



NOMOR SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

TGL. PEMBUATAN : 4 Juni 2018

NO & TGL. REVISI : 05/2 Maret 2023

TGL. EFEKTIF : 5 Mei 2023

DISAHKAN OLEH :

SEKRETARIS UTAMA

Dra. Rita Mahyona, Apt, M.Si

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

**DASAR HUKUM:**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

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*.

<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);</li> <li>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);</li> <li>8. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas 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 2022 Nomor 1111);</li> <li>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004); dan</li> </ol>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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).	
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
1. POM-16.02/CFM.01/SOP.01 Tinjauan Manajemen. 2. POM-16.02/CFM.03/SOP.01 Penanganan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan.	1. Alat Tulis Kantor. 2. <i>Printer</i> dan Komputer. 3. Aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat.
<b>PERINGATAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>
Apabila SOP Kepuasan Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mempengaruhi Kinerja BPOM.	Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.






## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 4 dari 10

### A. Diagram Alir





No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Sekretaris Utama	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Kepala Badan POM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A	Perencanaan, Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat								
1	Membuat perencanaan dan menetapkan metode survei kepuasan masyarakat					Hasil survei kepuasan masyarakat tahun n-1	10 HK	Draft surat perencanaan dan metode survei kepuasan masyarakat	Perencanaan meliputi, estimasi jadwal survei, permintaan data pemetaan unit pelayanan publik, jenis pelayanan, serta populasi pengguna layanan tahun n-1.
2	Menyampaikan surat perencanaan dan instrumen survei kepuasan masyarakat					Draft surat perencanaan dan metode survei kepuasan masyarakat	3 HK	Surat perencanaan dan metode survei kepuasan masyarakat	Surat perencanaan dan instrumen survei dikirimkan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3	Melakukan pemetaan jenis pelayanan dan populasi pengguna layanan tahun n-1					Surat perencanaan dan metode survei kepuasan masyarakat	5 HK	Data jenis layanan dan populasi pengguna layanan tahun n-1	
4	Melakukan kompilasi dan analisis data layanan dan populasi pengguna layanan					Data jenis layanan dan populasi pengguna layanan tahun n-1	10 HK	Draft surat pelaksanaan survei yang memuat jadwal pelaksanaan, jenis layanan, responden dan link survei	
									

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 5 dari 10

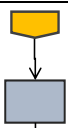


No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Sekretaris Utama	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Kepala Badan POM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A	Perencanaan, Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat								
5	Menyampaikan surat pelaksanaan survei yang memuat jadwal pelaksanaan, jenis layanan, responden dan link survei					Draft surat pelaksanaan survei yang memuat jadwal pelaksanaan, jenis layanan, responden dan link survei	3 HK	Surat pelaksanaan survei yang memuat jadwal pelaksanaan, jenis layanan, responden dan link survei	
6	Melakukan survei kepuasan masyarakat.					Surat pelaksanaan survei yang memuat jadwal pelaksanaan, jenis layanan, responden dan link survei	60 HK	Data hasil survei kepuasan masyarakat	Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat
7	Menyusun, menyampaikan dan mendokumentasikan laporan hasil survei kepuasan masyarakat					Data hasil survei kepuasan masyarakat	10 HK	Laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	1. Laporan survei kepuasan masyarakat memuat: a. Data hasil survei dari aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat b. Analisis atas hasil survei c. Rencana tindak lanjutnya 2. Disamping termuat pada laporan, rencana tindak lanjut juga diinput pada aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat 3. Laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dipublikasikan pada subsite Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan/atau media publikasi lainnya
8	Melakukan kompilasi, analisis dan menyusun rancangan laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM					Laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	30 HK	Rancangan laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM	

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 6 dari 10

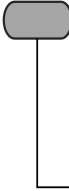
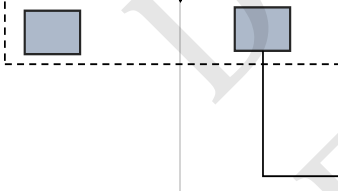
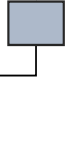
No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Sekretaris Utama	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Kepala Badan POM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A	Perencanaan, Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat								
9	Memeriksa dan menyetujui <i>draft</i> laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM					Rancangan laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM	5 HK	Rancangan laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM yang disetujui Sekretaris Utama	
10	Mengesahkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM					Rancangan laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM yang disetujui Sekretaris Utama	5 HK	Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disahkan oleh Kepala Badan POM	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disahkan oleh Kepala Badan POM disampaikan kepada Kementerian PAN dan RB
11	Melakukan dokumentasi dan publikasi laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM					Pengesahan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dan surat permohonan publikasi	3 HK	Laporan survei kepuasan masyarakat yang telah terpublikasi	1. Berkoordinasi dengan Pusdatin 2. Publikasi laporan hasil survei kepuasan masyarakat level Badan POM dilakukan pada <i>website</i> , <i>subsiste</i> RB Badan POM dan/atau media publikasi lainnya

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 7 dari 10




No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Biro Hukum dan Organisasi	Sekretaris Utama	Kelengkapan	Waktu	Output	
B	Pelaksanaan dan Pemantauan Tindak Lanjut Survei							
1	Melakukan dan melaporkan tindak lanjut atas rencana aksi hasil survei				Laporan survei kepuasan masyarakat level Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	N/A	Bukti tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.	1. Bukti tindak lanjut dapat berupa: a. Laporan kegiatan b. Dokumen perencanaan c. Dokumentasi kegiatan d. Bukti lainnya 2. Tindak lanjut atas rencana aksi disampaikan melalui aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat 3. Waktu mutu baku disesuaikan dengan bentuk tindak lanjut
2	Melakukan pemantauan dan evaluasi kesesuaian tindak lanjut atas rencana aksi hasil survei				Bukti tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.	20 HK	Draft laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.	1. Pemantauan dan evaluasi kesesuaian tindak lanjut atas rencana aksi hasil survei di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dilakukan secara <i>real time</i> . 2. Pemantauan dan evaluasi kesesuaian tindak lanjut atas rencana aksi hasil survei oleh Biro Hukum dan Organisasi dilakukan setiap semester. 3. Pemantauan dilakukan melalui aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat
3	Mengesahkan laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.				Draft laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.	5 HK	Laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.	

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 8 dari 10

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Biro Hukum dan Organisasi	Sekretaris Utama	Kelengkapan	Waktu	Output	
B	Pelaksanaan dan Pemantauan Tindak Lanjut Survei							
4	Mempublikasikan laporan dan menyiapkan surat penyampaian laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.				Laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat	3 HK	1. Laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dipublikasikan 2. Rancangan surat penyampaian pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat	1. Berkoordinasi dengan Pusdatin 2. Publikasi Laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan pada website, subsite rb Badan POM dan/atau media publikasi lainnya
5	Mengesahkan dan menyampaikan surat pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat				1. Laporan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dipublikasikan 2. Rancangan surat penyampaian pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat	3 HK	Surat penyampaian pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat	
6	Mendokumentasikan laporan dan menindaklanjuti hasil pemantuan dan evaluasi				Surat penyampaian pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat	N/A	Bukti tindak lanjut hasil pemantauan dan evaluasi	1. Bukti tindak lanjut dapat berupa: a. Laporan kegiatan b. Dokumen perencanaan c. Dokumentasi kegiatan d. Bukti lainnya 2. Tindak lanjut atas hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan melalui aplikasi pendukung survei kepuasan masyarakat 3. Waktu mutu baku disesuaikan dengan bentuk tindak lanjut



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP	: POM-16.02/CFM.02/SOP.01
NAMA SOP	: PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT
HALAMAN	: 9 dari 10

### B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja di lingkungan Badan POM yang menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. 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. Kepala BPOM.
2. Sekretaris Utama.
3. Biro Hukum dan Organisasi.
4. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan BPOM.

### D. Formulir yang Digunakan

N/A.

### E. Output yang Dihasilkan

1. Laporan hasil survei kepuasan masyarakat.
2. Laporan pemantauan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-16.02/CFM.02/SOP.01

NAMA SOP : PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

HALAMAN : 10 dari 10

### F. Bagan Subproses Bisnis

#### PETA SUBPROSES POM-16 PENGENDALIAN SISTEM MANAJEMEN

