



BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI KUPANG

2025 LAPORAN SKM

Balai Besar POM di Kupang



0821 4666 1 600



www.kupang.pom.go.id



Jl RA Kartini, Walikota, Kupang



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	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	12
KESIMPULAN	25
LAMPIRAN	26
1. Kuesioner	26
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	29

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt, M.Kes
NIP : 19681109 199503 1 001
Jabatan : Plt. Kepala Balai Besar POM di Kupang
Unit Kerja : Balai Besar POM di Kupang

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.

Kupang, 25 Agustus 2025

Plt. Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan
Makanan di Kupang,



Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes

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.

Balai Besar POM di Kupang 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 Balai Besar POM di Kupang 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 Balai Besar POM di Kupang 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 223 orang dan sampel sebanyak 54 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	1
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	16	4
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	1

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	8	2
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	4	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	18	5
8	Pengujian Obat dan Makanan	60	14
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	112	26
Jumlah		223	54

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	39%
		Perempuan	21	61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	31%
		D1/D2/D3	2	4%
		D4/S1	26	48%
		S2/Profesi/S3	9	17%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	17	31%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	11	20%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	8	15%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Pegawai swasta	10	19%
		Pegawai BUMN/D	1	2%
		Lainnya	5	9%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	54	100%

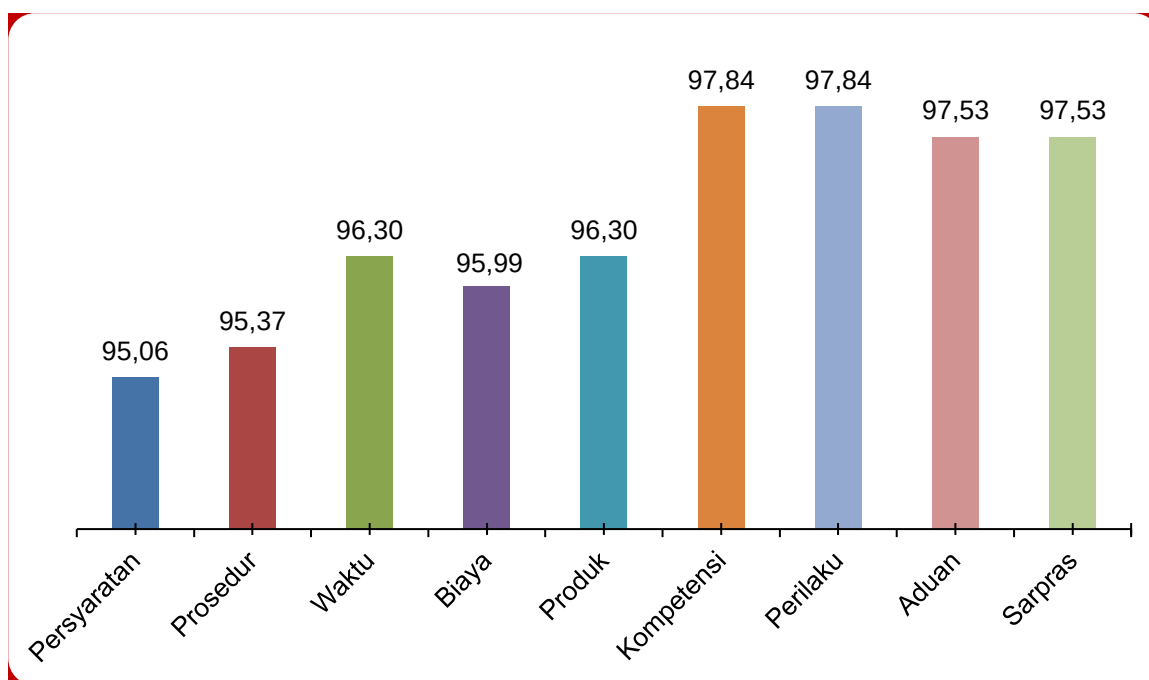
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	91,67	91,67	93,06	95,83	95,83	95,83	100,00	95,83	91,67	94,60
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	83,33	83,33	100,00	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	95,37

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	100,00	83,33	100,00	100,00	88,89
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	96,67	93,33	93,33	93,33	93,33	100,00	96,67	100,00	100,00	96,30
8	Pengujian Obat dan Makanan	14	94,05	94,05	95,24	94,05	95,24	95,24	95,24	95,24	95,24	94,84
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26	96,79	98,08	97,86	97,44	98,08	98,72	99,36	98,08	98,72	98,12
Rerata IKM Per Unsur			95,06	95,37	96,30	95,99	96,30	97,84	97,84	97,53	97,53	96,64
IKM Unit Layanan			96,64									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditampilkan pada grafik, dapat diidentifikasi bahwa unsur persyaratan layanan, prosedur, dan biaya merupakan tiga unsur yang paling banyak menjadi sorotan masyarakat. Hasil pengukuran kuantitatif menunjukkan ketiga unsur tersebut masih memiliki ruang untuk peningkatan kualitas.

Unsur persyaratan memperoleh nilai terendah yaitu 95,06, diikuti oleh unsur prosedur dengan nilai 95,37, dan unsur biaya dengan nilai 95,99. Temuan ini menjadi perhatian utama dalam perencanaan perbaikan kualitas pelayanan.

Secara kualitatif, saran dan masukan masyarakat didominasi oleh apresiasi terhadap kecepatan dan kemudahan prosedur layanan, termasuk pendampingan yang diberikan selama proses pelayanan. Petugas dinilai responsif dan membantu dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Beberapa saran menekankan perlunya publikasi informasi terkait jenis pengujian, penyediaan brosur metode (parameter) pengujian bagi pelaku UMKM, serta transparansi biaya pengujian sesuai ketentuan terbaru. Terdapat pula keluhan mengenai banyaknya pertanyaan yang harus dijawab dalam survei.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM, tetapi juga pada penyelesaian permasalahan nyata

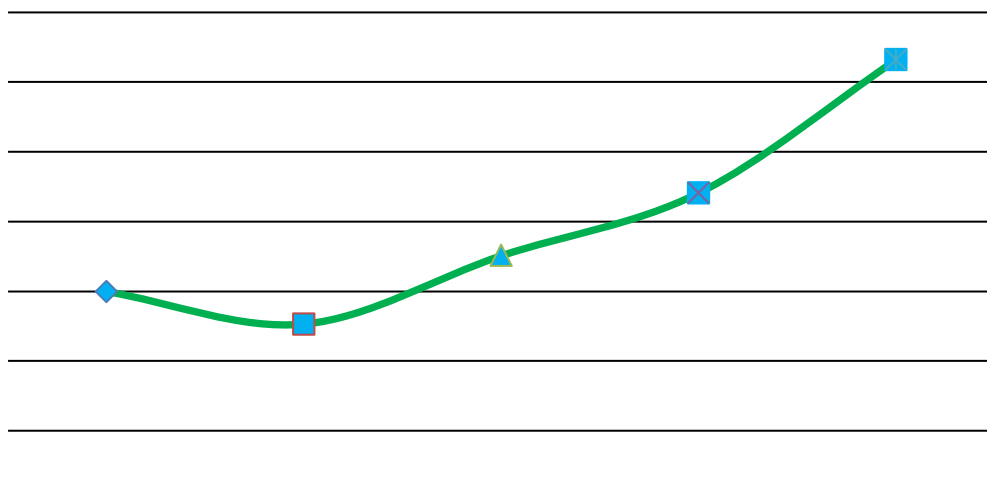
yang dirasakan masyarakat. Fokus utama diarahkan pada publikasi dan sosialisasi persyaratan, prosedur, dan biaya layanan melalui seluruh media yang dimiliki, dengan penggunaan bahasa yang sederhana, serta pendampingan intensif agar informasi mudah dipahami dan diakses.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyusun brosur/leaflet informasi pengujian sampel yang memuat daftar jenis sampel dan metode uji yang tersedia di laboratorium. Brosur disediakan di ruang layanan publik dan diunggah melalui media sosial serta website resmi agar mudah diakses oleh masyarakat.	25 September 2025	Tim Kerja IPP
2	Prosedur	Menyusun panduan penggunaan aplikasi yang digunakan dalam layanan seperti portal SIPT dan e-sertifikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Memberikan pendampingan kepada pengguna dalam proses pembuatan akun dan penggunaan aplikasi untuk mempermudah akses layanan.	25 September 2025	Tim Kerja IPP
3	Biaya	Memublikasikan informasi biaya layanan melalui media cetak dan digital	25 September 2025	Tim Kerja IPP

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		(banner, leaflet, media sosial, dan subsite resmi). Memasang informasi tarif/biaya di area layanan publik untuk menjamin transparansi. Melakukan sosialisasi setiap perubahan tarif, terutama kepada dinas kesehatan penerima DAK NF POM.		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola meningkat walaupun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2022. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Kupang 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 Balai Besar POM di Kupang 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	90,56
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,30
3	Waktu Penyelesaian	92,65
4	Biaya/Tarif	92,78
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,85
6	Kompetensi Pelaksana	94,81
7	Perilaku Pelaksana	94,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,89
9	Sarana dan Prasarana	92,78
		92,81

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Kupang 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.	1.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan rapat monev implementasi Standar pelayanan dan reviu SP sehingga pendampingan bagi pelaku usaha UMKM kosmetik pada setiap tahapan/prosedur sertifikasi/registrasi dapat dilakukan dengan baik	Terlampir
	1.2 Mendampingi dan melakukan bimtek bagi pelaku usaha UMKM kosmetika agar mampu menggunakan sistem sertifikasi secara online	Sudah	Melakukan pendampingan bagi pelaku usaha UMKM kosmetika melalui bimtek termasuk penggunaan aplikasi. Kendala : Kurangnya literasi digital pelaku usaha umkm dan ketersediaan TTK	Terlampir
2.	2.1 Meningkatkan pendampingan kepada pelaku usaha UMKM kosmetika untuk memenuhi ketentuan yang berlaku	Sudah	Melakukan pendampingan bagi pelaku usaha UMKM kosmetika melalui bimtek termasuk penggunaan aplikasi. Kendala : Kurangnya literasi digital pelaku usaha umkm dan ketersediaan TTK	Terlampir
	2.2 Melakukan review dan penyempurnaan brosur/leaflet/publikasi standar pelayanan yang sudah ada	Sudah	Melakukan rapat review brosur SP yang sudah ada sebelumnya untuk memberikan informasi yang menarik dan sederhana kepada pelaku usaha	Terlampir
3.	3.1 Melakukan review dan penyempurnaan brosur/leaflet standar pelayanan yang sudah ada	Sudah	Membuat brosur dengan informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami Kendala : Kurang Literasi digital sehingga penjelasan tatap muka masih tetap disukai	Terlampir

EVALUASI STANDAR LAYANAN SERTIFIKASI
SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK
 Juli – September 2024

N o	Komponen	Uraian	Kendala	RTL	TL
1	Produk pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	Sejauh ini tidak ada kendala	Konsisten melaksanakan tahapan sesuai <i>Time Line</i>	Konsisten melaksanakan tahapan sesuai <i>Time Line</i>
2	Persyaratan	Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan Pemeriksaan Sarana Produksi dalam rangka Sertifikasi CPKB : NIB berbasis Risiko (OSS RBA); Daftar Dokumen Sistim Mutu; Surat Persetujuan Denah	Sejauh ini tidak ada kendala, karena adanya inovasi pelayanan Publik Percepatan Perizinan Terintegrasi UMKM 7 in 1	Jika membutuhkan konsultasi persyaratan, pelanggan dapat diperoleh informasi layanan sertifikasi 082147676676	Jika membutuhkan konsultasi persyaratan, pelanggan dapat diperoleh informasi melalui layanan sertifikasi 082147676676
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	1. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPKB dengan	Sejauh ini tidak ada kendala, karena adanya inovasi pelayanan Publik Percepatan Perizinan Terintegrasi UMKM	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala

		cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (KBLI 20232) 2. Pemohon membuat akun melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP . Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu lalu username dan password akan dikirim melalui e mail maksimal 3x 24 Jam Setelah memperoleh <i>username</i> dan password, silahkan melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta 3. Pemohon melakukan entry data secara online melalui <i>subsite</i>	7 in 1		
--	--	--	--------	--	--

	http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Dengan menyiapkan dokumen : Administrasi ✓ Surat Permohonan Sertifikasi pemenuhan aspek CPKB (format dapat diunduh melalui website e sertifikasi ✓ Surat Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Teknis : Dokumen Penerapan 12 Aspek Sistim Mutu CPKB yang terdiri dari : Sistem Managemen Mutu; Personalia; Bangunan dan Fasilitas; Peralatan; Sanitasi dan Higiene; Produksi; Pengawasan Mutu; Dokumentasi; Audit Internal; Penyimpanan; Kontrak Produksi dan Pengujian; Penanganan Keluhan dan Penarikan Produk Setelah seluruh dokumen diupload agar memantau notifikasi dari Evaluator Setelah data dinyatakan lengkap -> Pembayaran PNBP 4. Pemeriksaan sarana oleh Petugas			
--	---	--	--	--

		BPOM pemohon CPKB (dengan janji) 5. Tindak lanjut pemeriksaan sarana : <i>Corrective Action Preventive Action</i> (CAPA)-> <i>Open</i> -> CAPA kembali <i>Close</i> -> Rekomendasi			
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pembuatan akun perusahaan melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 3x 24 Jam 2. Pengajuan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPKB melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id Dokumen dievaluasi 3 HK Setelah seluruh dokumen diupload dan terkirim agar memantau notifikasi dari Evaluator, jika dokumen dinyatakan lengkap -> Pembayaran PNBP (max 7 HK) 3. Pemeriksaan Sarana 3 HK setelah pembayaran -> Berita Acara Pemeriksaan dan Laporan Hasil Pemeriksaan Sarana 4. Tindak Lanjut hasil pemeriksaan (CAPA) (max 30 HK)	Sesuai <i>Time Line</i>	Sesuai <i>Time Line</i>	Sesuai <i>Time Line</i>

		5. Evaluasi CAPA 3 HK Open -> Permintaan CAPA Close -> Penyampaian Surat <i>Close</i> CAPA dan Rekomendasi (3 HK)			
5	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	Selain kanal yang sudah tersedia, link terkait Pengaduan, saran dan masukan dikirim ke pelaku usaha melalui https://docs.google.com/spreadsheets/d/1h4nFKNggq6Qdf9kmyb8IE1tXbPGEv0kor1BtdWIY/edit#gid=229303448	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala

Kupang, 05 Oktober 2024
Ketua Tim



Esther Radja Huki, S.Si

RAPAT EVALUASI STANDAR PELAYANAN CPKB TRIWULAN III DAN REVIEW BROSUR



Waktu pelaksanaan : Selasa, 01 Oktober 2024 Jam 09.00 WITA
 Tempat : Ruang Rapat Pimpinan
 Agenda : Evaluasi standar pelayanan CPKB dan Review Brosur CPKB
 Peserta : Tim Pemeriksaan dan Sertifikasi Balai POM di Kupang

DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : Evaluasi Standar Pelayanan CPKB
 Hari/tanggal : Selasa, 01 Oktober 2024
 Jam : 09.00 WITA - selesai
 Tempat : Ruang Rapat Pimpinan

NO	Nama Lengkap	NIP	L/P	Pangkat/ Golongan	Nama Jabatan	Tanda Tangan
1	Kristiani Paskalista Pati, S.Si, Apt	197803262002122001	Perempuan	IV/a / Pembina	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya	
2	Mana Angelina Trianty Berchmans, S.Farm., Apt., MHEP	198205102010012043	Perempuan	IV/a / Pembina	Analisis Obat dan Makanan	
3	Klaudete Norlince Nitbani, S.Si	197109152000032001	Perempuan	III/e / Penata Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
4	Esther Radja Huki, S.Si	197503261995012001	Perempuan	III/e / Penata Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
5	Bidasari, S.Si, Apt	198112152008122001	Perempuan	III/e / Penata Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
6	Anita Budi Mulyasih, S.Farm., Apt., M.Sc	198604032010122002	Perempuan	III/e / Penata Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
7	Ely Rahmawati, S.Farm., Apt., M.A.B	198609302010122003	Perempuan	III/e / Penata Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
8	Yovita Kewa, S.Si	197905071999032001	Perempuan	III/e / Penata	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
9	Rosnita Marpaung, S.Si	198308162006042005	Perempuan	III/e / Penata	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda	
10	Muhammad Huda Nashadi S.H.	199411072019031003	Laki-Laki	III/e / Penata Muda Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	
11	Dyahayu Rahma Dini, S.Si.	199301072019032004	Perempuan	III/e / Penata Muda Tk. I	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	

12	Adisya Prima Nuralita Sari, S.Si.	19930114.2022 032002	Perempuan	III/ii Penata Muda	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	
13	Julianto Saputro, A.Md	19880707.2009 121001	Laki-Laki	III/i / Penata Muda Tk. I	Pengolah Data dan Informasi	
14	Norbertha Y. Bria Seo, ST	19950606.2023 212048	Perempuan	IX	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	

Kepala Balai POM di Kupang

Drs. Yoseph Wahak Klau, Apt., M.Kes

KEGIATAN BIMBINGAN TEKNIS PADA SARANA PRODUKSI KOSMETIK Hari Kamis, 12 September 2024

1. Peserta

No	Nama	Jabatan/Instansi
1	Pdt.Yumince Pinat, STh	Owner/Pemilik/direktur Norakal Kosmetik
2	Micke Funu, AMd	TTK/Penanggungjawab teknis
3	Yani Mariana Adu, S.T	PJ Produksi
4	Esther Radja Huki, S.Si	PFM Ahli Muda/Balai POM di Kupang
5	Anita Budi Mulyasih, Msc	PFM Ahli Muda/Balai POM di Kupang





2. Bimbingan Teknis dilakukan langsung/Tatap muka di Rumah Produksi yang beralamat di : Nekmatani, RT 039, RW 007, Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kab Timor Tengah Utara, Nusa Tenggara Timur.
3. Adapun materi yang disampaikan sebagai bentuk pendampingan adalah : Pengajuan denah kosmetik dan Pemenuhan Aspek CPKB (Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik). Materi seperti terlampir (bentuk screenshoot)



PENINGKATAN PENDAMPINGAN KEPADA PELAKU USAHA KOSMETIK SUPAYA MEMENUHI KETENTUAN

1. Terbitnya SPA CPKB bagi UMKM Norakal Kosmetik, dengan terbitnya Sertifikat Pemenuhan Aspek ini maka petugas telah melakukan pendampingan yang intensif sehingga terbit sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA)



2. Terbitnya Persetujuan Denah, dengan terbitnya Persetujuan Denah UMKM PAABALA ini maka petugas telah melakukan pendampingan yang intensif



3. Terbitnya Persetujuan Denah, dengan terbitnya Persetujuan Denah UMKM UATUCHO ini maka petugas telah melakukan pendampingan yang intensif





Persyaratan Pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	
1.	Pelaku Usaha : Perseorangan atau Badan Usaha
2.	NPWP
3.	NIB dengan KBLI sesuai jenis produk (20232 : Industri Kosmetik untuk manusia)
4.	Sarana produksi (bangunan) terpisah dari aktifitas rumah tangga, dengan minimal 2 ruangan
5.	Memiliki Penanggung Jawab Teknis : Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian

[illegible]

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 54 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Kupang. Layanan Pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 26 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Kupang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,64. Nilai SKM Balai Besar POM di Kupang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, prosedur dan biaya
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Kupang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kupang, 25 Agustus 2025

Plt. Kepala Balai Besar POM di Kupang



Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes

NIP. 196811091995031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the 'Keterangan Responden' section of the survey form. The title is 'Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Kupang Tahun 2025'. The progress bar indicates that the 'RESPONDEN' section (1) is completed, while 'PELAYANAN' (2), 'KUESIONER A' (3), 'KUESIONER B' (4), and 'SARAN & MASUKAN' (5) are pending. The form fields include: 'Nama Lengkap' (text input), 'Umur' (text input with a hint 'Isi dengan angka saja'), 'Jenis Kelamin' (radio buttons for 'Laki-laki' and 'Perempuan'), 'No. HP' (text input), 'Pendidikan Terakhir' (dropdown menu with 'SMA atau sederajat' selected), 'Pekerjaan Utama' (dropdown menu with 'Pelajar/mahasiswa' selected), and 'Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas' (text input). A green 'Selanjutnya >' button is at the bottom right.

The screenshot shows the 'Jenis Pelayanan' section of the survey form. The title is 'Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Kupang Tahun 2025'. The progress bar indicates that the 'PELAYANAN' section (2) is completed, while 'RESPONDEN' (1), 'KUESIONER A' (3), 'KUESIONER B' (4), and 'SARAN & MASUKAN' (5) are pending. The form fields include: 'Jenis pelayanan yang diterima' (dropdown menu with 'Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan' selected) and 'Presentase tahapan penyelesaian' (progress bar showing 100%). A green '< Kembali' button is at the bottom left, and a green 'Selanjutnya >' button is at the bottom right.

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=377c58bb54a297f3dc9057098d3b8c33edd89605 🔍 ☆ 📁 📄 📌 📎

📁 All Bookmarks

Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Kupang** Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai

[Top](#)

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=377c58bb54a297f3dc9057098d3b8c33edd89605 🔍 ☆ 📁 📄 📌 📎

📁 All Bookmarks

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

[Top](#)

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



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



