

KATALOG LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



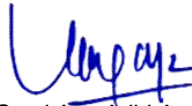
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga Katalog Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Denpasar dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Denpasar dan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Katalog Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan BBPOM di Denpasar, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan BBPOM di Denpasar

Denpasar, 5 Januari 2020
Kepala Balai Besar POM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt.
NIP. 19570905 198903 2 001

Daftar Isi

KATA PENGANTARi

IKM Januari 2019 1

IKM PEBRUARI 2019 3

IKM MARET 2019..... 5

IKM APRIL 2019..... 7

IKM MEI 2019 9

IKM JUNI 2019 10

TINDAK LANJUT REKOMENDASI HASIL SKM SEMESTER I
TAHUN 2019..... 11

IKM AGUSTUS 2019 13

IKM JULI 2019 15

IKM SEPTEMBER 2019 17

IKM OKTOBER 2019 18

IKM November 2019 20

IKM Desember 2019 22

TINDAK LANJUT REKOMENDASI HASIL SKM SEMESTER II
TAHUN 2019..... 24

IKM Januari 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4
6	3	3	3	2	3	3	3	4	3
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	2	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	2	3	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	4	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	2	3	3	3	4	2
20	4	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	4	4	3	4	3	1	3
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	2	3	2	3	3	3	4	3
26	4	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	3	3	4	3	4	4	4	3
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	4	4	3	2	3	3	3	3	3
31	3	2	3	3	3	3	4	4	3
32	3	2	3	2	3	3	3	4	3
33	3	3	3	2	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	4	3	4	4	3	3	4	3
39	3	3	3	3	2	4	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3

41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3
43	4	3	3	2	4	3	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	4	4	4	3
Jlh Kuisisioner	45								
Jumlah Nilai Perunsur	152	138	143	153	140	153	154	172	147
NRR Per Unsur	3.38	3.07	3.18	3.40	3.11	3.40	3.42	3.82	3.27
NRR tertimbang	0.38	0.34	0.35	0.38	0.35	0.38	0.38	0.42	0.36
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.34								
Nilai IKM	83.46								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
sd 20	83.75	76.25	78.75	88.75	76.25	83.75	82.50	98.75	81.25
sd 40	95.00	86.25	89.38	95.63	87.50	95.63	96.25	107.50	91.88
sd 60	63.33	57.50	59.58	63.75	58.33	63.75	64.17	71.67	61.25
sd 80	47.50	43.13	44.69	47.81	43.75	47.81	48.13	53.75	45.94

Denpasar, 31 Januari 2020

Kepala BBPOM di Denpasar



Dr. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt

NIP. 19570905 198903 2 001

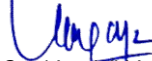
IKM FEBRUARI 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	3	3	3	3	3	4	2
11	4	3	3	3	3	4	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	3	4	4	3
18	3	3	4	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	4	4	4	3
22	3	3	3	2	3	3	3	3	4
23	4	2	4	2	3	4	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	4	3	4	3	3	3	4	4
Jlh Kuisisioner	27								
Jumlah Nilai Perunsur	94	87	89	94	87	93	94	104	92
NRR Per Unsur	3.48	3.22	3.30	3.48	3.22	3.44	3.48	3.85	3.41
NRR tertimbang	0.39	0.36	0.37	0.39	0.36	0.38	0.39	0.43	0.38
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.43								
Nilai IKM	85.80								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

Denpasar, 28 Januari 2020
Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001

IKM MARET 2019

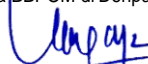
NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	2	2	2	3	3	3	3	2
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	2	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	4	4	2
11	1	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	1	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	1	4
27	4	4	3	3	3	4	4	4	3
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	4	3	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	4	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	3	3	3	2	3	3	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	3	4	4	3	4	3	4	3
43	3	4	3	4	3	4	3	4	4
44	4	3	3	4	4	3	4	4	4

Jlh Kuisisioner	44								
Jumlah Nilai Perunsur	145	144	143	156	142	152	160	167	152
NRR Per Unsur	3.30	3.27	3.25	3.55	3.23	3.45	3.64	3.80	3.45
NRR tertimbang	0.37	0.36	0.36	0.39	0.36	0.38	0.40	0.42	0.38
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.44								
Nilai IKM	85.92								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
sd 20	78.75	80.00	78.75	88.75	80.00	86.25	92.50	93.75	82.50
sd 40	90.63	90.00	89.38	97.50	88.75	95.00	100.00	104.38	95.00
sd 60	60.42	60.00	59.58	65.00	59.17	63.33	66.67	69.58	63.33
sd 80	45.31	45.00	44.69	48.75	44.38	47.50	50.00	52.19	47.50

Denpasar, 31 Maret 2020
Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001

IKM APRIL 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	2	3	3	4	4	3
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	1	2	4	2	2	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	3	3	4	3	3	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	3	4	3	3	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	4	2	2	3
17	3	3	3	2	3	2	3	4	2
18	4	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20	3	2	3	3	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23	4	3	4	4	3	4	4	4	3
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jlh Kuisiонер	24								
Jumlah Nilai Perunsur	84	78	83	86	79	82	87	93	84
NRR Per Unsur	3.50	3.25	3.46	3.58	3.29	3.42	3.63	3.88	3.50
NRR tertimbang	0.39	0.36	0.38	0.40	0.37	0.38	0.40	0.43	0.39
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.50								
Nilai IKM	87.50								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
sd 20	86.25	80.00	85.00	88.75	81.25	82.50	88.75	96.25	86.25
sd 40	52.50	48.75	51.88	53.75	49.38	51.25	54.38	58.13	52.50
sd 60	35.00	32.50	34.58	35.83	32.92	34.17	36.25	38.75	35.00
sd 80	26.25	24.38	25.94	26.88	24.69	25.63	27.19	29.06	26.25

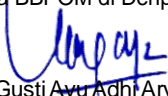
IKM MEI 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Jlh Kuisisioner	8								
Jumlah Nilai Perunsur	26	27	27	29	27	27	29	32	28
NRR Per Unsur	3.25	3.38	3.38	3.63	3.38	3.38	3.63	4.00	3.50
NRR tertimbang	0.36	0.38	0.38	0.40	0.38	0.38	0.40	0.44	0.39
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.50								
Nilai IKM	87.50								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
sd 20	32.50	33.75	33.75	36.25	33.75	33.75	36.25	40.00	35.00
sd 40	16.25	16.88	16.88	18.13	16.88	16.88	18.13	20.00	17.50
sd 60	10.83	11.25	11.25	12.08	11.25	11.25	12.08	13.33	11.67
sd 80	8.13	8.44	8.44	9.06	8.44	8.44	9.06	10.00	8.75

Denpasar, 31 Mei 2020
Kepala BBPOM di Denpasar


Dr. I Gusti Ayu Achri Aryapatni, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001

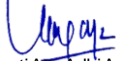
IKM JUNI 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	3
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Jlh Kuisiener	14								
Jumlah Nilai Perunsur	50	46	45	53	46	52	54	56	51
NRR Per Unsur	3.57	3.29	3.21	3.79	3.29	3.71	3.86	4.00	3.64
NRR tertimbang	0.40	0.37	0.36	0.42	0.37	0.41	0.43	0.44	0.40
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.60								
Nilai IKM	89.88								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
sd 20	36.25	32.50	31.25	36.25	33.75	37.50	38.75	40.00	35.00
sd 40	18.13	16.25	15.63	18.13	16.88	18.75	19.38	20.00	17.50
sd 60	12.08	10.83	10.42	12.08	11.25	12.50	12.92	13.33	11.67
sd 80	9.06	8.13	7.61	9.06	8.44	9.38	9.69	10.00	8.75

Denpasar, 30 Juni 2020
Kepala BBPOM di Denpasar


Da. I Gusti Ayu Adhi Arvapatni, Apt
 NIP. 19570905 198903 2 001

TINDAK LANJUT REKOMENDASI HASIL SKM SEMESTER I TAHUN 2019

Unit Pelayanan Publik : BBPOM di Denpasar

NO	Rekomendasi	Rencana Aksi	Waktu Pelaksanaan
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu:	Dilakukan Publikasi di Media sosial secara periodik	Dimulai dari tahun 2018 dan berkelanjutan sampai sekarang
	a. Persyaratan;		
	b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;		
	c. Jangka waktu penyelesaian;		
	d. Biaya/tarif;		
	e. Produk pelayanan;		
	f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan		
2	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik	Renovasi Ruang Yanblik menjadi Ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan AC yang memadai;	Renovasi dilaksanakan Mei 2019
		Tersedia ruang laktasi, playground;	Ruang Laktasi dan Playground penampilan baru mulai Juni 2019
		Prasarana penunjang seperti internet yang memadai (Wifi) dan layanan informasi melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Whatsapp, diteruskan penyempurnaan dan pemanfaatan media sosial serta pemutakhiran subsite : denpasar.pom.go.id;	Sarana media sosial aktif mulai tahun 2018 dan berlanjut setiap bulan di tahun 2019. Pemutakhiran subsite mulai Februari 2019
		Disediakan charging station;	Disediakan <i>charging station</i> mulai Desember 2018
		Tersedia baju seragam bagi petugas pemberi layanan.	Sudah dilaksanakan pertengahan tahun 2018.
3	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori C (kurang baik) dan D (tidak baik) yaitu :		
	1. Kewajaran biaya bagi <i>costumer</i> yang menguji sampel pihak ketiga.	1. Saat pemberian pelayanan petugas harus menjelaskan kewajaran biaya sesuai dengan PNPB yaitu PP Nomor 32 Tahun 2017, bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan peraturan. Harga dipublikasikan di media sosial dan ditempel di papan pengumuman; akan dibuatkan Banner yang bertuliskan tarif /harga pengujian sample pihak ketiga	Sosialisasi Harga/Tarif Pelayanan di Media Sosial dilaksanakan mulai pertengahan 2018 sedangkan untuk Banner akan direalisasikan Bulan Juni 2019
		2. Petugas menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan publik terkait pengujian sampel pihak ketiga, SKI/SKE dan rekomendasi untuk registrasi dan penyelesaian bahwa semua sudah sesuai SOP. Untuk memudahkan dibaca harus ditempel di papan pengumuman dan publikasi media sosial.	Untuk biaya pelayanan dan konsultasi adalah gratis, dengan membubuhkan pada kartu nama ULPK. Dilaksanakan kembali mulai 2019.
	2. Kemudahan sistem/prosedur/mechanisme pelayanan nilainya masih belum maksimal.	1. Membuat Prosedur /SOP tentang Layanan Publik dalam bentuk Banner	Dilaksanakan Juni 2019
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan yaitu untuk menyediakan printer, <i>scanner</i> dan mesin <i>photocopy</i> .	1. Yang telah direalisasikan adalah adanya printer dan scanner, mesin <i>photocopy</i> baru bisa disediakan di ruangan;	Mulai Januari 2019
		2. Menyiapkan <i>name holder</i> masing-masing petugas di meja layanan untuk petugas jaga layanan;	Mulai Januari 2019
		3. Menyiapkan evaluasi kepuasan masyarakat secara elektronik di google form dengan alamat bit.ly/skmbbpomdenpasar	Mulai Maret 2019

NO	Rekomendasi	Rencana Aksi	Waktu Pelaksanaan
5	Melakukan monitoring evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>).	Melaksanakan evaluasi kepuasan pelanggan setiap bulan dan publikasi hasil evaluasi di media sosial. Akan dilaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi dengan nilai pelayanan terendah setiap 3 bulan sekali.	Mulai Januari 2019 dan evaluasi SKM terendah pada bulan Maret 2019
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, Sebagai Upaya Membangun Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Adil, Transparan, dan Akuntabel.	Melakukan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) terhadap lintas sektor terkait dan stakeholder untuk membahas Pengawasan dan Keamanan Obat dan Makanan serta membahas tentang Peraturan Gubernur tentang Pengawasan Penyalahgunaan Bahan Berbahaya pada Pangan.	Januari 2019

Denpasar, 30 Desember 2020
Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Arvapatri, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001

IKM AGUSTUS 2019

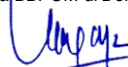
NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	3	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	2	3	4	3	3	3	4	3
20	4	1	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Jlh Kuisiener	22								
Jumlah Nilai Perunsur	81	78	79	83	78	80	84	87	81
NRR Per Unsur	3.68	3.55	3.59	3.77	3.55	3.64	3.82	3.95	3.68
NRR tertimbang	0.41	0.39	0.40	0.42	0.39	0.40	0.42	0.44	0.41
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.69								

Nilai IKM	92.30
-----------	-------

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
sd 20	36.25	36.25	35.00	37.50	36.25	36.25	37.50	38.75	36.25
sd 40	18.13	18.13	17.50	18.75	18.13	18.13	18.75	19.38	18.13
sd 60	12.08	12.08	11.67	12.50	12.08	12.08	12.50	12.92	12.08
sd 80	9.06	9.06	8.75	9.38	9.06	9.06	9.38	9.69	9.06

Denpasar, 31 Agustus 2020
Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001

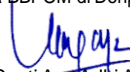
IKM JULI 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	4	3	4	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	4	4	3	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	2	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	4	4	3	4	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	4	3	3	3	3	4	3
25	4	3	2	2	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	3	3	4	3
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	3	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	2	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Jlh Kuisiomer	37								
Jumlah Nilai Perunsur	131	131	132	131	127	135	135	145	133
NRR Per Unsur	3.54	3.54	3.57	3.54	3.43	3.65	3.65	3.92	3.59
NRR tertimbang	0.39	0.39	0.40	0.39	0.38	0.41	0.41	0.44	0.40
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.60								
Nilai IKM	90.09								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

Denpasar, 31 Juli 2020
Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001


IKM SEPTEMBER 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
5	4	3	3	4	3	4	3	4	3
6	4	3	4	4	4	4	3	4	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Jh Kuisiонер	14								
Jumlah Nilai Perunsur	50	48	49	54	50	55	54	56	51
NRR Per Unsur	3.57	3.43	3.50	3.86	3.57	3.93	3.86	4.00	3.64
NRR tertimbang	0.40	0.38	0.39	0.43	0.40	0.44	0.43	0.44	0.40
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.71								
Nilai IKM	92.66								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
sd 20	23.75	21.25	18.75	23.75	21.25	23.75	23.75	25.00	21.25
sd 40	11.88	10.63	9.38	11.88	10.63	11.88	11.88	12.50	10.63
sd 60	7.92	7.08	6.25	7.92	7.08	7.92	7.92	8.33	7.08
sd 80	5.94	5.31	4.69	5.94	5.31	5.94	5.94	6.25	5.31

Denpasar, 30 September 2020
Kepala BBPOM di Denpasar


Dr. I Gusti Ayu Adhi Arvapatni, Apt
NIP. 19570905 198903 2 001

IKM OKTOBER 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	4	2	3	3	4	4	4	4	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Jlh Kuisisioner	20								
Jumlah Nilai Perunsur	74	73	71	76	72	74	79	80	76
NRR Per Unsur	3.70	3.65	3.55	3.80	3.60	3.70	3.95	4.00	3.80
NRR tertimbang	0.41	0.41	0.39	0.42	0.40	0.41	0.44	0.44	0.42
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.75								
Nilai IKM	93.75								

Lembar Perhitungan Data

Responden	UNTUK KONTROL								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
sd 20	32.50	32.50	32.50	32.50	32.50	31.25	33.75	35.00	33.75
sd 40	16.25	16.25	16.25	16.25	16.25	15.63	16.88	17.50	16.88
sd 60	10.83	10.83	10.83	10.83	10.83	10.42	11.25	11.67	11.25
sd 80	8.13	8.13	8.13	8.13	8.13	7.81	8.44	8.75	8.44

Denpasar, 31 Oktober 2020

Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt

NIP. 19570905 198903 2 001

IKM November 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	4	4	4	4	4
20	3	4	4	3	3	4	4	4	3
21	4	3	3	4	4	4	4	1	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	3	3	4	4	4	3
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jlh Kuisiomer	27								

Jumlah Nilai Perunsur	104	99	102	100	99	104	106	105	104
NRR Per Unsur	3.85	3.67	3.78	3.70	3.67	3.85	3.93	3.89	3.85
NRR tertimbang	0.43	0.41	0.42	0.41	0.41	0.43	0.44	0.43	0.43
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.80								
Nilai IKM	94.96								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
sd 20	35.00	32.50	33.75	33.75	32.50	33.75	35.00	35.00	33.75
sd 40	17.50	16.25	16.88	16.88	16.25	16.88	17.50	17.50	16.88
sd 60	11.67	10.83	11.25	11.25	10.83	11.25	11.67	11.67	11.25
sd 80	8.75	8.13	8.44	8.44	8.13	8.44	8.75	8.75	8.44

Denpasar, 30 November 2020

Kepala BBPOM di Denpasar



Dra. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt

NIP. 19570905 198903 2 001

IKM Desember 2019

NILAI PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	1	3	2	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	4	4	4	4	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24	4	3	4	3	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jlh Kuisiomer	26								

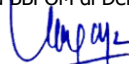
Jumlah Nilai Perunsur	100	91	101	94	100	101	101	103	99
NRR Per Unsur	3.85	3.50	3.88	3.62	3.85	3.88	3.88	3.96	3.81
NRR tertimbang	0.43	0.39	0.43	0.40	0.43	0.43	0.43	0.44	0.42
Jumlah NRR IKM tertimbang	3.80								
Nilai IKM	95.09								

Lembar Perhitungan Data

UNTUK KONTROL									
sd 20	31.25	28.75	32.50	31.25	31.25	32.50	32.50	33.75	28.75
sd 40	15.63	14.38	16.25	15.63	15.63	16.25	16.25	16.88	14.38
sd 60	10.42	9.58	10.83	10.42	10.42	10.83	10.83	11.25	9.58
sd 80	7.81	7.19	8.13	7.81	7.81	8.13	8.13	8.44	7.19

Denpasar, 31 Desember 2020

Kepala BBPOM di Denpasar



Dr. I Gusti Ayu Adhi Aryapatni, Apt

NIP. 19570905 198903 2 001


TINDAK LANJUT REKOMENDASI HASIL SKM SEMESTER II TAHUN 2019

Unit Pelayanan Publik : BBPOM di Denpasar

NO	Saran/Masukan pada Laporan Hasil SKM	Rencana Aksi	Target Waktu Penyelesaian (bulan dan tahun)	Progres Rencana Aksi per Maret 2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Dilakukan Publikasi di Media sosial secara periodik	Dimulai dari tahun 2018 dan berkelanjutan sampai sekarang	Telah terealisasi
2	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik	Renovasi Ruang Yanbik menjadi Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan AC yang memadai dan tampilan yang simple, elegan dan nyaman. Tersedia ruang laktasi, playground;	Desember 2019 Ruang Laktasi dan Playground penampilan baru mulai Juni 2019	sudah dilakukan pemesanan sarana dan prasana seperti meja layanan sesuai layout yang terbaru.
		Prasarana penunjang seperti internet yang memadai (WiFi) dan layanan informasi melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Whatsapp, diteruskan penyempurnaan dan pemanfaatan media sosial serta pemutakhiran subsite : denpasar.pom.go.id;	Sarana media sosial aktif mulai tahun 2018 dan berlanjut setiap bulan di tahun 2019. Pemutakhiran subsite mulai Februari 2019	
		Disediakan charging station dan akan lebih rapi lagi	Disediakan <i>charging station</i> mulai Desember 2019 dan dengan prasana yang lebih rapi lagi tahun 2020	sudah dilakukan pemesanan sarana dan prasana seperti meja layanan sesuai layout yang terbaru.
		Tersedia baju seragam bagi petugas pemberi layanan.	Sudah dilaksanakan pertengahan tahun 2019, dan akan disempurnakan lagi Tahun 2020	Sedang proses pemesanan
3	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori C (kurang baik) dan D (tidak baik) yaitu :			
1.	Kewajaran biaya bagi <i>costumer</i> yang mengujikan sampel pihak ketiga. (U4)	1. Saat pemberian pelayanan petugas harus menjelaskan kewajaran biaya sesuai dengan PNPB yaitu PP Nomor 32 Tahun 2017, bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan peraturan. Harga dipublikasikan di media sosial dan ditempel di papan pengumuman; akan dibuatkan Banner yang bertuliskan tarif harga pengujian sample pihak ketiga	Sosialisasi Harga/Tarif Pelayanan di Media Sosial dilaksanakan mulai pertengahan 2018 sedangkan untuk Banner telah terealisasi bulan Agustus 2019	Sosialisasi di Media Sosial
		2. Petugas menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan publik terkait pengujian sampel pihak ketiga, SKU/SKE dan rekomendasi untuk registrasi dan penyelesaian bahwa semua sudah sesuai SOP. Untuk memudahkan dibaca harus ditempel di papan pengumuman dan publikasi media sosial.	Untuk biaya pelayanan dan konsultasi adalah gratis, dengan membubuhkan pada kartu nama ULPK. Dilaksanakan kembali mulai 2019.	
2.	Kemudahan sistem/prosedur/mechanisme pelayanan nitanya masih belum maksimal. (U5)	1. Membuat Prosedur/SOP tentang Layanan Publik dalam bentuk Banner	Dilaksanakan Juni 2019	
		2. Konsultasi pelayanan prima melalui Whatsapp	Dilaksanakan dari Juli 2019 sampai sekarang	
		3. Melakukan Pelayanan Legalisir dokumen untuk persyaratan verifikasi data dalam rangka registrasi OT, Kos, SK dengan lebih cepat	Legalisir dokumen secara langsung, atau maksimal 1 hari	Telah terealisasi mulai Desember 2019.
3.	Kompetensi Petugas perlu lebih dimaksimalkan, agar tidak membingungkan saat menyampaikan Informasi (U6)	1. Dilakukan Bimtek dan Diseminasi tentang materi materi dan peraturan peraturan terkait informasi yang ditanyakan masyarakat, secara rutin setiap bulan.	Dilaksanakan rutin mulai Januari 2019	
		2. Melakukan Evaluasi kepada pelayanan petugas melalui pin smile dan jutex yang harus dimasukkan ke box penilaian dan dievaluasi untuk memberikan Reward untuk pelayanan yang baik dan punishment untuk pelayanan yang buruk.	Dilaksanakan mulai Bulan Juli 2019.	
	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan yaitu untuk menyediakan printer, scanner dan mesin <i>photocopy</i> .	1. direalisasikan adanya printer dan scanner, mesin <i>photocopy</i> disediakan di ruangan ULPK dan Koperasi	Oktober 2019	Menggunakan Printer untuk photo copy
4.		2. Menyiapkan <i>name holder</i> dan kompetensi petugas masing-masing petugas di meja layanan untuk petugas jaga layanan;	Name Holder Mulai Januari 2019 dan Holder Kompetensi Petugas mulai Juli 2019.	

NO	Saran/Masukan pada Laporan Hasil SKM	Rencana Aksi	Target Waktu Penyelesaian (bulan dan tahun)	Progres Rencana Aksi per Maret 2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		3. Menyiapkan evaluasi kepuasan masyarakat secara elektronik di google form dengan alamat bit.ly/skmbbpomdenpasar	Mulai Maret 2019	
5	Melakukan monitoring evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>).	Melaksanakan evaluasi kepuasan pelanggan setiap bulan dan publikasi hasil evaluasi di media sosial. Akan dilaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi dengan nilai pelayanan terendah setiap 3 bulan sekali.	Mulai Januari 2019 dan evaluasi SKM terendah pada bulan Maret 2019	
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, Sebagai Upaya Membangun Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Adil, Transparan, dan Akuntabel.	Melakukan Focus Group Discussion (FGD) terhadap lintas sektor terkait dan stakeholder untuk membahas Pengawasan dan Keamanan Obat dan Makanan serta membahas tentang Peraturan Gubernur tentang Pengawasan Penyalahgunaan Bahan Berbahaya pada Pangan.	Januari 2019	
		Telah Terbit Peraturan Gubernur No 11 tahun 2019	Berlaku mulai Mei 2019	

Denpasar, 27 Juni 2020
KepalaBBPOMdiDenpasar


Dra. I Gusti Ayu Achi Anayastri, Agt
NIP. 19570905 198903 2 001