



PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKAN

2025 SKM REPORT

Survey Kepuasan
Masyarakat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| DAFTAR ISI | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM | iii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat | 1 |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data | 2 |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 3 |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden | 3 |
| BAB II | 4 |
| ANALISIS DATA SKM | 4 |
| 2.1 Analisis Responden | 4 |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan | 6 |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut | 7 |
| 2.4 Tren Nilai SKM | 8 |
| BAB III | 10 |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA | 10 |
| BAB IV | 13 |
| KESIMPULAN | 13 |
| LAMPIRAN | 14 |
| 1. Kuesioner | 14 |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 17 |

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ali Muharam, SIP, MSE, MA.
NIP : 197601032006041001
Jabatan : Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan
Unit Kerja : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Agustus 2025

Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan



Ali Muharam, SIP, MSE, MA.

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

| No. | Tahapan Kegiatan | Periode Pelaksanaan |
|-----|--|--|
| 1. | Persiapan pelaksanaan | |
| | a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan | Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025 |
| | b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei | Minggu I s.d. III Maret 2025 |
| 2. | Pelaksanaan survei oleh UPP | 15 April s.d. 18 Juli 2025 |
| 3. | Pengolahan survei | Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025* |
| 4. | Pelaporan survei oleh UPP | Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025 |

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 1.595 orang dan sampel sebanyak 534 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

| No | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---------------|---|--------------|------------|
| 1 | Layanan Perpustakaan | 137 | 60 |
| 2 | Sertifikasi Kompetensi | 242 | 159 |
| 3 | Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi | 198 | 18 |
| 4 | Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi | 855 | 202 |
| 5 | Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker/Praktek Kerja Lapangan | 163 | 95 |
| Jumlah | | 1.595 | 534 |

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 534 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

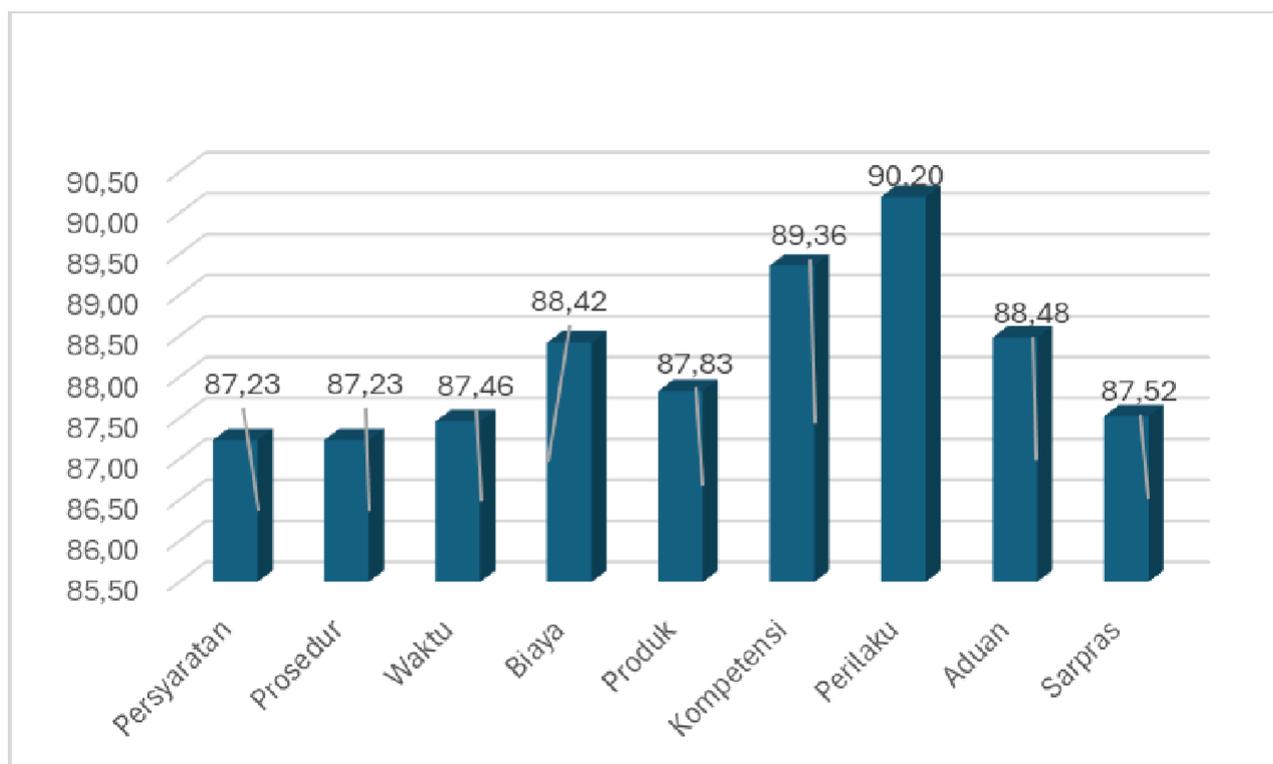
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|----------------------------------|----------------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 141 | 26,40% |
| | | Perempuan | 393 | 73,60% |
| 2 | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMP/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMA/Sederajat | 43 | 8,05% |
| | | D1/D2/D3 | 87 | 16,29% |
| | | D4/S1 | 282 | 52,81% |
| | | S2/Profesi/S3 | 122 | 22,85% |
| | | | | |
| 3 | Pekerjaan | ASN/TNI/POLRI | 415 | 77,72% |
| | | Swasta | 1 | 0,19% |
| | | Wirausaha | 1 | 0,19% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 0 | 0% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 90 | 16,85% |
| | | Petani/Nelayan | 0 | 0% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | 0 | 0% |
| | | Pensiunan | 0 | 0% |
| | | Lainnya | 27 | 5,06% |
| | | | | |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 534 | 100% |
| | | Disabilitas | 0 | 0% |
| | | | | |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|--------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 5 | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Intelektual | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Mental | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Sensorik | 0 | 0% |

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No. | Jenis Layanan | Jumlah Respon den | Persyar atan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perila ku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|---|----------------------|-----------------|----------|-------|-------|--------|------------|--------------|-------|---------|-----------------------------|
| 1. | Layanan Perpustakaan | 60 | 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 | | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan, prosedur, dan waktu merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. 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.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa prosedur untuk layanan perpustakaan dirasa masih membingungkan. Selain itu, terdapat keluhan waktu penerbitan sertifikat kompetensi dirasa cukup lama. Buku koleksi di perpustakaan BPOM juga dirasa masih minim, sehingga perlu adanya penambahan koleksi novel atau buku populer atau buku pengembangan diri.

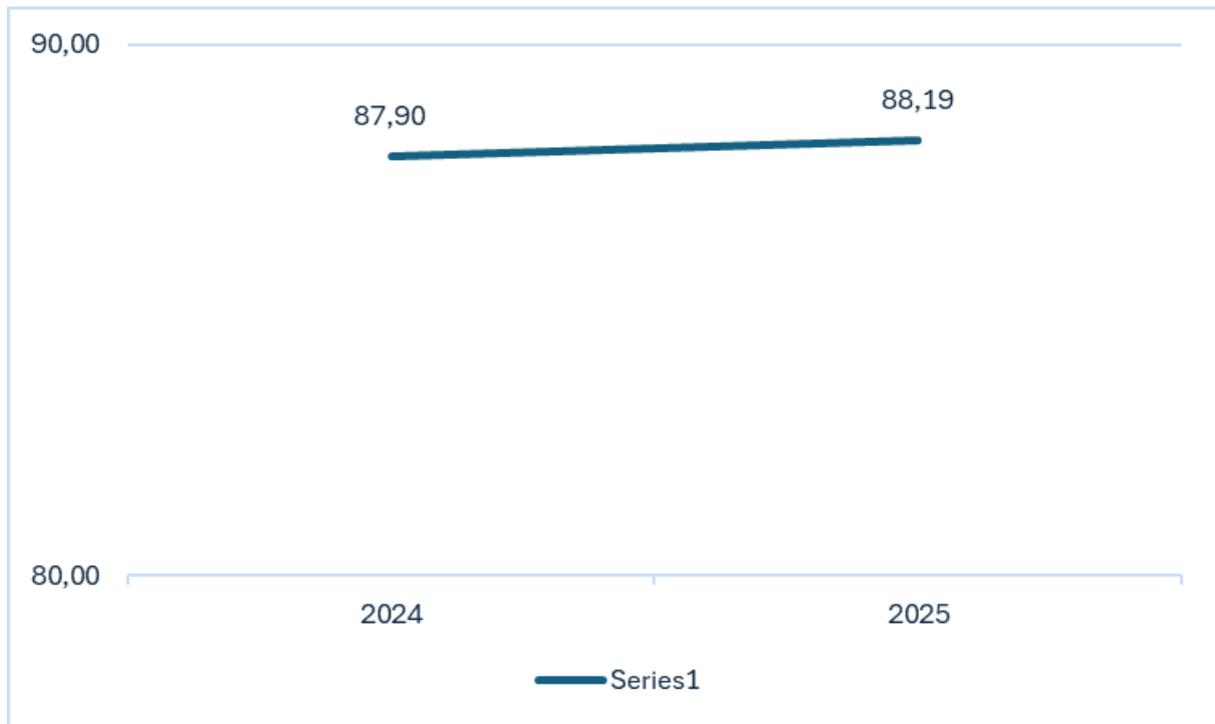
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi terkait persyaratan, prosedur, dan waktu untuk masing-masing layanan agar pengguna layanan mengetahui syarat dan timeline layanan yang ada di PPSDM POM.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

| No. | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|---|--|-----------------------|--|
| 1 | Persyaratan | Melakukan sosialisasi kepada stakeholder terkait persyaratan layanan untuk masing-masing layanan yang ada di PPSDM POM | September 2025 | Pokja Pelayanan Publik |
| 2 | Prosedur | Melakukan publikasi prosedur layanan di berbagai media antara lain instagram, tiktok, dan website PPSDM POM. | September 2025 | Pokja Pelayanan Publik dan Tim Medsos |
| 3 | Waktu | Melakukan publikasi SOP Mikro PPSDM POM untuk masing-masing layanan yang dimiliki oleh PPSDM POM | September 2025 | Pokja Tatalaksana |
| 4 | Produk spesifikasi jenis layanan | Melakukan publikasi jenis-jenis koleksi terbaru perpustakaan BPOM pada media sosial | September 2025 | Pokja Pelayanan Publik dan Tim Medsos |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

| No | Unsur | IKM |
|----|--|-------|
| 1 | Persyaratan | 87.04 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 87.48 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 87.71 |
| 4 | Biaya/Tarif | 87.06 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 87.48 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 89.03 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 90.20 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 88.28 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 86.80 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan |
|----|--|--|---|---|
| 1 | PPSDM POM telah memiliki loket pelayanan publik di Gedung Athena Lantai 2 | Sudah | PPSDM POM telah menggunakan loket pelayanan publik yang berada di Gedung Athena secara rutin, akan tetapi PPSDM POM belum menggunakan antrian online yang telah disediakan oleh Biro Umum dikarenakan tidak adanya perangkat komputer/laptop yang dapat digunakan untuk memonitoring antrian. |  |
| 2 | Tersedianya infografis alur pelayanan untuk masing-masing jenis layanan di PPSDM POM | Sudah | PPSDM POM telah membuat infografis alur pelayanan untuk masing-masing layanan. |  <p>Infografis lainnya dapat diakses pada: https://drive.google.com/drive/folders/1la85LgSYzx2UXhk9y4PA0qb0V5rCMd_d?usp=sharing</p> |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan |
|----|---|--|---|----------------------|
| 3 | Tersedianya informasi biaya atau tarif yang dikenakan pada masing-masing layanan telah dicantumkan secara jelas dalam alur pelayanan. | Sudah | PPSDM POM telah menyediakan informasi biaya atau tarif yang dikenakan pada masing-masing layanan telah dicantumkan secara jelas dalam alur pelayanan. | |

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 534 orang mengisi SKM pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan. Layanan Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 202 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 88,19. Nilai SKM Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Prosedur, dan Waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jakarta, 19 Agustus 2025

Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya
Manusia Pengawasan Obat dan Makanan



Ali Muharam
197601032006041001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0184c1672054f4efb0bca7769e9b3e5ce1adf19a>. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi Tahun 2025". The form is divided into four steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 3. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 4. SARAN & MASUKAN (Selesai). The first step is active. The form fields include: Nama Lengkap, Umur (isi dengan angka saja), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), No. HP, Pendidikan Terakhir (dropdown menu with option <= SMA atau sederajat), Pekerjaan Utama (dropdown menu with option Pelajar/mahasiswa), Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas, and Presentase tahapan penyelesaian Layanan (text input with placeholder "Hitungan dalam %"). A "Top" button and a "Selanjutnya" button are visible at the bottom right of the form area.

b. Sertifikasi Kompetensi

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=fb1b92c3838ce97193cb353657ad7359e13d00c3>. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan Sertifikasi kompetensi Tahun 2025". The form is divided into four steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 3. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 4. SARAN & MASUKAN (Selesai). The first step is active. The form fields include: Nama Lengkap, Umur (isi dengan angka saja), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), No. HP, Pendidikan Terakhir (dropdown menu with option <= SMA atau sederajat), Pekerjaan Utama (dropdown menu with option Pelajar/mahasiswa), Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas, and Presentase tahapan penyelesaian Layanan (text input with placeholder "Hitungan dalam %"). A "Top" button and a "Selanjutnya" button are visible at the bottom right of the form area.

c. Pengembangan Kompetensi

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=cefb595f7a60bbe85b6c2cb15764d66777b05f83>. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan Penyelenggaraan pengembangan kompetensi Tahun 2025". The progress bar shows: 1 RESPONDEN Keterangan Identitas (active), 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik, 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi, and 4 SARAN & MASUKAN Selesai. The "Keterangan Responden" section includes fields for: Nama Lengkap, Umur (with a note "Isi dengan angka saja"), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and 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, and Presentase tahapan penyelesaian Layanan (with a note "Hitungan dalam %"). A "Top" button and a "Selanjutnya" button are visible at the bottom right of the form area.

d. Praktek Kerja Profesi Apoteker/ Praktek Kerja Lapangan

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f4ef433681c9e9c43ceb3928581feaedf79faaa2>. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker/Praktek Kerja Lapangan Tahun 2025". The progress bar shows: 1 RESPONDEN Keterangan Identitas (active), 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik, 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi, and 4 SARAN & MASUKAN Selesai. The "Keterangan Responden" section includes fields for: Nama Lengkap, Umur (with a note "Isi dengan angka saja"), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and 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, and Presentase tahapan penyelesaian Layanan (with a note "Hitungan dalam %"). A "Top" button and a "Selanjutnya" button are visible at the bottom right of the form area.

e. Layanan Perpustakaan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Layanan Perpustakaan
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar / mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian Layanan Hitungan dalam %

Top Setajunnya

Type here to search 9:08 AM 7/25/2025

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

The screenshot shows the 'Survei Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Survey) page in the Sapa APIP BADAN POM system. The page displays a table with the following data:

| Tahun | Unit | Target | Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Index | Laporan | Aksi |
|-------|--|--------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|------|
| 2025 | Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan | 534 | 1595 | 87.23 | 87.23 | 87.46 | 88.42 | 87.83 | 89.36 | 90.20 | 88.48 | 87.52 | 88.19 | | |
| Tahun | Unit | Target | Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Index | Laporan | Aksi |

Total rows : 1 to 1 of 1