatan meliputi alat kantor, meubelair, alat pembersih, peralatan studio pemetaan, alat komunikasi telepon, buku perpustakaan, dan alat pengolahan data.
- o Untuk Tahun 2023 telah diajukan usulan pada bulan Februari 2022 Anggaran sejumlah Rp. 65.332.014.453,- sesuai kebutuhan yang diajukan masing-masing pengelola kegiatan. Namun Pagu yang disetujui menyesuaikan ketentuan yang berlaku.

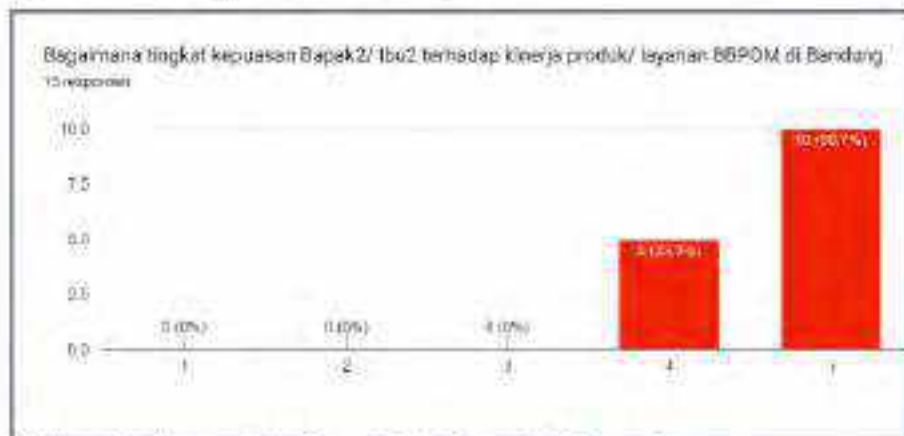
Gambar 47. Hasil RTM halaman kelima belas

Page Baseline 2022	proyeksi/realisasi		Total Kebutuhan Anggaran 2022
	pergerakan usulan anggaran	nilai tambahan anggaran	
(i)	(k)	(l)	(m)
-61.980.462,150	-605.625,357	3.968.642,217	65.332.014,452

5. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang

a. Kebutuhan dari pihak yang berkepentingan

1. Tinjauan terhadap identifikasi stakeholder dan persyaratannya (kebutuhan dan harapan) untuk memastikan sudah mencakup seluruh pemangku kepentingan termasuk kebutuhan pegawai sebagai stakeholder internal.
2. Penyempurnaan terhadap penetapan persyaratan (kebutuhan dan harapan) masing-masing pemangku kepentingan dengan memastikan secara rinci dan mencakup harapan, sehingga memudahkan dalam menghimpun umpan balik, sebagaimana terlampir dalam kuisioner yang diadakan dalam FGD Layanan Publik tanggal 31 Mei 2022 sebagai berikut:



Skala tingkat Kepuasan: 1 = Sangat Tidak Puas – 5 = Sangat Puas

NO	STAKEHOLDER	EKSPEKTASI (Hasil Kuisioner Stakeholder)	PEMBAHASAN	REKOMENDASI TINDAK LANJUT	PIC	DUE DATE	MONEV JUNI 2022
1.	Disperindag Prox Jabar	Pelayanan cukup baik	-	Mempertahankan hasil SKM	-	-	Closed
2.	Perkasa Jabar	Sudah Baik	-	Mempertahankan hasil SKM	-	-	Closed
3.	PT Stanik Trijaya Mandiri Dapur Rasa	Pertahankan layanan yang sudah baik	Pertahankan tingkat layanan	Mempertahankan hasil SKM	-	-	Closed
4.	Kesreda Jabar, Tim Penggerak PKK Provinsi Jawa Barat,	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan masyarakat	Peningkatan Sosialisasi	Pelaksanaan tupoksi tim pelayanan publik dan	Petja peningkatan layanan publik	Mei/2023	Open

NO	STAKEHOLDER	EKSPEKTASI (dari Kuisisioner Stakeholder)	PEMBAHASAN	REKOMENDASI TINDAK LANJUT	PIC	DUE DATE	MONEV JUNI 2022
	PT. Kartika Inti Sejaht			aspek sistem LXE-21			
5.	GPII Jabar	Pelayanan online tetap dijaga dan ditingkatkan	Peningkatan layanan online	Prioritas audit online Sarana dengan rekam jejak baik	Pemeriksaan	Desember 2022	Open
6.	PT. Triguna Jaya Bersama	Setuju dengan saran Ombudsman, komunikasi dengan pelaku usaha, bisa dengan 1 no. WA (Hotline service). Kemudian mesin penjawab memberikan pilihan topiknya. (Masud ada pengajuan keberatan dengan pencairan PerBPKM ng. ketentuan ² dalam e-regi)	Layanan hotline satu nomor terpadu untuk semua layanan; Mesin Penjawab Otomatis	Penggunaan satu nomor kontak untuk seluruh layanan (tampilan di website prioritas)	Tata Usaha, koordinasi tim yarblik	Desember 2022	Open
7.	Pelaku usaha UMKM; Pempak Khogala	Harapan kami untuk UMKM di pengujian di permudah agar usaha UMKM lebih berkualitas dan lebih maju.	Pendampingan pengurusan (IP) adar produk UMKM, mis: Produk ikan pindang di Kab Karawang.	Koordinasi dengan Dinas Kesehatan; Data Pokok Infokan	Sertifikasi	Desember 2022	Open

b. Manajemen risiko.

1. Tinjauan dan penyempurnaan terhadap *risk register* untuk memastikan sudah mencakup seluruh risiko yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
2. Evaluasi terhadap efektifitas tindakan yang direncanakan untuk menghadapi risiko (mitigasi risiko).
3. Melakukan pemutakhiran *risk register* sesuai dengan perkembangan kondisi yang dapat menimbulkan risiko dalam pelaksanaan kegiatan melalui aplikasi <https://sapaaprio.com.id/>.
4. Tahun 2022, Risiko yang telah diidentifikasi dalam hal pencapaian target kinerja sejumlah 21 Risiko, namun berdasarkan skala frekuensi dan dampak, mitigasi risiko difokuskan pada 5 risiko, seperti tampak pada gambar berikut.

Gambar 49. Hasil RTM halaman ketujuh belas

No	Uraian Kegiatan	Budget (Rp)	Realisasi (Rp)	Nilai TE	Kategori
1
2
3
4
5
6

c. Pengukuran Efisiensi dan Efektifitas berdasarkan capaian Sasaran Mutu (Laporan Kinerja Tahun 2021 dan Laporan Kinerja Interim TW1 2022)

Selain pencapaian sasaran dari target yang telah ditetapkan, diukur pula efisiensi, yang merupakan indikator input dan output dari suatu kegiatan. Dalam hal ini, kemampuan suatu sasaran kegiatan untuk menggunakan input (anggaran) seefisien mungkin. Efisiensi suatu sasaran kegiatan diukur dengan membandingkan indeks efisiensi (IE) terhadap standar efisiensi (SE). Berdasarkan perhitungan Nilai TE, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan BBPOM di Bandung pada tahun 2021 terlaksana secara efisien (TE=0.02).

Sedangkan, hingga TW1 2022, BBPOM di Bandung melaksanakan 22 (dua puluh dua) Rincian Output (RO) dengan nilai TE masuk kategori Efisien. Dari data perhitungan tingkat efisiensi, nilai TE tertinggi adalah Laporan Koordinasi Pengawasan Obat dan Makanan (TE=4,74). Berdasarkan perhitungan Nilai TE, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan BBPOM di Bandung pada triwulan I terlaksana secara efisien (TE=0.64).

Namun, tingkat efisiensi adalah bersifat relative, artinya kegiatan yang dinyatakan efisien dapat berubah menjadi tidak efisien setelah dievaluasi/diaudit oleh pihak lain, begitu pula sebaliknya. Perhitungan efisien kegiatan didasarkan pada rasio antara output dan input, dalam bentuk anggaran.

Gambar 50. Hasil RTM halaman kedelapan belas

6. OUTPUT:

a. Peluang untuk peningkatan

No	Rekomendasi	Jadwal	Penanggung Jawab
1.	Pelatihan Auditor Internal ISO 9001:2015	6-7 Juli 2022	MR
2.	Peralihan SDM PPNPN menjadi PPPK dan outsourcing	Desember 2022	Tata Usaha
3.	Sertifikasi ISO 37001 Sistem Manajemen Anti Penyuapan	Minggu ke-4 Juli 2022	Tim Penjamin Mutu
4.	Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Inspektorat dan BPK seluruhnya menjadi Status S (Sesuai Rekomendasi)	Desember 2022	Penindakan
5.	Operasional BSL II dan AHU	Agustus 2022	Subpoksi Mikrobiologi
6.	Perluasan aset tanah dan bangunan untuk penunjang kinerja Penindakan, Pemeriksaan, dan Infokom di lokasi selain Jln.Pasteur No.25	Desember 2022	Tata Usaha
7.	Pembentukan tim Penilai PFM dengan mekanisme penilaian silang lintas-poksi sesuai ketentuan	Juli 2022	Tim Penilai PFM
8.	Inovasi peningkatan timeline layanan Konsultasi Publik Poksi Pemeriksaan	Desember 2022	Pemeriksaan
9.	Inovasi Kolaborasi Pembinaan pelaku pelanggaran Ijin Edar hasil Penindakan menjadi agen pelaku usaha sesuai ketentuan, mis. Serana Produk Tahu	Desember 2022	Penindakan, Pemeriksaan, Infokom
10.	Harmonisasi satu nomor kontak untuk seluruh layanan publik BBPOM di Bandung yang ditampilkan lebih jelas di website.	Desember 2022	Tata Usaha, Infokom, Pemeriksaan, Pengujian

b. Setiap Kebutuhan Perubahan pada Sistem Manajemen Mutu

No	Kebutuhan Perubahan pada Sistem Manajemen Mutu	Sumber Daya
a.	Usulan Tim Manajemen Mutu tahun 2023	SDM
b.	Pembaruan Daftar Induk Dokumen sesuai hasil Tinjau Ulang Proses Bisnis dan SOP Makro Badan POM Tahun 2022	Tim Pengendali Dokumen/ Kearsipan
c.	Persiapan/ Awareness Implementasi ISO 45000 Kesehatan dan Keselamatan Kerja	Tim Penjamin Mutu

Gambar 51. Hasil RTM halaman kesembilan belas

7. Kebutuhan Sumber Daya

- Usulan pemenuhan gap ABK pada tahun 2023 sejumlah 10 pegawai.
- Usulan Anggaran Tahun 2023 sejumlah Rp. 65.332.014.453,-

PENUTUP

Arahan Kepala BBPOM di Bandung sebagai Ketua Tim Penjamin Mutu

Diperiksa dan disetujui, Wakil Ketua Manajemen Representatif BBPOM di Bandung	Disahkan, Ketua Tim Penjaminan Mutu BBPOM di Bandung
	
Sofiyani Chandrawati A., S.Si., Apt., M.Si. Tanggal 04 Juli 2022	Sukriadi Dama, S.Si., Apt. Tanggal 04 Juli 2022

Gambar 51. Hasil RTM halaman kedua puluh