

	NOMOR SOP	: POM-16.02/CFM.02/SOP.01 /IK.12A.01
	TGL. PEMBUATAN	: 25 JUNI 2018
	NO & TGL. REVISI	: 03/ 05 Juni 2022
	TGL. EFEKTIF	: 11 Juni 2023
	DISAHKAN OLEH	: <p style="text-align: center;"> PLH KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG  Dwi Kurniasari, S.Si , Apt. </p>
NAMA SOP	: PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 5088 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2107 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan terkait pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. 2. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah, menyajikan, serta menganalisis data dan informasi. 3. Mampu mengoperasikan program MS Office. 4. Memiliki kemampuan komunikasi dua arah 5. Telah mengikuti Sosialisasi dan Internalisasi Employee Branding dan Core Value BerAKHLAK Tingkat Dasar 	

dokumen tidak terkendali apabila diunduh atau dicetak

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877); (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

dokumen tidak terkendali apabila diunduh atau dicetak

<p>9. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003)); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111)</p> <p>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)</p>	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none"> 1. POM-16.02/CFM.02/SOP.01 Pengukuran Kepuasan Masyarakat. 2. POM-16.02/CFM.01/SOP.01 Tinjauan Manajemen 3. POM-16.02/CFM.03/SOP.01 Penanganan Ketidaksesuaian Tindakan Perbaikan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Printer dan Komputer
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila SOP Kepuasan Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mempengaruhi Kinerja BPOM. 2. ISO 9001:2015 mensyaratkan organisasi harus memantau persepsi para pelanggan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi, apabila tidak terlaksana berakibat tidak terpenuhinya persyaratan ISO 9001 :2015. 	<p>Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.</p>

dokumen tidak terkendali apabila diunduh atau dicetak



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01 /IK.12A.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 6 dari 7

A. Diagram Alir

No	Aktifitas	Pelaksana							Mutu Baku			
		Biro HuKor BPOM	Kepala BBPOM Bandung	Ka Tim Infokom	Ka Tim Pengujian	Ka Tim Pemeriksaan	Ka Sub Bag TU	Petugas Tim Survei	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
A Perencanaan dan pelaksanaan survei												
1	Menerima surat instrument survei kepuasan masyarakat dari BPOM pusat.		○						Surat instrument survei kepuasan masyarakat	5 HK	Deposisi surat pelaksanaan survei ke kepala bidang infokom	
2	Memeriksa dan merencanakan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, Ka Tim Infokom berkoordinasi dg Ka Tim Pengujian, ka Tim Pemeriksaan untuk membentuk tim survey.			□	□	□	□		Disposisi surat pelaksanaan survei ke KA bidang infokom	5 HK	SK Tim survey kepuasan masyarakat	
3	Melaksanakan persiapan survei kepuasan masyarakat.							□	Disposisi surat pelaksanaan survei ke petugas survei	5 HK	Instrumen survei tersedia sesuai banyak responden	
4	Melakukan survei kepuasan masyarakat.							□	Instrumen survei tersedia sesuai banyak responden	70 HK	Rekaman survei kepuasan masyarakat	
5	Melakukan pembahasan survei			□				□	Rekaman survei kepuasan masyarakat	5 HK	Hasil rekaman Survei dan Hasil Olah Survei	
6	Menyerahkan hasil rekaman survei kepuasan dan hasil olah survei kepuasan masyarakat ke KA Balai POM		□						Hasil rekaman Survei dan Hasil Olah Survei	1 hk	Draft laporan survei kepuasan BPOM	
7	Menyerahkan draft laporan survei kepuasan masyarakat BPOM	○							Draft laporan survei kepuasan BPOM	1 HK	laporan survei kepuasan BPOM	

dokumen tidak terkendali apabila diunduh atau dicetak



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01 /IK.12A.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 6 dari 7

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			
		Biro HuKor BPOM	Kepala BBPOM Bandung	Ka Tim Infokom	Ka Tim Pengujian	Ka Tim Pemeriksaan	Ka Sub Bag TU	Petugas Tim Survei	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
B	Tindak Lanjut dan Pemantauan Survei											
1	Melakukan rekapitulasi saran/ masukkan dari hasil survey								Laporan hasil survei kepuasan masyarakat	1 HK	Laporan hasil survei kepuasan masyarakat	
2	Mengusulkan tindak lanjut saran / masukkan dari hasil survei, ke Kabid Infokom								Laporan hasil survei kepuasan masyarakat	4 HK	Usulan Tindak Lanjut	
3	Ka Tim Infokom melaporkan ke Kabalai POM								Laporan Usulan TL	1 HK	Laporan Usulan	
4	Kabalai Besar POM rapat pembahasan Tindak lanjut Hasil survei kepuasan masyarakat								Draft Persetujuan TL		Persetujuan TL	
5	Melakukan pemantauan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat								Persetujuan TL	setiap 1 bulan	Laporan pemantauan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat	
6	Pemantauan dilaporkan ke Kabalai									1 HK	Laporan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat	https://sapaap.ip.pom.go.id

dokumen tidak terkendali apabila diunduh atau dicetak



KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01 /IK.12A.01
NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT
HALAMAN : 6 dari 7

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa layanan administrative dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
2. Unit layanan public adalah unit kerja di lingkungan BPOM yang menyelenggarakan pelayanan public.
3. Masyarakat adalah pihak yang mengajukan permohonan layanan public di lingkungan BPOM.
4. Kepuasan masyarakat adalah suatu derajat kedekatan data yang mewakili kondisi kinerja pelayanan masing-masing unit kerja dalam lingkungan keinginan atau harapan masyarakat baik secara eksternal maupun internal.
5. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Pihak yang Terkait

1. Biro Hukum dan Koordinasi
2. Kepala BBPOM di Bandung
3. Ka Tim Infokom
4. Ka Tim Pemeriksaan
5. Ka Tim Pengujian
6. Petugas/Tim survey

dokumen tidak terkendali apabila diunduh atau dicetak



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01 /IK.12A.01
NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT
HALAMAN : 6 dari 7

D. Formulir yang Digunakan

1. Form Survey Kepuasan Masyarakat

E. Output yang Dihasilkan

1. Laporan hasil survey kepuasan masyarakat.

TERKENDALI