



LAPORAN
MONEV
Tindak Lanjut

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

2025

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab I – Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Ruang Lingkup	2
D. Tujuan Pelaksanaan	2
Bab II – Hasil Survei dan Rekomendasi	3
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025	3
B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	4
Bab III – Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut	5
A. Pelaksanaan	5
B. Hasil Monitoring dan Evaluasi	5
C. Tindak Lanjut Kritik dan Saran	6
Bab IV – Penutup	7
A. Kesimpulan	7
B. Apresiasi	7
Lampiran	
Lampiran 1	
Lampiran 2	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) BPOM memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Sebagai *service producer*, PPSDM menyelenggarakan berbagai layanan pengembangan kompetensi bagi pegawai, meliputi pelatihan teknis dan manajerial, sosialisasi kebijakan, fasilitasi tugas belajar, serta berbagai program peningkatan kapasitas lainnya. Layanan tersebut dirancang untuk membekali sumber daya manusia (SDM) BPOM dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, PPSDM BPOM juga berperan sebagai *service arranger* yang bertanggung jawab dalam merancang dan mengelola sistem pengembangan kompetensi secara strategis dan terintegrasi. Peran ini diwujudkan melalui pemetaan kebutuhan pelatihan berbasis analisis jabatan dan analisis kebutuhan kompetensi, penyusunan kurikulum berbasis kompetensi, serta pengembangan kebijakan internal yang mendukung peningkatan kualitas layanan. Dengan pengelolaan sistem pengembangan SDM yang komprehensif, PPSDM memastikan bahwa setiap program pembelajaran yang dilaksanakan selaras dengan kebutuhan organisasi dan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja serta mutu pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan dan tata kelola pemerintahan yang baik, pelibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik menjadi semakin penting. Partisipasi masyarakat memungkinkan penyusunan kebijakan dan perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran serta sesuai dengan kebutuhan riil pengguna layanan. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai acuan teknis bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan, BPOM secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan menindaklanjuti hasilnya melalui penyusunan rencana aksi perbaikan. Rencana aksi tersebut kemudian dimonitor dan dievaluasi untuk memastikan kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan, sekaligus menjamin keberlanjutan upaya peningkatan mutu pelayanan publik. Dengan demikian, pengembangan kompetensi SDM yang dikelola oleh PPSDM tidak hanya berorientasi pada peningkatan kapasitas internal, tetapi juga secara langsung mendukung

terwujudnya pelayanan publik BPOM yang responsif, akuntabel, dan berkelanjutan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
4. Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.02/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi dilakukan terhadap rencana aksi dan saran/kritik atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025

D. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 bertujuan untuk:

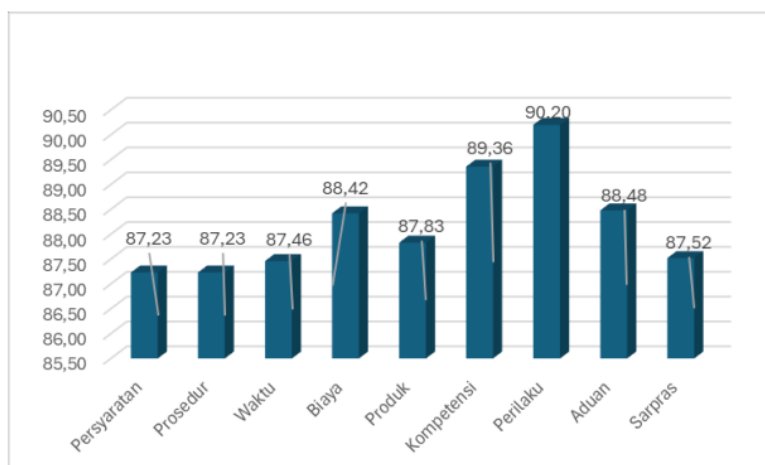
1. Mengetahui kesesuaian rencana aksi/tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan;
2. Mengetahui progres atas penerapan rencana aksi/tindak lanjut hasil survei; dan;
3. Mengetahui tingkat pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.

BAB II HASIL SURVEI DAN REKOMENDASI

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM POM Tahun 2025 dilaksanakan pada 5 (lima) Jenis Pelayanan Publik dengan responden keseluruhan yaitu 534 pengguna layanan yang menghasilkan nilai SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik PPSDM POM sebesar 88,19 (delapan puluh delapan koma sembilan belas).

Dengan demikian, berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan PPSDM POM mendapatkan kategori B dengan persepsi unit pelayanan publik (UPP) Baik. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 87,23. Selanjutnya prosedur yang mendapatkan nilai 87,23 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya waktu yang mendapatkan nilai 87,46 adalah nilai terendah ketiga. Hasil survei PPSDM POM tahun 2025 per masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:



No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Perpustakaan	95	90.00	89.17	89.44	88.89	88.61	90.00	91.67	89.72	87.22	89.41
2.	Sertifikasi Kompetensi	159	85.95	84.80	84.77	86.69	85.64	87.11	88.57	86.69	85.95	86.24
3.	Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi	18	85.19	86.11	84.26	87.04	84.26	85.19	86.11	84.26	85.19	85.29
4.	Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi	202	87.13	88.37	88.72	89.03	89.36	90.76	91.42	89.44	88.28	89.17
5.	Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker/Praktek Kerja Lapangan	95	88.25	87.89	88.65	90.00	88.42	90.53	90.18	89.47	89.12	89.17
Rerata IKM Per Unsur			87.23	87.23	87.46	88.42	87.83	89.36	90.20	88.48	87.52	88.19
IKM Unit Layanan			88.19									
Mutu Unit Layanan			B									

B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 yaitu menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden.

BAB III

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

A. Pelaksanaan

Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dilakukan oleh Tim Kerja Pelayanan Publik, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia yang mengampu pengelolaan pelayanan publik di lingkup PPSDM POM, termasuk pengelolaan pelaksanaan SKM.

Monitoring dan evaluasi tindak lanjut dilakukan pada 5 jenis pelayanan meliputi: Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi; Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi; Sertifikasi Kompetensi; Penyelenggaraan Praktik Kerja Profesi Apoteker/Praktik Kerja Lapangan; dan Layanan Perpustakaan. Seluruhnya telah kami sampaikan rencana aksi beserta data dukungannya melalui aplikasi SAPA APIP (Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).

B. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, terdapat 3 RATL yang telah ditindaklanjuti sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Dengan demikian, tingkat penyelesaian RATL mencapai 100% dari total 3 RATL yang disampaikan. Seluruh tindak lanjut tersebut telah dilaporkan melalui aplikasi Sapa APIP modul SKM pada menu Rencana Aksi SKM. Bukti pelaporan tercantum pada Lampiran 1. Berikut adalah rincian penyelesaian RATL berdasarkan kelompok unsur pelayanan:

No	Unsur Pelayanan	RATL	Persentase	Waktu Pelaksanaan
1.	Persyaratan	PPSDM POM telah melakukan sosialisasi kepada stakeholder terkait persyaratan layanan untuk masing-masing layanan yang ada di PPSDM POM.	100%	September 2025
2	Prosedur	PPSDM POM telah melakukan publikasi prosedur layanan di berbagai media antara lain instagram, tiktok, dan website PPSDM POM.	100%	September 2025
3	Waktu	PPSDM POM telah melakukan publikasi SOP Mikro PPSDM POM untuk masing-masing layanan yang dimiliki oleh PPSDM POM.	100%	September 2025

C. Tindak Lanjut Kritik dan Saran

Berdasarkan monitoring dan evaluasi, berikut tindak lanjut atas kritik dan saran hasil survei dan data dukung terlampir pada Lampiran 2:

No.	Jenis Layanan	Saran/ Masukan	Tindak Lanjut
1.	Layanan Perpustakaan	Prosedur untuk layanan perpustakaan dirasa masih membingungkan.	Perpustakaan BPOM telah melakukan penyederhanaan dan peninjauan ulang terhadap prosedur layanan. Hasil penyederhanaan tersebut dituangkan dalam bentuk leaflet yang dapat diakses melalui subsite Perpustakaan BPOM https://perpustakaan.pom.go.id/detail_buku_online/29918 .
2.	Sertifikasi kompetensi	Waktu penerbitan sertifikat kompetensi dirasa cukup lama.	Tim Sertifikasi Kompetensi telah membuat lembar monitoring untuk melakukan pengawalan proses terhadap prosedur penerbitan sertifikat kompetensi. Lembar Monitoring dapat diakses melalui link bit.ly/monevserkom .
3.	Layanan Perpustakaan	Buku koleksi di perpustakaan BPOM juga dirasa masih minim, sehingga perlu adanya penambahan koleksi novel atau buku populer atau buku pengembangan diri	Perpustakaan BPOM telah menyediakan informasi dan koleksi terkait buku termasuk novel, buku populer dan pengembangan diri yang dapat diakses pada https://perpustakaan.pom.go.id/ maupun media sosial instagram perpustakaan @perpustakaan.bpom https://www.instagram.com/perpustakaan.bpom/ . Untuk memperkaya sumber rujukan, penambahan koleksi dengan novel, buku populer dan pengembangan diri, akan diusulkan dalam rencana pengadaan tahun selanjutnya yang disesuaikan dengan ketersediaan anggaran.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Nilai SKM PPSDM POM pada Tahun 2025 mengalami peningkatan sebesar 0,29 poin, yaitu dari 87,90 pada Tahun 2024 menjadi 88,19, yang menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan publik dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, seluruh Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) atas hasil SKM tahun 2024 yaitu sebanyak 3 RATL telah selesai dilaksanakan sesuai dengan rekomendasi, dengan tingkat pencapaian sebesar 100%.

B. Saran

Meskipun seluruh Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 telah ditindaklanjuti secara tuntas sesuai dengan rekomendasi yang diberikan, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus dilaksanakan secara berkesinambungan. PPSDM POM diharapkan senantiasa menjaga konsistensi terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah menunjukkan kinerja baik serta melakukan evaluasi secara periodik guna memastikan efektivitas dari tindak lanjut yang telah dilaksanakan. Selain itu, diperlukan pengembangan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi serta pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu diperkuat melalui mekanisme umpan balik yang lebih terbuka, sistematis, dan responsif. Dengan demikian, diharapkan PPSDM POM dapat terus meningkatkan mutu layanan dan mewujudkan pelayanan publik yang prima, adaptif, serta sesuai dengan harapan pemangku kepentingan..

Jakarta, 18 September 2025
Ketua Pokja Pelayanan Publik
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan

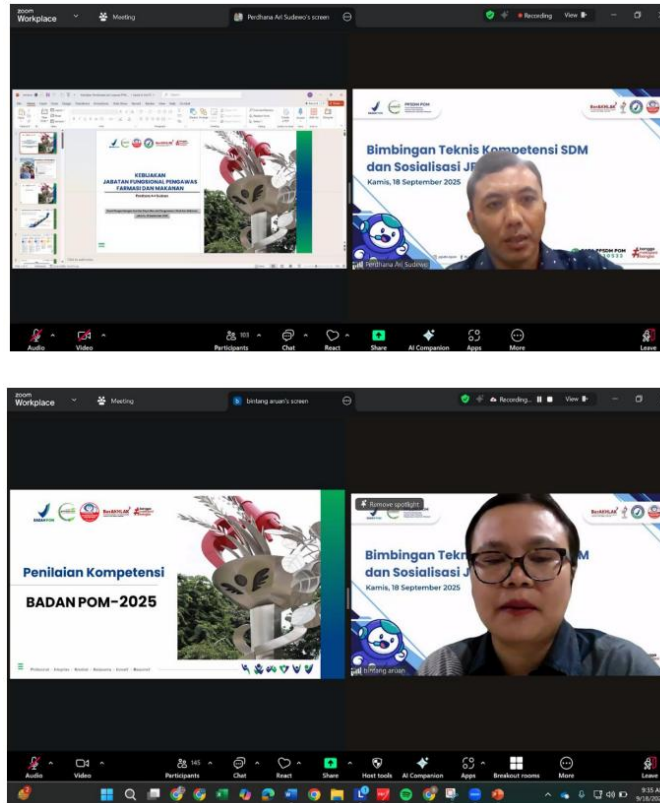


Sesa Putri Ramadhani, S.Psi
NIP. 19960126 201801 2 001

LAMPIRAN 1

1. Persyaratan

Sosialisasi kepada stakeholder terkait persyaratan layanan untuk masing-masing layanan yang ada di PPSDM POM



Gambar Sosialisasi kepada Stakeholder terkait Persyaratan Layanan PPSDM POM

2. Prosedur

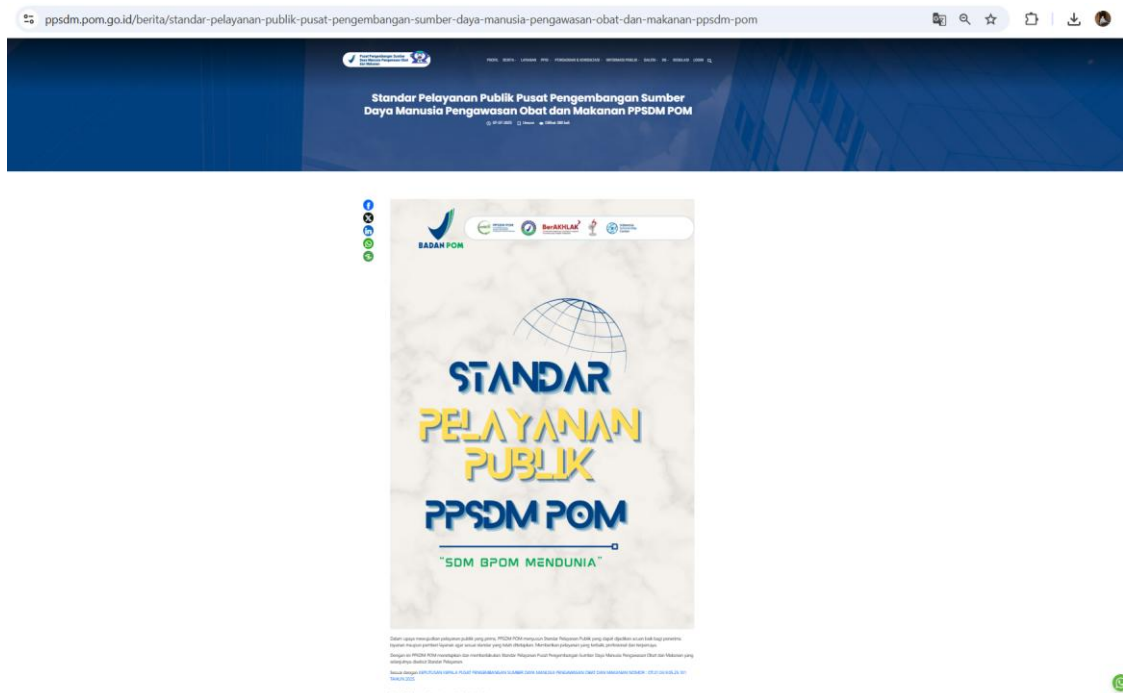
Publikasi prosedur layanan di berbagai media antara lain instagram, tiktok, dan website PPSDM POM.



Gambar Prosedur Layanan pada Instagram PPSDM POM



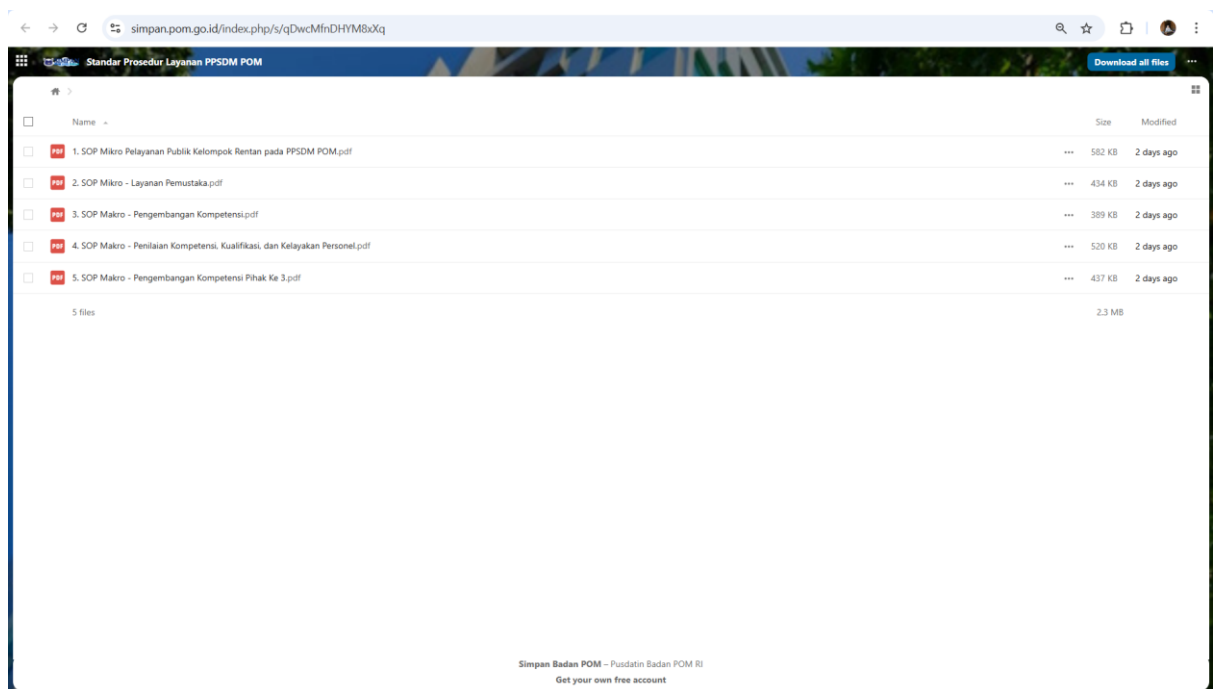
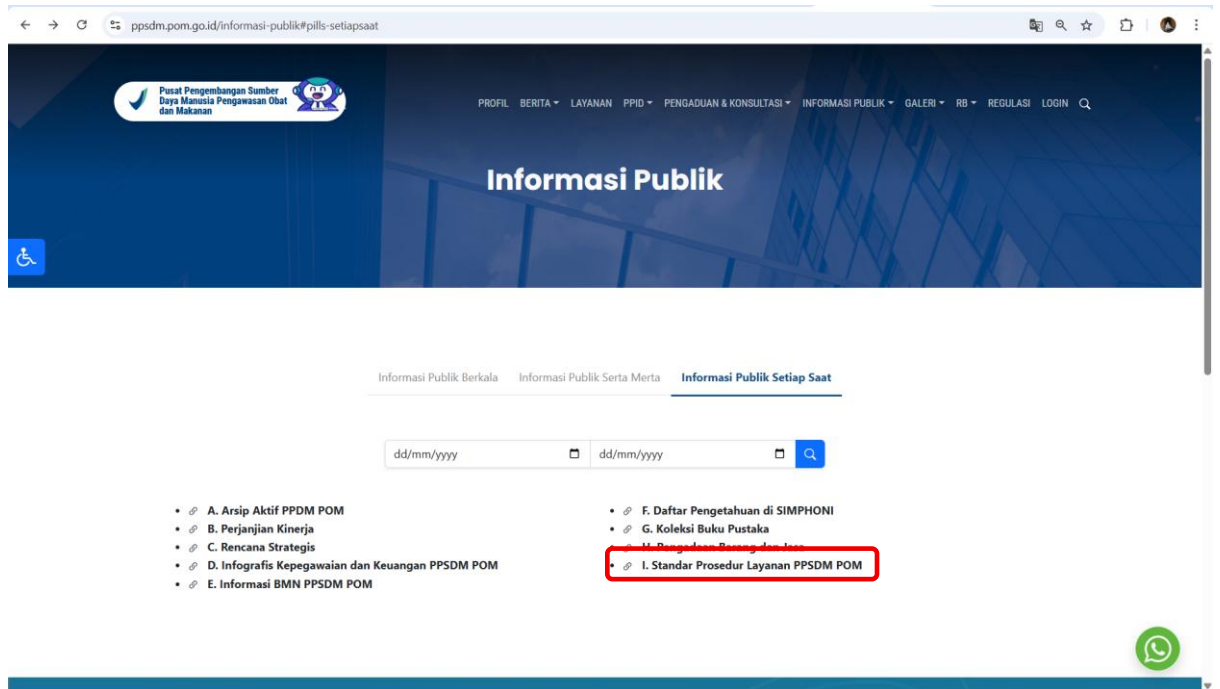
Gambar Prosedur Layanan pada TikTok PPSDM POM



Gambar Prosedur Layanan pada Website PPSDM POM

3. Waktu

Publikasi SOP Mikro PPSDM POM untuk masing-masing layanan yang dimiliki oleh PPSDM POM



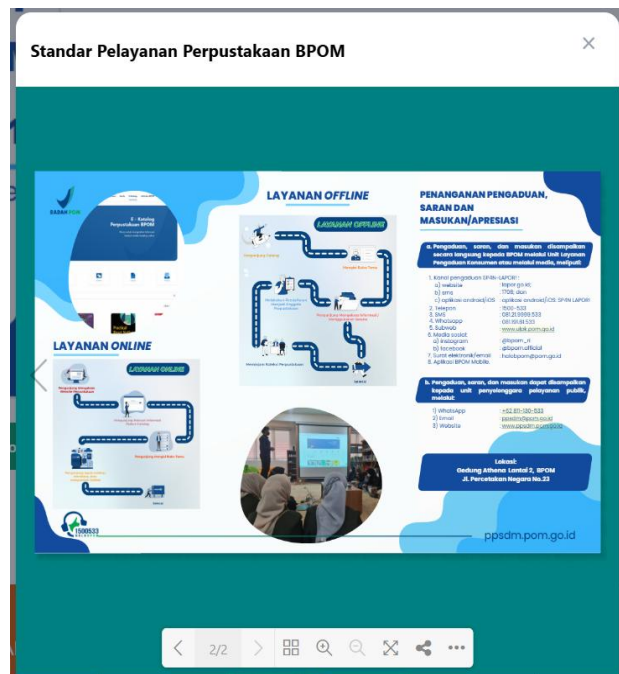
Gambar Standar Prosedur Layanan PPSDM POM tersedia pada website PPSDM POM

LAMPIRAN 2

1. Prosedur untuk layanan perpustakaan telah ditinjau ulang dan disederhanakan.



Gambar Prosedur Layanan Perpustakaan Eksisting



Gambar Prosedur Layanan Perpustakaan Hasil Tinjau Ulang

2. Waktu Penerbitan Serfikat Kompetensi Dirasa Cukup Lama

Monitoring Sertifikasi Kompetensi LSP Badan POM													
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Aksesibilitas													
Menu 100% 123 Default... 7 B I A													
B4 1													
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1						Proses							
2	No.	Nama	Instansi	Batch	Tanggal	Menyusun rencana Jadwal Sertifikasi Kompetensi.	Membuat surat pembentahan pelaksanaan sertifikasi kompetensi.	Menyampaikan usulan peserta sertifikasi kompetensi.	Melaksanakan Sertifikasi kompetensi.	Mengintegrasikan dan menginterpretasikan hasil Sertifikasi Kompetensi.	Membuat Laporan dan menyampaikan hasil sertifikasi kompetensi.	Menerbitkan Sertifikat Kompetensi.	Menyampaikan sertifikat kompetensi ke peserta.
3						20 HK	5HK	N/A	1HK	N/A	20HK	10HK	N/A
4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5	1												
6	2												
7	3												
8	4												
9	5												
10	6												
11	7												
12	8												
13	9												
14	10												
15	11												
16	12												
17	13												
18	14												
19	15												
20	16												
21	17												
22	18												
23	19												
24	20												

3. Produk Informasi dan Koleksi terkait Buku termasuk Novel, Buku Populer dan Pengembangan Diri



Gambar Informasi Koleksi Perpustakaan pada Media Sosial Instagram Perpustakaan