

Nomor : B-RK.03.21A.21A4.09.23.2256 Palangka Raya, 14 September 2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
BBPOM di Palangka Raya Tahun 2023

Yth. Kepala Biro Hukum dan Organisasi

Badan POM RI

Di

Jakarta

Menindaklanjuti surat Sekretaris Utama No: B-OT.03.04.2.22.05.23.359 tanggal 5 Mei 2023 perihal: Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023, dengan ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan masyarakat (SKM) Balai Besar POM di Palangka Raya tahun 2023.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Palangka Raya,



Drs. Safriansyah, Apt, M.Kes

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Balai Besar POM di Palangka Raya
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
5.2 Tren Nilai SKM.....	7
BAB V.....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN.....	10
1. Kuesioner.....	10
2. Hasil Olah Data SKM.....	10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	10

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Palangka Raya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Palangka Raya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai Besar POM di Palangka Raya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP/ <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya> 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Palangka Raya yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei - 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Palangka Raya. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Palangka Raya tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampe l
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	2	15
2	Pengujian Obat dan Makanan	99	79
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	37	39
4	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	2
Jumlah		139	135

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 135 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	90	66.67%
		Perempuan	45	33.33%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	61	45.18%
		DI/D2/D3	2	1.48%
		D4/S1	61	45.18%
		S2/Profesi/S3	11	8.15%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	90	66.67%
		Pegawai Swasta	6	4.44%
		Wiraswasta	19	14.07%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Pengawai BUMN	4	2.96%
		Pelajar/Mahasiswa	6	4.44%
		Lainnya	10	7.41%
4	Usia	≤ 25 Tahun	27	20.00%
		26 - 30 Tahun	47	34.82%
		31 - 35 Tahun	27	20.00%
		36 - 40 Tahun	13	9.63%
		≥ 41 Tahun	26	19.26%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA.APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :





a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	95.56	94.44	92,96	92.22	93.33	95.56	96.67	96.67	94.44	94.65
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengujian Obat dan Makanan	96.62	96.62	96.67	96.41	96.62	97.05	97.47	96.84	96.41	96.76
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.01	96.58	96.72	97.86	97.01	98.29	97.86	97.44	96.58	97.26

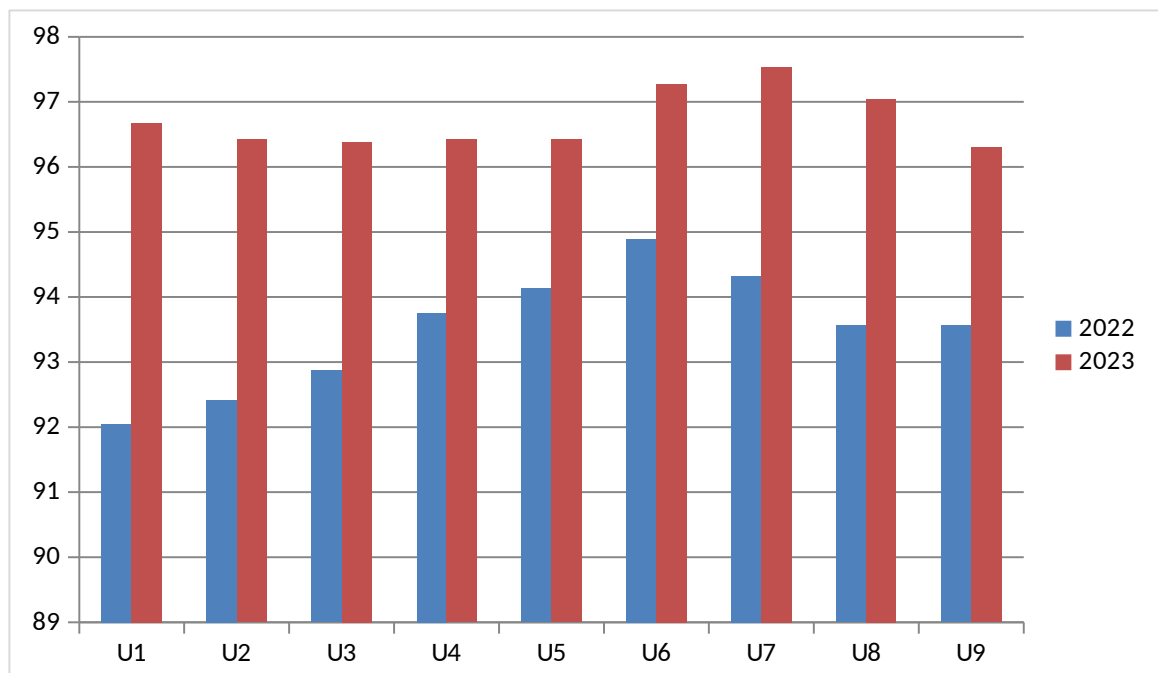
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92.0 5	96.6 7	4.6 2
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.4 2	96.4 2	4.0 0
U3	Waktu Penyelesaian	92.8 7	96.3 8	3.5 1
U4	Biaya/Tarif	93.7 5	96.4 2	2.6 7
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.1 3	96.4 2	2.2 9
U6	Kompetensi Pelaksana	94.8 9	97.2 8	2.3 9
U7	Perilaku Pelaksana	94.3 2	97.5 3	3.2 1
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.5 6	97.0 4	3.4 8
U9	Sarana dan Prasarana	93.5 6	96.3 0	2.7 4
Nilai SKM Unit Layanan		93.50	96.72	3.22

Keterangan:

- | | | |
|---|---|--|
|  | : | Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00) |
|  | : | Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 – 88,30) |
|  | : | Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60) |
|  | : | Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99) |

Perbandingan Nilai SKM 2022 dan 2023



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 Oktober 2023

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Biaya/tarif	Sering kali pelaku usaha belum mengetahui dan memahami penjelasan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait biaya terkait izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik yang tertuang dalam PP no 32 tahun 2017 sehingga terlihat informasi terkait biaya tidak jelas	Melakukan sosialisasi dan publikasi terkait biaya layanan sertifikasi/fasilitasi yang termuat dalam standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara berkala baik secara online maupun offline melalui kanal-kanal yang dimiliki	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
		Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha kurang responsif terhadap CAPA yang telah disarankan oleh petugas sehingga sering kali waktu yang diperlukan akan lebih panjang dalam pemenuhan persyaratan sertifikasi cara produksi pangan olahan yang baik	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala konsumen/pelaku usaha yang diberikan pelayanan melalui pengembangan aplikasi UMKM Berdikari	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Sertifikasi
				Melakukan sosialisasi dan publikasi terkait aplikasi UMKM Berdikari yang memberikan kemudahan dan percepatan dalam pengurusan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha/pelanggan layanan belum memahami apa yang	Memberikan	2024	

			telah dijelaskan oleh petugas sehingga merasa belum puas (tidak sesuai harapan) terhadap hasil dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas	pelatihan khusus / <i>refreshment</i> terkait <i>service excellent</i> kepada petugas layanan		Ketua tim Kinerja Sertifikasi
				Melakukan sosialisasi dan publikasi standar pelayanan yang dimiliki oleh BBPOM di Palangka Raya serta inovasi UMKM Berdikari yang memberikan kemudahan, pendampingan dan percepatan dalam pengurusan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	-				
3	Pengujian Obat dan Makanan	Biaya/tarif	Sebagian konsumen yang mengisi survei adalah pelanggan baru sehingga sering kali belum memahami terkait biaya/tarif yang telah ditetapkan	Melakukan sosialisasi terkait biaya layanan pengujian yang termuat dalam standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku khususnya untuk layanan pengujian sampel pihak ketiga (PP no 32 tahun 2017) baik secara langsung (di loby/ruang tunggu, banner, brosur) maupun melalui media sosial yang dimiliki secara kontinyu	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
		Sarana dan Prasarana	Sebagian besar konsumen yang mengisi survei adalah pelanggan baru sehingga sering kali belum mengetahui secara penuh sarpras yang tersedia yang telah dimiliki oleh BBPOM Palangka Raya, misalnya masih ada saran untuk menyediakan televisi untuk menonton, menyediakan loket pembayaran tunai	Meningkatkan kualitas sarpras sebagai alat pendukung pelayanan dan mengembangkan inovas-inovasi berbasis elektronik yang bisa meningkatkan kualitas penggunaan sarpras sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BBPOM di Palangka Raya melalui monitoring dan evaluasi	31-12-2023	Kepala Bagian Tata Usaha
		Persyaratan	Sebagian besar konsumen yang mengisi survei adalah pelanggan baru	Melakukan <i>Public Hearing</i> / Sosialisasi/publikasi dengan masyarakat	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi

			sehingga sering kali kali belum mengetahui secara lengkap standar pelayanan publik yang dimiliki oleh BBPOM di Palangka Raya	menyangkut Standar Pelayanan melalui media-media yang dimiliki untuk menampung saran dan masukan untuk peningkatan layanan publik		
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sebagian besar konsumen yang mengisi survei adalah pelanggan baru sehingga sering kali kali belum mengetahui secara lengkap standar pelayanan publik yang dimiliki oleh BBPOM di Palangka Raya	Melakukan sosialisasi SOP/alur layanan pengujian yang berlaku di BBPOM di Palangka Raya baik secara langsung maupun melalui semua kanal yang dimiliki secara berkala	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
				Melakukan kaji ulang terhadap prosedur yang berlaku secara berkala dalam upaya pengembangan dan peningkatan layanan pegujian BBPOM di Palangka Raya sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan yang berlaku	31 April 2024	Ketua Tim Kinerja Infokom
				Melaksanakan Forum Komunikasi Publik untuk mendapatkan menampung saran/masukan serta harapan dari masyarakat terkait standar pelayanan publik BBPOM di Palangka Raya	10 Oktober 2023	Ketua Tim Kinerja Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sebagian besar konsumen yang mengisi survei adalah pelanggan baru sehingga sering kali kali belum mengetahui secara lengkap standar pelayanan publik yang dimiliki oleh BBPOM di Palangka Raya	Melakukan <i>Public Hearing</i> / Sosialisasi/publikasi dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan melalui media-media yang dimiliki secara berkelanjutan	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sebagian besar konsumen yang mengisi survei adalah pelanggan baru sehingga sering kali kali belum mengetahui secara lengkap standar pelayanan publik yang dimiliki oleh BBPOM di Palangka Raya	Melakukan sosialisasi SOP/alur layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan yang berlaku di BBPOM di Palangka Raya baik secara langsung maupun melalui semua kanal yang dimiliki secara berkala	31-12-2023	Ketua Tim Kinerja Publikasi
		Sarana dan Prasarana	Sebagian besar konsumen yang	Meningkatkan kualitas sapsras sebagai alat	31-12-2023	Kepala Bagian Tata

			mengisi survei adalah pelanggan baru sehingga sering kali belum mengetahui secara penuh sarpras yang tersedia yang telah dimiliki oleh BBPOM Palangka Raya, missalnya masih ada saran untuk menyediakan televisi untuk menonton	pendukung pelayanan dan mengembangkan inovas-inovasi berbasis elektronik yang bisa meningkatkan kualitas penggunaan sarpras sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BBPOM di Palangka Raya melalui monitoring dan evaluasi		Usaha
		Waktu Penyelesaian	Ada beberapa layanan permohonan informasi yang mendapatkan respon petugas kurang cepat terutama terkait informasi yang membutuhkan analisa dalam menjawab pertanyaan konsumen tersebut walaupun masih dalam kategori "memuaskan"	Monitoring dan evaluasi terhadap alur layanan terkait kecepatan petugas dalam memberikan layanan informasi dan pengaduan	31-12-2023	Ketua tim kinerja pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan

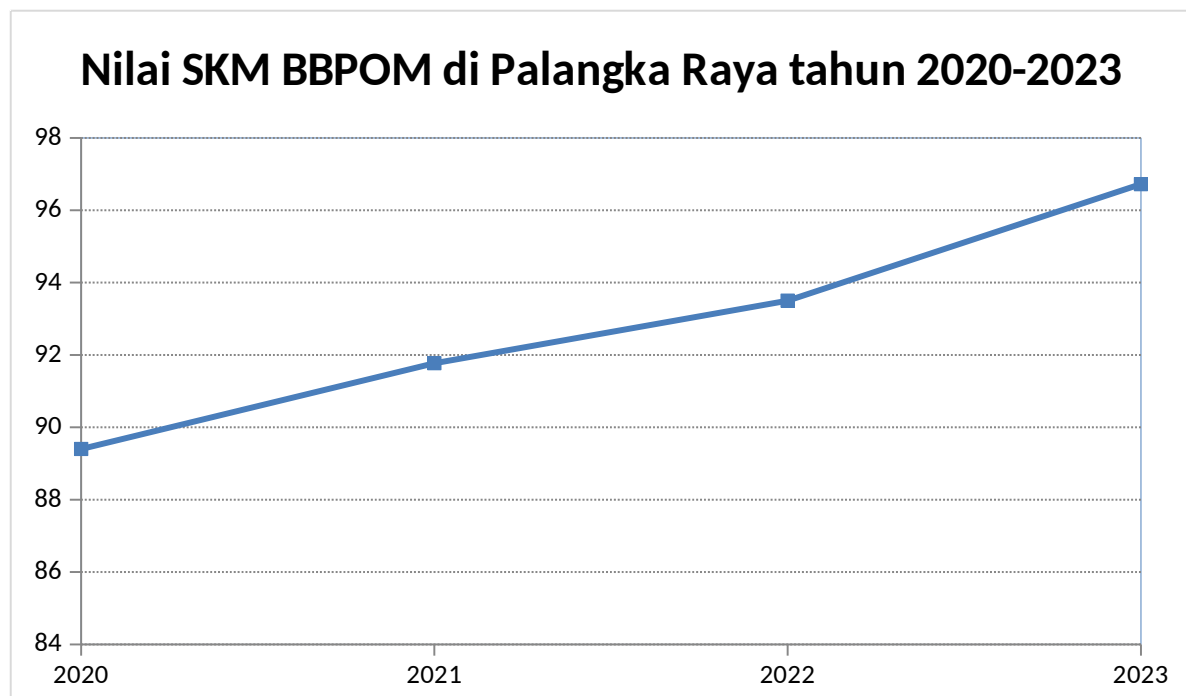
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengujian Obat dan Makanan	Ada sarana dan prasarana berupa TV di ruang tunggu	Mengaktifkan Duta Layanan untuk memberikan service apabila pelanggan ingin mengganti chanel TV saat sedang menunggu di ruang tunggu	1 Oktober 2023
2	Pengujian Obat dan Makanan	Bisa disediakan untuk pembayaran tunai	Memberikan sosialisasi bahwa BBPOM di Palangka Raya menyediakan pembayaran non tunai berupa mesin EDC yang dapat dipergunakan untuk mempermudah pembayaran pelayanan pengujian pihak	1 Oktober 2023

			ketiga	
--	--	--	--------	--

5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Palangka Raya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Balai Besar POM di Palangka Raya.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Palangka Raya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,72. Nilai SKM BBPOM di Palangka Raya menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana; waktu penyelesaian; sistem, mekanisme dan prosedur; biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Palangka Raya, 14 September 2023
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Palangka Raya,



Drs. Safriansyah, Apt, M.Kes

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dengan mengisi link <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2023

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2023

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

15

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2023

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

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

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2023

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2023

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

6⁴0⁸1

Masukan kode keamanan di atas...

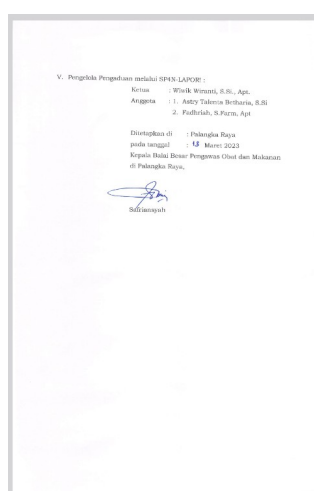
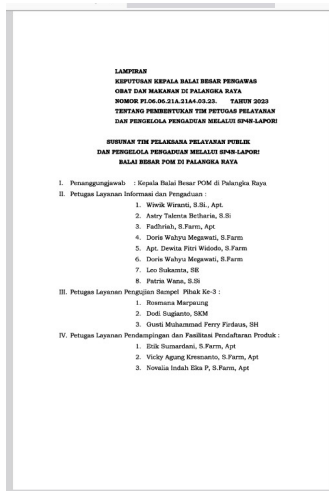
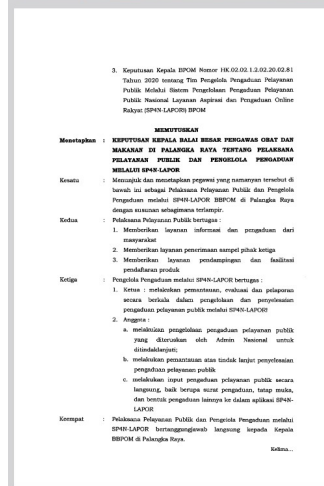
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun 2023																			
Unit Kerja Balai Besar POM di Palangka Raya																			
Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik																			
Target 15																			
Total Responden 15																			
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/aktifitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	9/9/2023 14:58	Febriany	33	Perempuan	08134818220	ST	Wirawasta	Bebtu Cooking		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
2	9/9/2023 15:49	Rita Niswati	41	Perempuan	081252146220	ST	RUSITNIPin	Openn edagaboum		100	4	5	6	4	4	6	6	6	-
3	9/9/2023 11:43	Sugeng Adiguna	40	Laki-laki	0816988918	ST	Wirawasta	CV Khabod Bumi Sejahtera		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
4	9/9/2023 15:38	Tara	29	Perempuan	08122224026	ST	Wirawasta	Tara catering mandi lesan		100	5	6	6	6	6	6	6	6	-
5	9/9/2023 15:29	Audrisnan	49	Laki-laki	08164555415	ST	RUSITNIPin	Omni Kelabayan Singan dan Pertanian		100	5	5	6	6	6	6	6	6	-
6	9/9/2023 15:47	Mahmudah	30	Perempuan	08129594041	± SMA/Sebagai	Wirawasta	Beramo Putra Kreasi		100	5	6	6	6	6	6	6	6	-
7	9/9/2023 15:41	Si Sudjana	26	Perempuan	08120141817	± SMA/Sebagai	Wirawasta	Ukuran Unik Kuno		100	5	5	6	6	6	6	6	6	-
8	9/9/2023 17:17	Melita Puteba	42	Perempuan	08169782624	SD/ProfesiS3	RUSITNIPin	Omni Pendidikan Proxima Kalimantan Tengah		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
9	9/9/2023 10:02	Saniat Jani	27	Laki-laki	08124414673	ST	Pagawa swasta	PT. Sangnua Pematitis		25	6	6	6	6	6	6	6	6	-
10	9/9/2023 19:26	Neni Aprianti	43	Perempuan	08134643960	ST	Wirawasta	Ea Kristal Mahakam		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
11	9/9/2023 19:40	Nia Febrianti	27	Perempuan	08124680174	ST	Pagawa BUMN	UPHPTIP Kota Palangkaraya		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
12	9/9/2023 19:43	Almawati Hidayah	26	Perempuan	08126587628	ST	Pagawa BUMN	Berak Mandiri Taspen		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
13	9/9/2023 19:48	Mardiah	36	Perempuan	08124524075	ST	Pagawa swasta	swasta		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
14	9/9/2023 13:54	Nona Sanika	30	Perempuan	08148200926	ST	Wirawasta	CV. Kuna Rapih Jaya		100	6	6	6	6	6	6	6	6	-
15	9/9/2023 17:29	Ahmad Khairudin	48	Laki-laki	08129166879	ST	Wirawasta			100	5	6	4	4	6	6	6	6	-

A		B		C		D		E		F		G		H		I		J		K		L		M		N		O		P		Q		R		S		T		U		V																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
No	1		Tahun		2023																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	

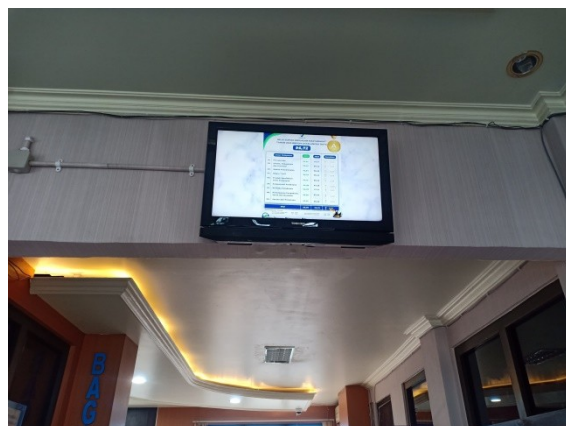
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Tahun 2023																					
2	Unit Kerja		Balai Besar POM di Palangka Raya																			
3	Layanan		Pengisian Obat dan Makanan																			
4	Target		79																			
5	Total Responden		79																			
6	No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/aktifitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran		
7											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
8	1	9/9/2023 15:39	Denang Wenu Ai	21	Laki-laki	08167469232	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles pulang paku		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
9	2	9/9/2023 15:39	Yonon Riani	21	Laki-laki	08166969276	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Kapalisan Daerah Kalimantan Tengah		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
10	3	9/9/2023 15:39	Yoni Ito	24	Laki-laki	08164545671	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles pulang paku		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
11	4	9/9/2023 15:39	Penu	41	Laki-laki	0812522268	ST	RUSITNIPin	Kapalisan Ponor Senuan		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
12	5	9/9/2023 14:13	Wahnu Ujhadi	27	Laki-laki	0816567622	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
13	6	9/9/2023 15:40	Yani	31	Perempuan	0816352590	± SMA/Sebagai	Lainnya	CV. Betak Madi Indrath Saeg		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
14	7	9/9/2023 15:40	Febri Pangestu	31	Laki-laki	0811031127	ST	RUSITNIPin	Kapalisan Daerah Kalimantan Tengah		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
15	8	9/9/2023 11:45	Nuri Juli Hasanah	26	Perempuan	08127633386	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Kapalisan Daerah Kalimantan Tengah		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
16	9	9/9/2023 10:10	Doni Rizki Farianto, SH, MHP	49	Laki-laki	08125500000	SD/ProfesiS3	RUSITNIPin	Kapalisan Ponor Gunung Mas		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
17	10	9/9/2023 16:46	Amnata Indrasari	49	Laki-laki	08126339880	SD/ProfesiS3	RUSITNIPin	Omni Pendidikan Kaperan dan Ukhm		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
18	11	9/9/2023 16:50	Sungai Sejahtera	47	Laki-laki	08126300667	ST	RUSITNIPin	Disagapoulo Banto Timur		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
19	12	9/9/2023 16:50	Mufaro Naur	33	Laki-laki	0812971642	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Kapalisan Daerah Kalimantan Tengah		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
20	13	9/9/2023 15:08	Nidaru Nani	25	Laki-laki	08126030726	ST	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
21	14	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
22	15	9/9/2023 15:11	Budi	42	Laki-laki	08127655300	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
23	16	9/9/2023 15:11	Panggi	32	Laki-laki	08126339880	SD/ProfesiS3	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
24	17	9/9/2023 15:11	Yulmuhammad Ihsan	25	Laki-laki	08126040513	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
25	18	9/9/2023 15:11	MURPUS-HAN HDAYAT	33	Laki-laki	0812687307	ST	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
26	19	9/9/2023 15:11	Beni Irtadi	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
27	20	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
28	21	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
29	22	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
30	23	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
31	24	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
32	25	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
33	26	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
34	27	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
35	28	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
36	29	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
37	30	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
38	31	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
39	32	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
40	33	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
41	34	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
42	35	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
43	36	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
44	37	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
45	38	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
46	39	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
47	40	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
48	41	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
49	42	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
50	43	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
51	44	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
52	45	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
53	46	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
54	47	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
55	48	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
56	49	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
57	50	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
58	51	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
59	52	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
60	53	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
61	54	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
62	55	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
63	56	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
64	57	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
65	58	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
66	59	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
67	60	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
68	61	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
69	62	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
70	63	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
71	64	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
72	65	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
73	66	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	RUSITNIPin	Poles Kallang		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
74	67	9/9/2023 15:11	Andri Fauzawati	33	Laki-laki	0812721444	± SMA/Sebagai	R														



b. Publikasi Hasil SKM



Banner di loby/ruang tunggu



Slide di TV loby/ruang tunggu

← → ↻ <https://palangkaraya.pom.go.id> ☆

BBPOM di Palangkaraya PROFIL BERITA LAYANAN REGULASI PRID PENGADUAN & KONSULTASI INFORMASI PUBLIK LAPORAN GALERI

NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 BBPOM di PALANGKA RAYA
96,72

Unsur Pelayanan	2022	2023	Kenaikan
U1. Persyaratan	92,05	96,67	↑ 4,62
U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,42	96,42	↑ 4,00
U3. Waktu Penyelesaian	92,87	96,38	↑ 3,51
U4. Biaya / Tarif	93,75	96,42	↑ 2,67
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,13	96,42	↑ 2,29
U6. Kompetensi Pelaksana	94,89	97,28	↑ 2,39
U7. Perilaku Pelaksana	94,32	97,53	↑ 3,21
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,56	97,04	↑ 3,48
U9. Sarana dan Prasarana	93,56	96,30	↑ 2,74
Nilai	93,50	96,72	↑ 3,22

Drs. Safriansyah, Apt, M.Kes
Kepala Balai Besar POM di Palangkaraya

Publikasi di subsite BBPOM di Palangka Raya

← → ↻ twitter.com/bpompalangka/status/1701839578297237930

Postingan

Balai Besar POM di Palangka Raya (@AkanResmiBalaiBBPOMPalangka)

Sasaran kinerja BBPOM Palangka Raya salah satunya Meningkatkan kepuasan pelaku usaha dan masyarakat terhadap kinerja pengawasan Obat dan Makanan, dengan indikator Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BBPOM Palangka Raya melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 BBPOM di PALANGKA RAYA
96,72

Unsur Pelayanan	2022	2023	Kenaikan
U1. Persyaratan	92,05	96,67	↑ 4,62
U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,42	96,42	↑ 4,00
U3. Waktu Penyelesaian	92,87	96,38	↑ 3,51
U4. Biaya / Tarif	93,75	96,42	↑ 2,67
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,13	96,42	↑ 2,29
U6. Kompetensi Pelaksana	94,89	97,28	↑ 2,39
U7. Perilaku Pelaksana	94,32	97,53	↑ 3,21
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,56	97,04	↑ 3,48
U9. Sarana dan Prasarana	93,56	96,30	↑ 2,74
Nilai	93,50	96,72	↑ 3,22

1:06 PM · 13 Sep 2023 · 8 Tayangan

Lihat engagement postingan

Postingan Balai Besar POM di Palangka Raya

Postingan balasan Anda

Orang yang relevan

Balai Besar POM di Palangka Raya (@bpompalangka)

Akun Resmi Unit Pelaksana Teknis BBPOM di Palangkaraya email: balai@bpompalangka.go.id | telp/WA: 0821-555-5333 | bpom.go.id/palangkaraya

Tren untuk Anda

Seorang tren dalam topik Indonesia Zina 3.980 posts

#SuporAPPSuperEngKAPP Super APP untuk segala kebutuhan Finansial & lifestylemu! @Eksposnasional (oh bank mandiri)

Seorang tren dalam topik Indonesia Malam Jumat 3.863 posts

Hikumen - Populer Wulan Guritno

Melani - Populer Pacaran 12.2 rb posts

Seorang tren dalam topik Indonesia Putri KW 8.400 posts

Seorang tren dalam topik Indonesia Narmia 18.7 rb posts

Seorang tren dalam topik Indonesia Kurma Maiga

Seorang tren dalam topik Indonesia iPhone 15 259 rb posts

Seorang tren dalam topik Indonesia Kenda 24.7 rb posts

Publikasi di twitter BBPOM di Palangka Raya



Publikasi di Facebook



Facebook di Instagram

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR RAPAT
RAPAT INTERNAL
Senin, 11 September 2023

No.	Nama	NIP	Jabatan	Tandatangan
1	Drs. Sahianayah, Apt, M.Kes	19640125 199002 1 001	Kepala BSPOM di Palangka Raya	
2	Yeni Andiyani, SF, Apt, M.Si	19800106 200501 2 004	Kepala Bagian Tata Usaha	2
3	Dra. Siti Dahmah Hoer, Apt, M.Si	19630925 199302 2 001	PFM Ani Madya	3
4	I Dewa Made Hari Buana, S.Si, Apt	19690801 200003 1 001	PFM Ani Madya	4
5	Wiwik Wicari, S.Si, Apt	19770129 200312 2 001	PFM Ani Madya	5
6	Mei Indarti, SF, Apt	19790825 200312 2 001	PFM Ani Madya	6
8	Wahyuni, S.Si, Apt, M.Farm	19791028 200312 2 001	PFM Ani Madya	8
7	Astri Talenta Bethana, S.Si	19800909 200312 2 002	PFM Ani Madya	7
9	Nurfatma, S.Si, Apt	19810611 200504 2 004	PFM Ani Muda	9
10	Wahminan, S.Farm, Apt	19807227 200912 2 001	PFM Ani Muda	10
11	Fadiah, S.Farm, Apt	19851004 201212 2 003	PFM Ani Muda	11
12	Ind. Dewita Fitri Widodo, S.Farm	19860304 202203 2 002	PFM Ani Pertama	12

