



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI POM DI BENGKULU
BADAN POM RI
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
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	6
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	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

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

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

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. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f616773b689aa6acdc9f0e0e9ee689303edd3bd9> 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 POM di Bengkulu 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 online melalui tautan <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f616773b689aa6acdc9f0e0e9ee689303edd3bd9> 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 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15 Hari Kerja
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8 Hari Kerja
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62 Hari Kerja

3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	52 Hari kerja
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	25 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Bengkulu. 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 POM di Bengkulu tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
2	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	6
3	Pengujian Obat dan Makanan	19	20
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	47	44
Jumlah		76	72

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 72 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	37	51,39 %
		Perempuan	35	48,61 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	19	26,39 %
		DI/D2/D3	2	2,78 %
		D4/S1	33	45,83 %
		S2/Profesi/S3	18	25 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	33	45,83 %
		Pegawai Swasta	8	11,11 %
		Wiraswasta	4	5,56 %
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0 %
		Lainnya	27	37,50 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	19	26,39 %
		26 – 30 Tahun	7	9,72 %
		31 – 35 Tahun	10	13,89 %
		36 – 40 Tahun	16	22,22 %
		≥ 41 Tahun	20	27,78 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	80.56	83.33	87.04	83.33	86.11	88.89	91.67	86.11	86.11	85.91
Pengujian Obat dan Makanan	96.49	94.74	95.32	94.74	94.74	95.61	95.61	95.61	94.74	95.29

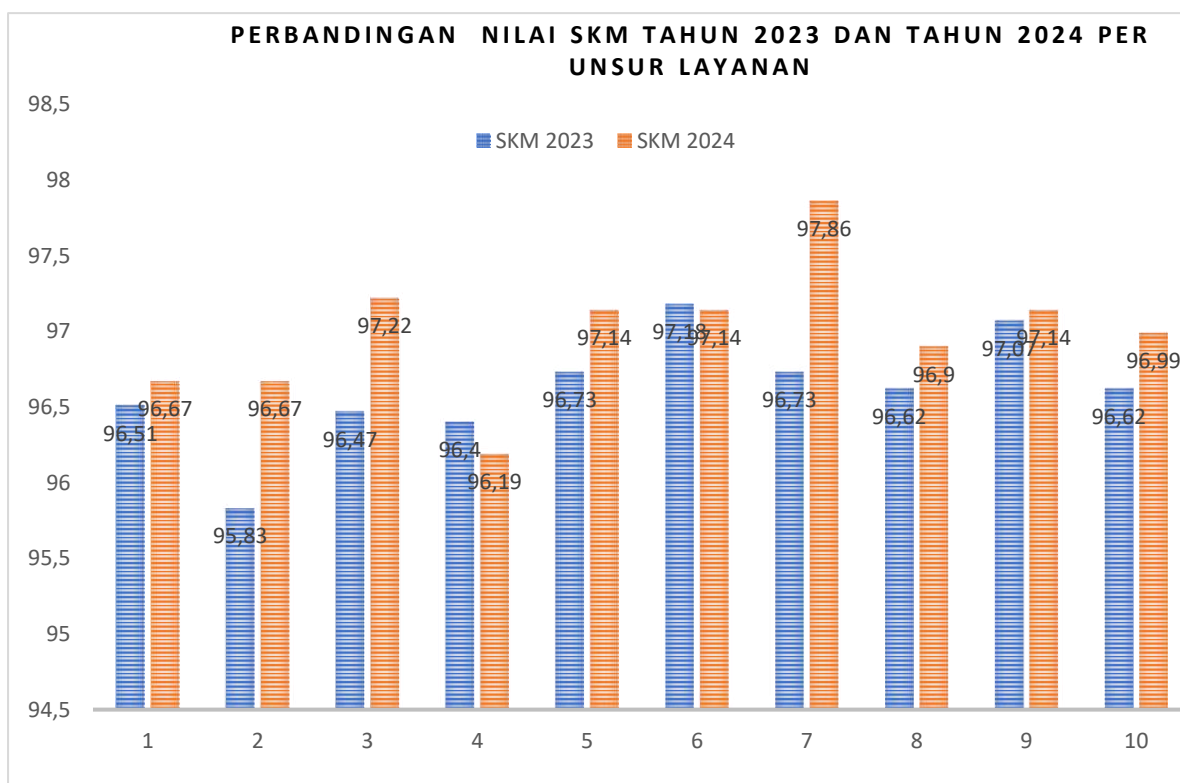
Pengaduan Masyarakat dan Informasi dan Makanan dan Obat	98.86	99.24	99.37	98.48	99.62	98.86	99.62	98.86	99.62	99.17
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96.51	96.67	0.16
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.83	96.67	0.84
U3	Waktu Penyelesaian	96.47	97.22	0.75
U4	Biaya/Tarif	96.40	96.19	-0.21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96.73	97.14	0.41
U6	Kompetensi Pelaksana	97.18	97.14	-0.04
U7	Perilaku Pelaksana	96.73	97.86	1.13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.62	96.90	0.28
U9	Sarana dan Prasarana	97.07	97.14	0.07
Nilai SKM Unit Layanan		96.62	96.99	0.37

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 96.19. Selanjutnya persyaratan dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 96.67, dimana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai 97.86, waktu penyelesaian mendapatkan nilai 97.22 dan sarana dan prasarana mendapatkan nilai 97.14.

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

- a) Pemenuhan sarana prasarana untuk kelompok rentan
- b) Pelatihan untuk petugas pelayanan public dalam menangani konsumen kelompok rentan.

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

- 1) Biaya/tarif, konsumen masih merasa keberatan dengan biaya/tarif pengujian PNBP.
- 2) Konsumen merasa persyaratan, system, mekanisme dan prosedur dalam melakukan sertifikasi produk obat dan makanan yang rumit dan berbelit serta mengalami kesusahan dalam pemenuhan persyaratan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Forum Komunikasi Publik pada tanggal 29 Mei 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

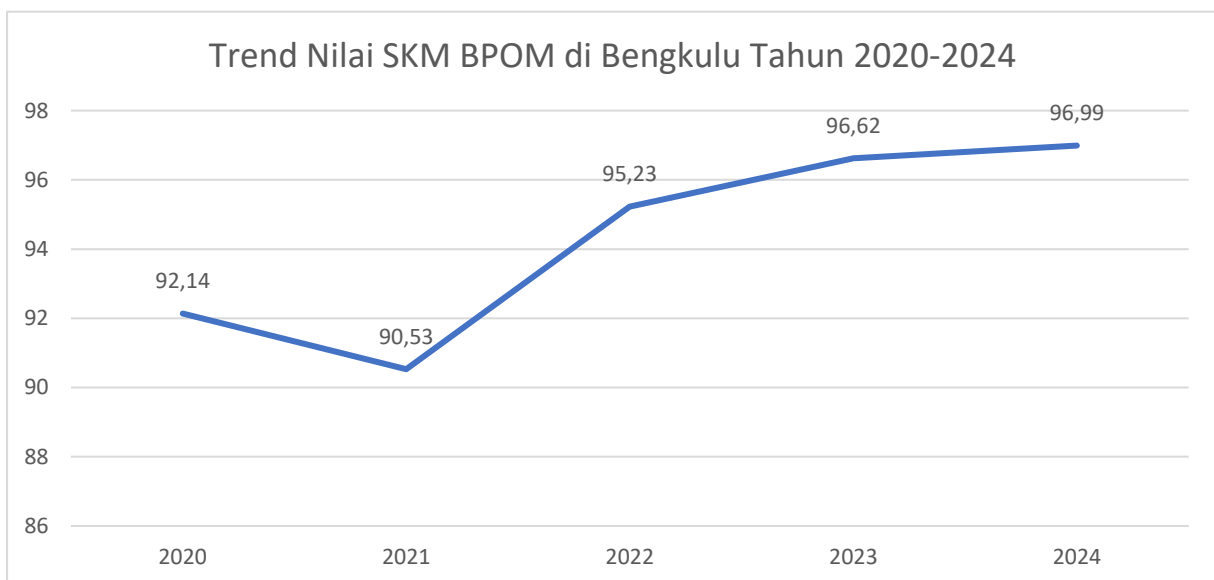
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Biaya/Tarif	Konsumen merasa biaya/tarif pengujian PNBP mahal	Sosialisasi Biaya/Tarif di berlakukan berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom
				Sosialisasi diskon biaya/tarif pendaftaran sertifikasi pangan sebesar 50%	31 Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prosedur Pelayanan yang rumit	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	31 Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi
		Persyaratan	Persyaratan yang banyak	Membuat list persyaratan untuk sertifikasi obat dan makanan	31 Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	-			
2				

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis 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 POM di Bengkulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai POM di Bengkulu.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Bengkulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 96.99. Nilai SKM Balai POM di Bengkulu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif, system mekanisme prosedur dan persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas, waktu penyelesaian dan sarana prasarana.

Bengkulu, 21 Agustus 2024
Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt
NIP. 19810124 200912 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the first step of a public service survey. The title is 'Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Bengkulu Tahun 2024'. The progress bar indicates five steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. PELAYANAN (Jenis Layanan), 3. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 5. SARAN & MASUKAN (Selesai). The current step is 'Keterangan Responden' with the following fields:

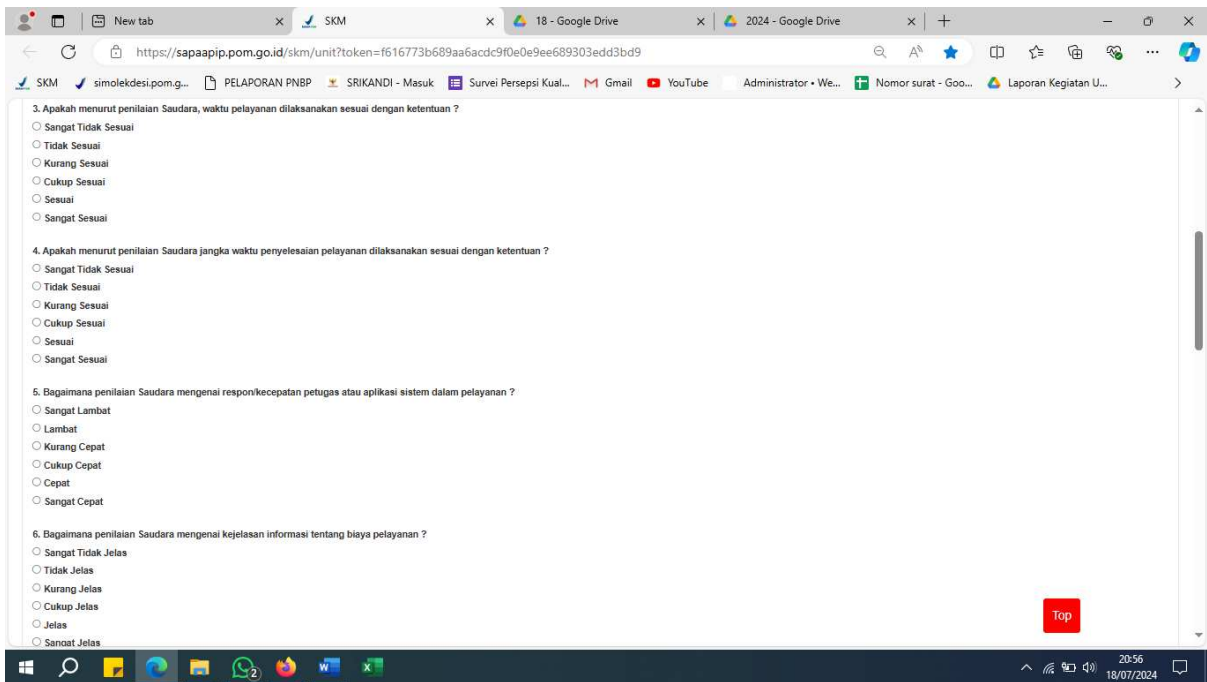
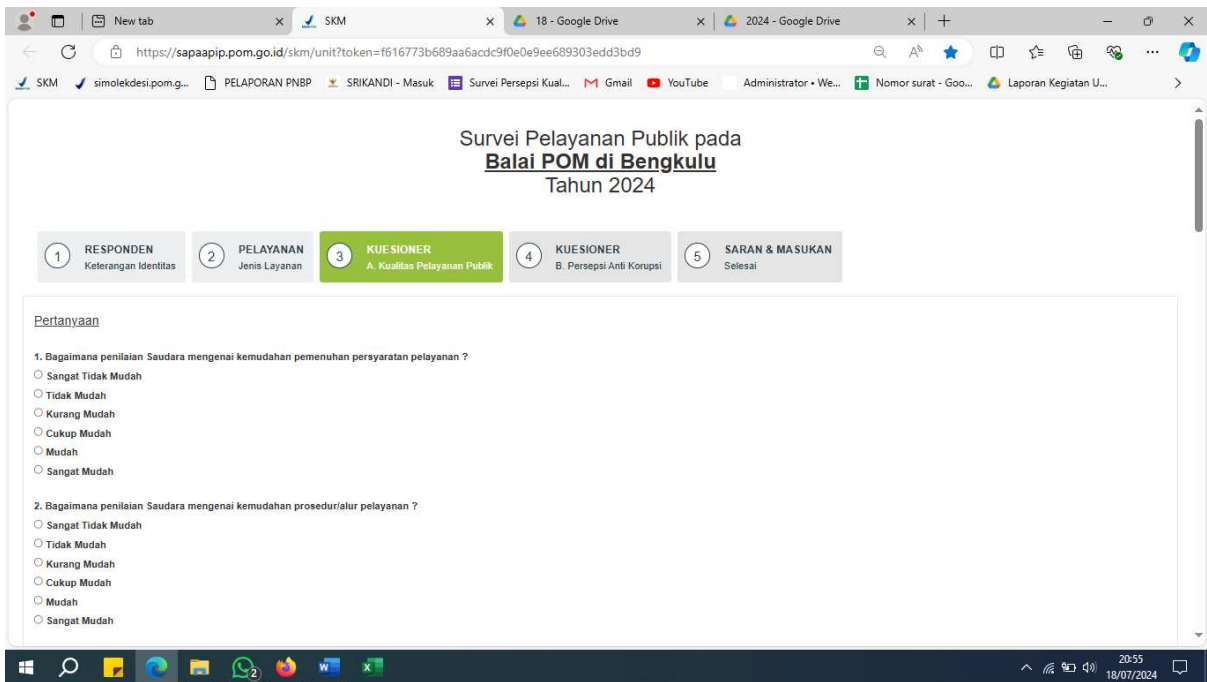
- Nama Lengkap:
- Umur: (Isi dengan angka saja)
- Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
- No. HP:
- Pendidikan Terakhir: (Dropdown menu with 'SMA atau sederajat' selected)
- Pekerjaan Utama: (Dropdown menu with 'Pelajar / mahasiswa' selected)
- Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas:

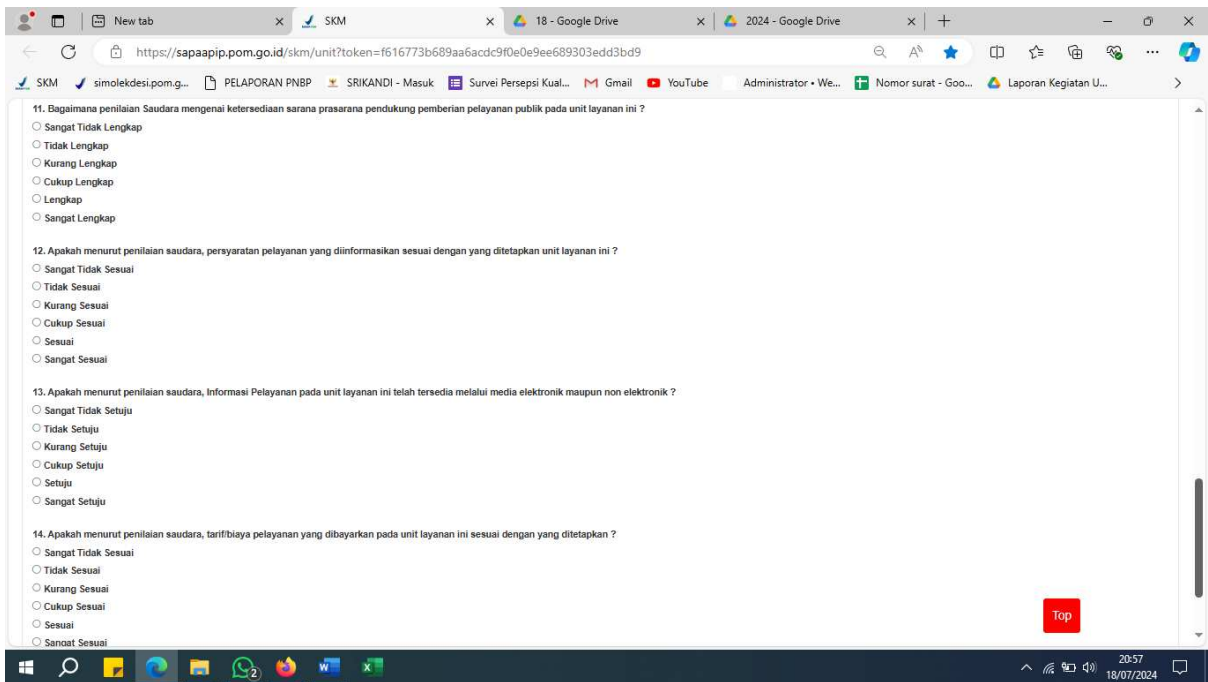
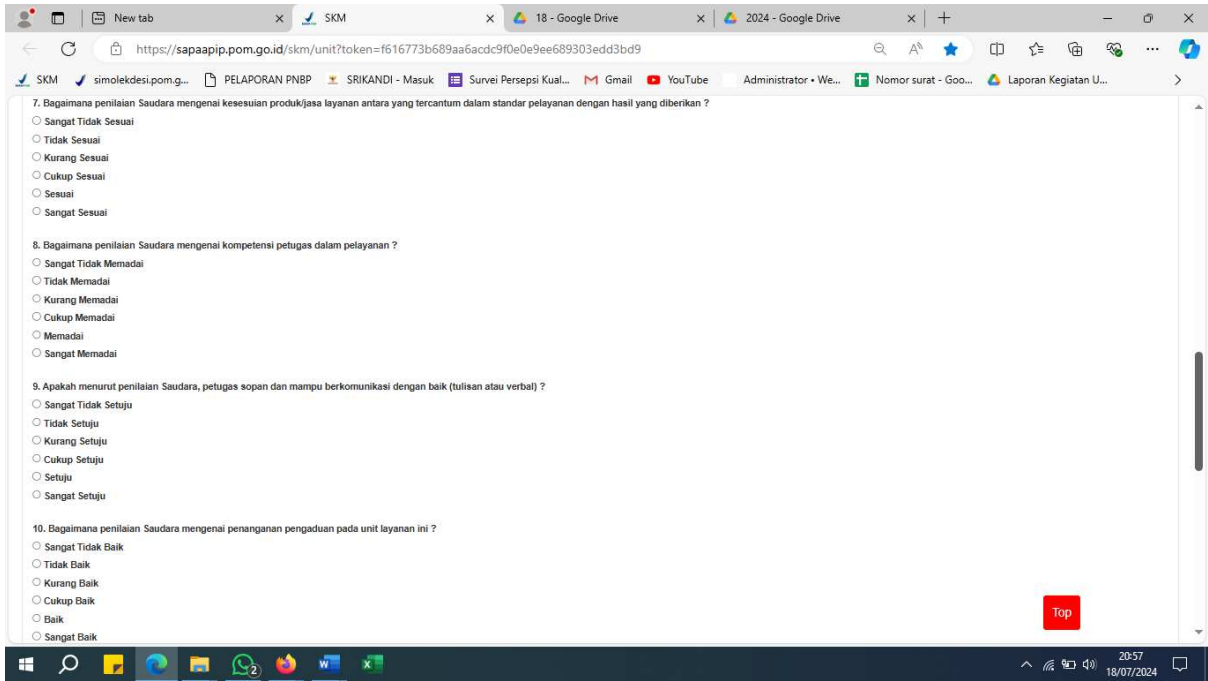
Navigation buttons: 'Top' (red) and 'Selanjutnya >' (green).

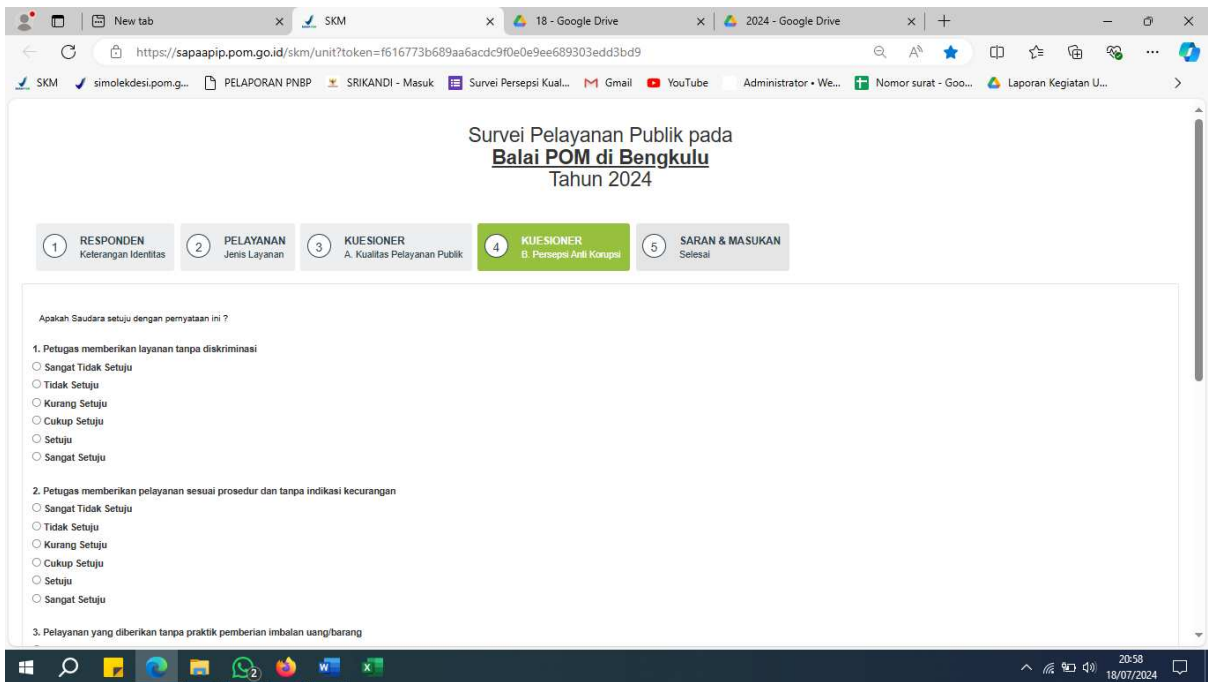
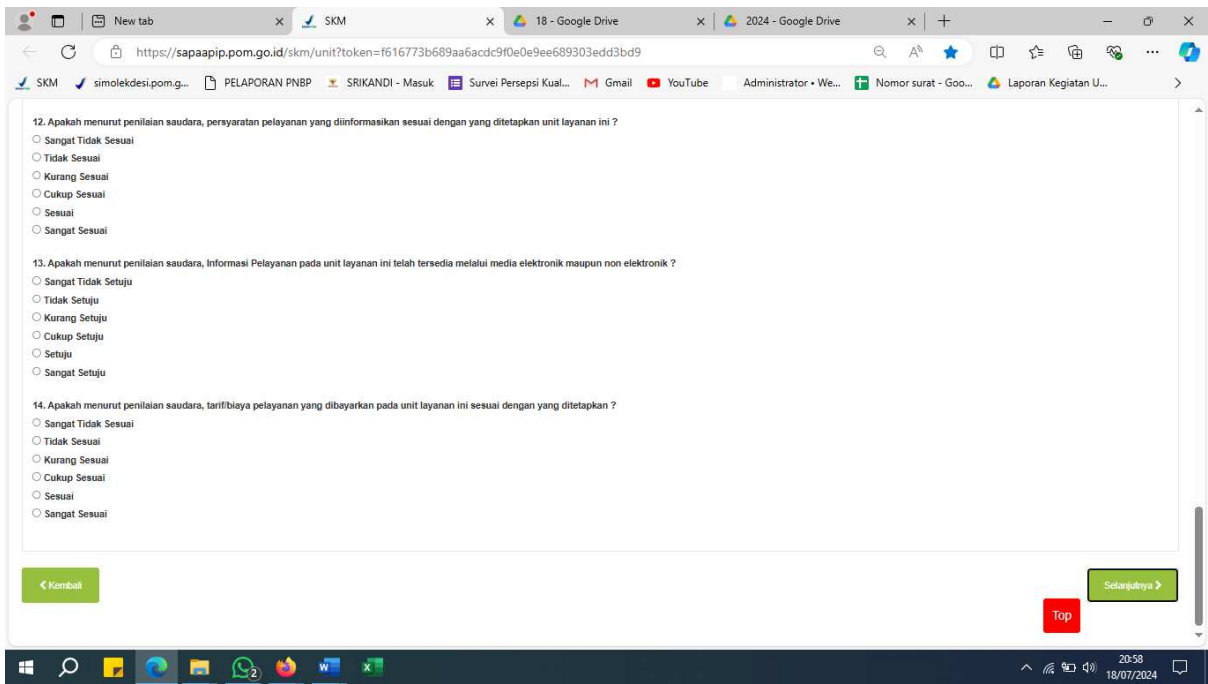
The screenshot shows the second step of the survey. The title is 'Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Bengkulu Tahun 2024'. The progress bar indicates five steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. PELAYANAN (Jenis Layanan), 3. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 5. SARAN & MASUKAN (Selesai). The current step is 'Jenis Pelayanan' with the following fields:

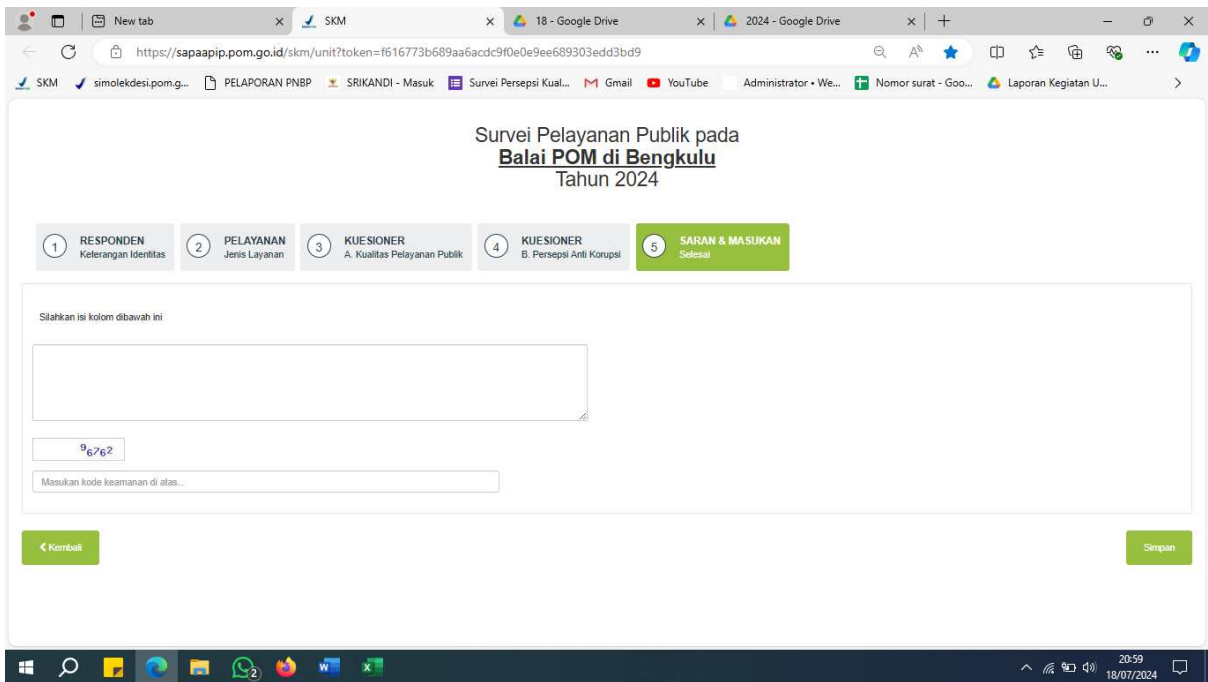
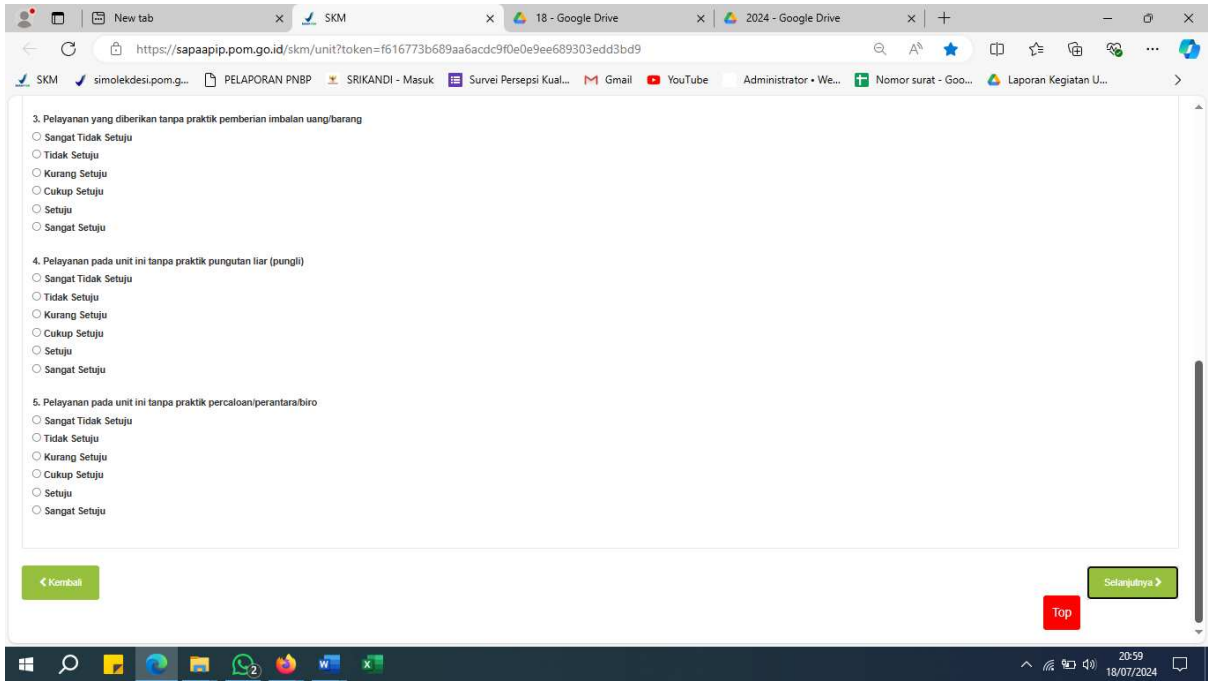
- Jenis pelayanan yang diterima: (Dropdown menu with 'Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan' selected)
- Presentase tahapan penyelesaian: (Dropdown menu with 'Hitungan dalam %' selected)

Navigation buttons: '< Kembali' (green) and 'Selanjutnya >' (green).









3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

Jl. Depati Payung Negara KM.13 No.29 Pekan Sabtu - Bengkulu 38213
Jl. Batanghari No.1 Padang Harapan - Bengkulu 38225
Telp. (0736) 53990, 53993, 53988 ; Hp. 08117389062
Email : bpom_bengkulu@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

NOMOR : OT.03.02.2B.01.24.03 TAHUN 2024

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS PELAKSANA LAYANAN INFORMASI BAGI
KONSUMEN PADA LAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

- Menimbang :
- a. Bahwa pelayanan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi;
 - b. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada konsumen pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu, maka perlu ditunjuk Petugas Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
 - c. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dimaksud;
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu tentang Penunjukan Petugas Pelaksana Layanan Informasi bagi Konsumen pada Layanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu.

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

- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 3 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS PELAKSANA LAYANAN INFORMASI BAGI KONSUMEN PADA LAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU TAHUN 2024
- Pertama : Menunjuk nama yang tercantum dalam daftar Lampiran Surat Keputusan ini sebagai Petugas Pelaksana Layanan Informasi Obat dan Makanan bagi Konsumen pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- Kedua : Petugas sebagaimana tersebut pada diktum pertama bertugas memberikan pelayanan informasi kepada

konsumen layanan publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu berdasarkan prinsip pelayanan prima dan penuh integritas sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;

- Ketiga : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua, Petugas Pelaksana Layanan Informasi bagi Konsumen pada Layanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu bertanggung jawab kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- Keempat : Biaya penyelenggaraan kegiatan layanan informasi Obat dan Makanan bagi konsumen pada layanan publik Balai POM di Bengkulu yang timbul sebagai akibat dari Keputusan ini sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkulu.
Pada tanggal 02 Januari 2024
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

Tembusan :
Pegawai yang bersangkutan.

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU
NOMOR : OT.03.02.2B.01.24.03
TANGGAL : 02 Januari 2024

NO	NAMA / NIP	JABATAN
1.	Yunika Sary, S.Farm, Apt., M.Si 198506032008122002	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
2.	Yenni Mirawaty, SH 197710011999032001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
3.	Rika Melianti, A.Md 198305222006042001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
4.	Riko Rinaldi, S.Si 199112052022031002	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
5.	Fanny Yulianda, S.Si 199301082022032001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
6.	Mega Purnama Sari, S.Si 199403132022032003	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
7.	Maharani Safitri, S.Si 199404152022032003	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
8.	Nurhidayati, S.Si 199411162022032001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
9.	Kherliyanda Febriani, S.T 199502272022032001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
10.	Raden Ayu Wilda Anggraini, S.T 199503112022032001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu

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

11.	Meirin Lazuardian, S.Si 199505082022032004	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
12.	Dwi Wahyu Ramadhan, S.Si 199701262022031002	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
13.	Meyly Ekawati Thebora. S, S.Si 199705162022032001	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
14.	Rini Agustini, S.Si 199408302022032002	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
15.	Etri Enda Rosita, A.Md,Far	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
16.	Saleh Afip, A.Md,Far	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu
17.	Aidil Saputra, A.Md,Far	Petugas Layanan Informasi Bagi Konsumen Pada Layanan Publik Balai POM di Bengkulu

Ditetapkan di Bengkulu.
Pada tanggal 02 Januari 2024
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

DAFTAR HADIR PESERTA
FORUM KONSULTASI PUBLIK, EDUKASI DAN AWARENESS
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI BIDANG OBAT DAN MAKANAN
KOTA BENGKULU, 29 MEI 2024

NO	NAMA	INSTANSI	NO HP	USIA	PIE	JABATAN	TANDATANGAN
1	Kepda Tomi	Korem	0812 73329498	42	L	Ekasus Staff	1
2	Dir Narkoba Polda Bengkulu	Dir Narkoba Polda Bengkulu	08127849952	52 TH	LK	KASUBDIT III	2
3	Pati Sialahi	Poires Kota Bengkulu	08557780559	44 TH	LK	Kasubid Tipidter	3
4	Hendri Iqbal	Ombudsman Bengkulu	085375880011	39	LK	ASIS II Mudy	4
5	ISUENIA LESTARI	Disperindag Prov Bengkulu	08228054008	41 th	Pr	Analis Perdagangan	5
6	Rike Insriani	Dinas Kominfo Prov Bengkulu	085669339798	37 th	Pr	Penelaah Kegiatan	6
7	Dir Edin Alengy	Dinas Kesehatan Prov Bengkulu	0811734032	54 R	LK	Edin Fauzi SSK	7
8	Sri Kalsum	PKK Prov Bengkulu	081274603042	37	P	anggot	8
9	MUCHE M	BNN Prov Bengkulu	081278370445	46	LK	Planyul	9
10	RIFANIDA, S.IP	Disperindag Kota Bengkulu	081367681735	55	P	Kasi permuluh	10
11	Heppi Susan	DPMPSTP Kota Bengkulu	081262250790	37	P	Peny. Perencanaan Ahli: Bidang	11
12	Hendri Akbar	Dinas Kominfo Kota Bengkulu	08230668559	43	L	Praktisi Ahli: media	12
13	Amini	BNN Kota Bengkulu	08137940320	35	P	Staff	13
14	Harian D	Dinas Kesehatan Kota Bengkulu	08174501524	54	LK	Sekretaris	14

NO	NAMA	INSTANSI	NO HP	USIA	PIE	JABATAN	TANDATANGAN
15	Yeni	RS Harapan dan Doa Kota Bengkulu	0821804552	42	P	Kasie	15
16	Nani W	D3 Farmasi UNIB	0847361865	41	P	Dosen	16
17	Dr. Sriyanti, S.Si, M.Si	S1 Biologi UNIB	089512170992	45	L	Dosen (Kogur)	17
18	Evi R	S1 Kimia UNIB	082379101342	42	P	Kapradik S1 Kimia	18
19	OLEA MATAN	Prodi Gizi Poltekes Kemenkes	082325391224	32 TH	L	Dopen Gizi	19
20	Rexa Menicasti Ad	Prodi Farmasi Poltekes Kemenkes	081271911633	41 TH	P	Ka. prod. DIII Farmasi	20
21	Lety Arleek	Stikes Septa Bakti	081371441884	42 K	P	Kemalasan	21
22	Dwi Sulistyoningst	Stikes Tri Mandiri Sakri	081377733346	35	P	Ketua Lppm	22
23	Ruska Ronxy	Stikes Al Fath	081374177812	41 th	P	Ketua Stikes	23
24	A. EVA DEPRATIATI, M.Si	Fikes UMB	081310084352	54 TH	P	DEKAN	24
25	Verawaty, M.Pd	Kwarcab Kota Bengkulu	081271300203	47 Th	P	Sekretaris	25
26	H. Wisma Mulya Bakti	Polmas Alsyiah	089273767742	57 th	P	Wakil Ketua	26
27	Chalik Al Fanzari	PC IAI Kota Bengkulu	0812-2849-4991	34	L	Ketua IAI PC	27
28	ADONIS A.H.F.	PAFI	085368655246	54	L	Ketua PAFI	28
29	Andea Veronica Muslihi	UMKM Turi	082270094900	26 th	P	Ahliin Keunggulan	29
30	Neh Dalimo	UMKM Ende	0858.73665757	67	P	olWnen	30

NO	NAMA	INSTANSI	NO HP	USIA	PL	JABATAN	TANDATANGAN
31	Adi Bahard	UMKM Dapur Prabu	08226927101	38 th	L	Owner	31
32	L. ALBERT	CV Abadi	085266860423	29 th	L	Stat Admn.	32
33	Aulia Wulandari	Jamu Kito	08117177959	38 th	P	owner	33
34	Bisri	RRI Online	089503035803	30	L	Pers	34
35	Adrian M. Yulhe	RBI TV	085218395632	26	L	Reporter	35
36	Endang S	Harian BE	089523536780	26	P	Reporter	36
37	Mukhlisah	BPOM Bengkulu	081339005980	43	P	PFM Muda	37
38	A-khusairi S	BPOM Bengkulu	082224118660	37	L	Stat BFM	38
39	Yunika Sary	BPOM Bengkulu	081328886799	39	P	PFM Madya	39
40	Mertika Alayali S	BPOM Bengkulu	081173129	35	L	PFM Pertama	40
41	Osah Apriyanti	BPOM Bengkulu	08132888916	39	P	PFM madya	41
42	SRI M. D-S	BPOM Bengkulu	082279181991	33	P	PFM Muda	42
43	Tuti Amalia	BPOM Bengkulu	08136320220	44	P	PFM Madya	43
44	Yenni Mirawati	BPOM Bengkulu	08177294977	47	P	PFM Madya	44
45	Rika Melanti	BPOM Bengkulu	085280310528	41	P	PFM Penyalin	45
46	Soleh Afri	BPOM Bengkulu	085758085028	35	L	DKWT	46

NO	NAMA	INSTANSI	NO HP	USIA	PL	JABATAN	TANDATANGAN
47	ADHINDA HARAHAP	BPM	081278464536	35	P	FU	47
48	Dwi WAHYU R.	BPM	089346172040	27	L	PFM	48
49	ANISA Prima Hini	BPM	08521914542	35	P	PFM	49
50	Kantha lestari	BPM	08117312691	51	P	Perencana Muba.	50
51	WISYANI	BPM	0897411110	31	P	APBN	51
52	Ummi Abidah	BPM	082282778070	49	P	Perencana Muba	52
53	M. Pratama	BPM	081272176791	29	L	PKWT	53
54	Xusaf	Dana Raflesia	08075128304	25	L	Pers	54
55	Ramadan Fitri	Medica online	08220679996	40	P	Pers	55

Mengetahui katin I

Yunika Sary

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)

**BERITA ACARA PENINJAUAN ULANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

Pada hari ini, Rabu, (29-05-2024) telah dilaksanakan kegiatan Peninjauan Ulang Standar Pelayanan yang bertempat di Aula Hotel Santika.

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Waktu Penyelesaian	Penerimaan pengujian Sampel Pihak ke-3 di hari Libur	

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 29 Mei 2024

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
1.	L. Albert 085266860423	CV. Abadi	
2.	Halian Sabdani 082177501534	Dinas Kesehatan Kota Bengkulu	
3.	Resva Meinisasti 081271911633	Poltekkes Kemenkes Bengkulu	
4.	Adonis 085368655246	Persatuan Ahli Farmasi Indonesia	
5.	Bisri 089503037803	RRI	
6.	Hendra Irawan 085379885044	Ombudsman Perwakilan Bengkulu	
7.	Kurnia Lestari 082280554008	Dinas Perindag Provinsi Bengkulu	
8.	Neli Dalimo 085273665757	UMKM Ende	
9.	Chalik Al Faruki 081228494991	PC IAI Kota Bengkulu	

) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta Kegiatan

PIMPINAN UPP/Perwakilan Penyelenggara Kegiatan



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt
NIP. 19810124 200912 1 002

14

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**BALAI POM DI BENGKULU
BADAN POM RI
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai POM di Bengkulu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar

proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96.51	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.83	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	96.47	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.40	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.73	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97.18	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.73	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.62	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	97.07	Sangat Baik

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

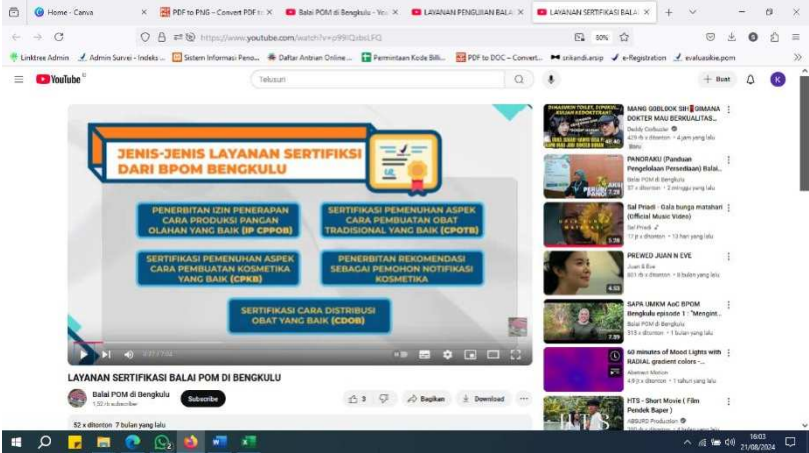
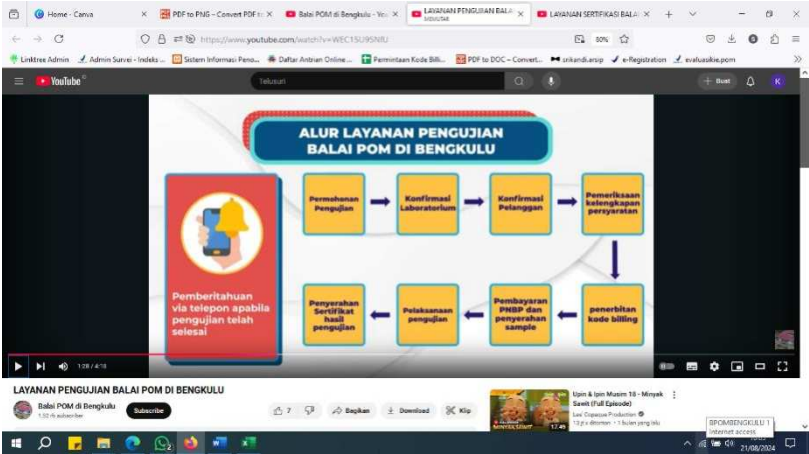
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

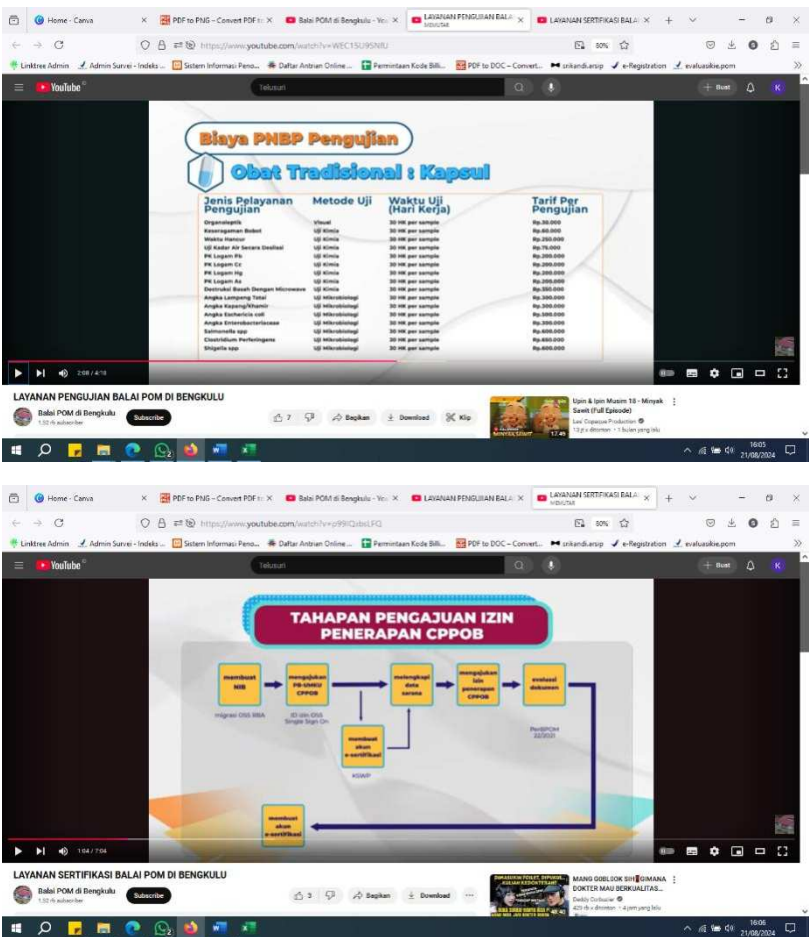
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Disediakan sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan registrasi produk seperti penyediaan computer pelayanan					Ketua Tim Sertifikasi
2	Persyaratan	Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan publik melalui media sosial					Ketua tim sertifikasi
3	Sistem Mekanisme dan prosedur	Sosialisasi mengenai Sistem Mekanisme dan prosedur melalui media sosial					Ketua tim infokom
4	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan publik melalui media sosial					Ketua tim infokom
5	Biaya/Tarif	Sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial					Ketua tim infokom
6	Perilaku pelaksana	Diberikan pelatihan pelayanan prima untuk petugas dan pelatihan terhadap konsumen disabilitas					Ketua tim infokom

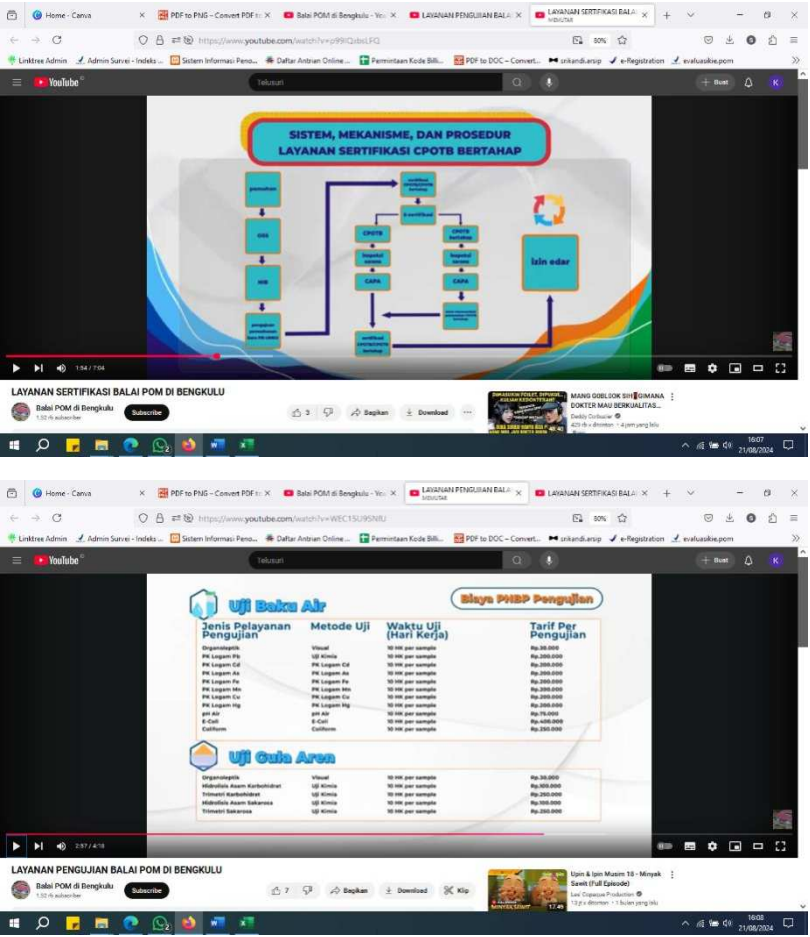
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Disediakan sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan registrasi produk seperti penyediaan computer pelayanan	Sudah	Disediakan Komputer yang diletakkan disamping loket pelayanan untuk membantu konsumen yang membutuhkan sewaktu konsultasi registrasi produk		-

2	<p>Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan publik melalui media sosial</p>	<p>Sudah</p>	<p>Dibuat dan ditayangkan video layanan sertifikasi dan layanan pengujian BPOM di Bengkulu yang memuat aspek persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan biaya yang ditayangkan pada youtube dan TV layanan BPOM di Bengkulu</p>	<p>https://www.youtube.com/watch?v=WEC15U95NfU</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=p99IQxbsLFQ</p>  	-
---	---	--------------	---	--	---

3	<p>Sosialisasi mengenai Sistem Mekanisme dan prosedur melalui media sosial</p>	<p>Sudah</p>	<p>Dibuat dan ditayangkan video layanan sertifikasi dan layanan pengujian BPOM di Bengkulu yang memuat aspek persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan biaya yang ditayangkan pada youtube dan TV layanan BPOM di Bengkulu</p>	<p>https://www.youtube.com/watch?v=WEC15U95NfU</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=p99IQxbsLFQ</p>  <table border="1" data-bbox="1108 502 1556 694"> <caption>Biaya PNEP Pengujian Obat Tradisional : Kapsul</caption> <thead> <tr> <th>Jenis Pelayanan Pengujian</th> <th>Metode Uji</th> <th>Waktu Uji (Hari Kerja)</th> <th>Tarif Per Pengujian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Organoleptik</td> <td>Visual</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.30.000</td> </tr> <tr> <td>Manajemen Bahan</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.30.000</td> </tr> <tr> <td>Mikro Asam</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Uji kadar Air Bersih Sulfat</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.75.000</td> </tr> <tr> <td>PH Logam Pb</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>PH Logam Cu</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>PH Logam Hg</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>PH Logam As</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Desinfeksi Bersih Dengan Mikroskop</td> <td>Kimia</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.300.000</td> </tr> <tr> <td>Angka Lempang Total</td> <td>Mikrobiologi</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.300.000</td> </tr> <tr> <td>Angka Bermanis Total</td> <td>Mikrobiologi</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.300.000</td> </tr> <tr> <td>Angka Enterobakteriaceae</td> <td>Mikrobiologi</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.300.000</td> </tr> <tr> <td>Salmonella spp</td> <td>Mikrobiologi</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.600.000</td> </tr> <tr> <td>Chariditum Perkoligama</td> <td>Mikrobiologi</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.600.000</td> </tr> <tr> <td>Staphylo spp</td> <td>Mikrobiologi</td> <td>30 hari per sampel</td> <td>Rp.600.000</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Per Pengujian	Organoleptik	Visual	30 hari per sampel	Rp.30.000	Manajemen Bahan	Kimia	30 hari per sampel	Rp.30.000	Mikro Asam	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000	Uji kadar Air Bersih Sulfat	Kimia	30 hari per sampel	Rp.75.000	PH Logam Pb	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000	PH Logam Cu	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000	PH Logam Hg	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000	PH Logam As	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000	Desinfeksi Bersih Dengan Mikroskop	Kimia	30 hari per sampel	Rp.300.000	Angka Lempang Total	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.300.000	Angka Bermanis Total	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.300.000	Angka Enterobakteriaceae	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.300.000	Salmonella spp	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.600.000	Chariditum Perkoligama	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.600.000	Staphylo spp	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.600.000	<p>-</p>
Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Per Pengujian																																																																		
Organoleptik	Visual	30 hari per sampel	Rp.30.000																																																																		
Manajemen Bahan	Kimia	30 hari per sampel	Rp.30.000																																																																		
Mikro Asam	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000																																																																		
Uji kadar Air Bersih Sulfat	Kimia	30 hari per sampel	Rp.75.000																																																																		
PH Logam Pb	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000																																																																		
PH Logam Cu	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000																																																																		
PH Logam Hg	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000																																																																		
PH Logam As	Kimia	30 hari per sampel	Rp.200.000																																																																		
Desinfeksi Bersih Dengan Mikroskop	Kimia	30 hari per sampel	Rp.300.000																																																																		
Angka Lempang Total	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.300.000																																																																		
Angka Bermanis Total	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.300.000																																																																		
Angka Enterobakteriaceae	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.300.000																																																																		
Salmonella spp	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.600.000																																																																		
Chariditum Perkoligama	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.600.000																																																																		
Staphylo spp	Mikrobiologi	30 hari per sampel	Rp.600.000																																																																		

4	<p>Sosialisasi mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan publik melalui media sosial</p>	<p>Sudah</p>	<p>Dibuat dan ditayangkan video layanan sertifikasi dan layanan pengujian BPOM di Bengkulu yang memuat aspek persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan biaya yang ditayangkan pada youtube dan TV layanan BPOM di Bengkulu</p>	<p>https://www.youtube.com/watch?v=WEC15U95NfU</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=p99IQxbsLFQ</p>  <table border="1" data-bbox="1099 906 1518 1141"> <thead> <tr> <th>Jenis Pelayanan Pengujian</th> <th>Metode Uji</th> <th>Waktu Uji (Hari Kerja)</th> <th>Tarif Dgr Pengujian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ungaranapik</td> <td>Visual</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.30.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Fisik</td> <td>Uji Mikroskop</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Cid</td> <td>Mikroskop Cid</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Au</td> <td>Mikroskop Au</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Fis</td> <td>Mikroskop Fis</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Mko</td> <td>Mikroskop Mko</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Cid</td> <td>Mikroskop Cid</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>Mikroskop Hg</td> <td>Mikroskop Hg</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> <tr> <td>per Air</td> <td>per Air</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.75.000</td> </tr> <tr> <td>E-Call</td> <td>E-Call</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.400.000</td> </tr> <tr> <td>Callcenter</td> <td>Callcenter</td> <td>10 hari per sampel</td> <td>Rp.200.000</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Dgr Pengujian	Ungaranapik	Visual	10 hari per sampel	Rp.30.000	Mikroskop Fisik	Uji Mikroskop	10 hari per sampel	Rp.200.000	Mikroskop Cid	Mikroskop Cid	10 hari per sampel	Rp.200.000	Mikroskop Au	Mikroskop Au	10 hari per sampel	Rp.200.000	Mikroskop Fis	Mikroskop Fis	10 hari per sampel	Rp.200.000	Mikroskop Mko	Mikroskop Mko	10 hari per sampel	Rp.200.000	Mikroskop Cid	Mikroskop Cid	10 hari per sampel	Rp.200.000	Mikroskop Hg	Mikroskop Hg	10 hari per sampel	Rp.200.000	per Air	per Air	10 hari per sampel	Rp.75.000	E-Call	E-Call	10 hari per sampel	Rp.400.000	Callcenter	Callcenter	10 hari per sampel	Rp.200.000	-
Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Dgr Pengujian																																																		
Ungaranapik	Visual	10 hari per sampel	Rp.30.000																																																		
Mikroskop Fisik	Uji Mikroskop	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
Mikroskop Cid	Mikroskop Cid	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
Mikroskop Au	Mikroskop Au	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
Mikroskop Fis	Mikroskop Fis	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
Mikroskop Mko	Mikroskop Mko	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
Mikroskop Cid	Mikroskop Cid	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
Mikroskop Hg	Mikroskop Hg	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		
per Air	per Air	10 hari per sampel	Rp.75.000																																																		
E-Call	E-Call	10 hari per sampel	Rp.400.000																																																		
Callcenter	Callcenter	10 hari per sampel	Rp.200.000																																																		

5	Sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial	Sudah	Dibuat dan ditayangkan video layanan sertifikasi dan layanan pengujian BPOM di Bengkulu yang memuat aspek persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan biaya yang ditayangkan pada youtube dan TV layanan BPOM di Bengkulu	<p>https://www.youtube.com/watch?v=WEC15U95NfU</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=p99IQxbsLFQ</p>  	-
---	--	-------	--	--	---

6	Diberikan pelatihan pelayanan prima untuk petugas dan pelatihan terhadap konsumen disabilitas	Sudah	Pelatihan Pelayanan Publik prima dan Teknik Komunikasi dengan Konsumen Disabilitas pada tanggal 12 Mei 2023 dengan narasumber dari SLBN 3 Kota Bengkulu.	https://www.instagram.com/reel/CsTh7ZuOQQ8/?igsh=ZjJvdjlpZjZocjdl 	Sedikitnya konsumen disabilitas untuk penerapan ilmu yang telah didapat, dan perlunya terus dilakukan pelatihan berulang agar petugas dapat selalu mengingat materi yang telah diberikan
---	---	-------	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

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

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

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1-5	Pemutaran video layanan permintaan informasi obat dan makanan, layanan sertifikasi setiap hari pada TV layanan ruang pelayanan public BPOM di Bengkulu	Selama tahun 2024	Koordinator pelayanan publik	-

Bengkulu, 21 Agustus 2024
Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt
NIP. 198101242009121002