

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc
NIP	:	19660913 199603 1 001
Jabatan	:	Kepala Balai Besar POM di Samarinda
Unit Kerja	:	Balai Besar POM di Samarinda

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 pihakmanapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 19 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Samarinda

Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc
NIP.19660913 199603 1 001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	
KESIMPULAN	
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Olah Data SKM	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	Error! Bookmark not defined.
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

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 mengamalkan 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 Samarindasebagai 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 Samarinda .

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. Diketahuinya 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 2024 pada Balai Besar POM di Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan alamat website <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda> 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 Samarinda 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 <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda> 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/triwulan/semester/tahun] dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	68
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	81
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	23

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 Samarinda 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 Samarinda tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19	5
2	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
3	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	10	3
5	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	230	51
7	Pengujian Obat dan Makanan	110	26
8	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1
9	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik CPOTB)	2	1
Jumlah		376	89

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 89 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	51	57.30%
		Perempuan	38	42.70%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	20	22.47%
		DI/D2/D3	7	7.87%
		D4/S1	42	47.19%
		S2/Profesi/S3	20	22.47%
3	Pekerjaan	Pelajar /mahasiswa	7	7.87%
		Peneliti/dosen	7	7.87%
		PNS/TNI/Polri	44	49.44%
		Pegawai BUMN/D	4	4.49%
		Pegawai swasta	10	11.24%
		Wiraswasta	5	5.62%
		Lainnya	12	13.48%
4	Usia	≤ 25 Tahun	16	17.98%
		26 – 30 Tahun	15	16.85%
		31 – 35 Tahun	13	14.61%
		36 – 40 Tahun	16	17.98%
		≥ 41 Tahun	29	32.58%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

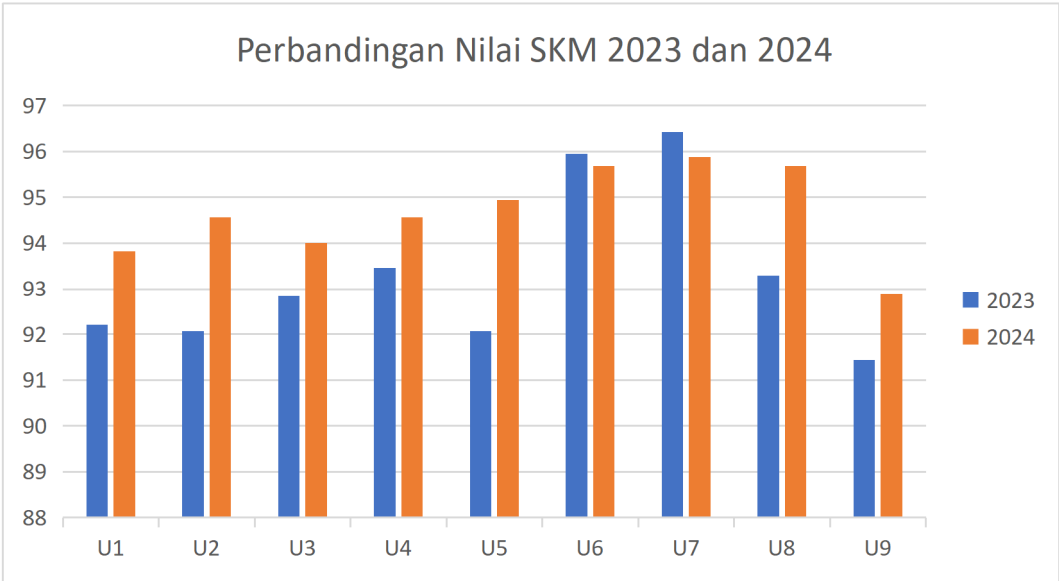
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	94.44	94.44	94.44	94.44	91,36
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	92.59
Sertifikasi Pemenuhan Aspek	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)										
Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penertiban izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96.67	96.67	95.56	96.67	96.67	96.67	96.67	96.67	96.67	96.54
Pengujian Obat dan Makanan	92.31	97.44	96.37	96.79	96.15	96.15	97.44	97.44	94.87	96.11
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94.44	93.14	92.48	93.46	94.44	95.10	94.77	94.44	90.85	93.68

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92.21	93.82	1.61
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.06	94.57	2.51
U3	Waktu Penyelesaian	92.83	94.01	1.18
U4	Biaya/Tarif	93.46	94.57	1.11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.06	94.94	2.88
U6	Kompetensi Pelaksana	95.95	95.69	0.26
U7	Perilaku Pelaksana	96.42	95.88	0.54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.3	95.69	2.39
U9	Sarana dan Prasarana	91.43	92.88	1.45
Nilai SKM Unit Layanan		93.30	94.67	1.55

- 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)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal tanggal rapat internal bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 19 Agustus 2024.

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)	P I C
1	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (CDOB)	Persyaratan	Kurangnya publikasi mengenai persyaratan CDOB	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2024	Ratih Wulandari
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya publikasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2024	
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya publikasi time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2024	
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya publikasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter) dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2024	

2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Persyaratan	Kurangnya publikasi mengenai persyaratan CPOTB	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2024	
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai		
		Biaya/Tarif	Kurangnya pengetahuan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya publikasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter) dan IG Mall Pelayanan Publik		
3	Penertiban izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Waktu Penyelesaian	Kurangnya publikasi terkait standar time line penyelesaian penerapan CPPOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai		
4	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya publikasi terkait persyaratan sesuai Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan BBPOM Samarinda	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2024	Yanti Wijaya dan Amaliah
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya publikasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter) dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2024	
		Kompetensi Pelaksana	Perlunya peningkatan kemampuan pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana layanan melalui Pelatihan Internal	31-12-2024	

5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya publikasi mengenai sistem, mekanisme, prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast - Melakukan pendampingan dalam pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SIJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP) 	31-12-2024	Abdul Haris Rauf
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya publikasi terkait standar time line penyelesaian layanan informasi dan pengaduan	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2024	
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan mengenai cara menyampaikan pengaduan	Melakukan sosialisasi melalui KIE langsung maupun melalui publikasi media social terkait sarana untuk menyalurkan saran dan masukan, bisa melalui <i>Whistle Blower System</i> (WBS) melalui alamat web: sangintegritas.pom.go.id , email wbsbbpom.smd@gmail.com , https://bit.ly/AyoAdukanPungliGratifikasi dan Kotak Pengaduan BBPOM di Samarinda	31-12-2024	

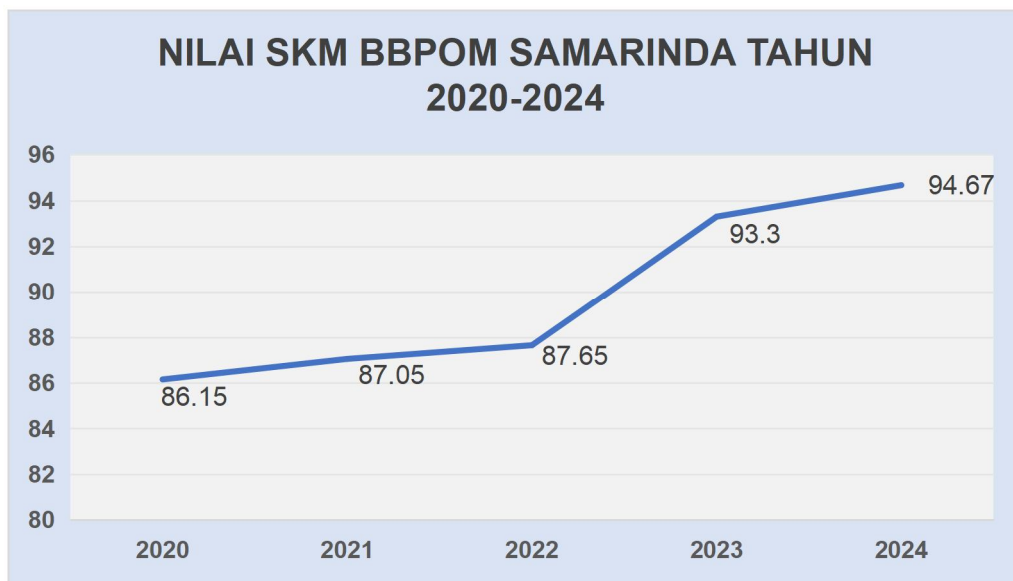
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan, namun hanya saran yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Perlu di fasilitasi untuk ikm tentang makanan dan minuman sterilisasi.	Untuk CPPOB Produk sterilisasi telah dilakukan fasilitasi dan bimbingan oleh BPOM	22 November 2023
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Pemberian informasi kepada sekolah sekolah dan adanya pengecekan secara berkala tentang pangan di lingkungan pendidikan. Trima kasih. Smoga sukses	Pelaksanaan KIE Jajanan Anak Sekolah Edukasi Masiv (Jas Emas) ke sekolah	31-12-2024

Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Perlu nya sosialisasi ttg obat tradisional dan kosmetik	Publikasi infografis melalui media sosial BBPOM di Samarinda	31-12-2024
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Pelayanan terkait Berikut ini saran dan masukan singkat terkait Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Samarinda tahun 2024: 1. Tingkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi mengenai layanan yang disediakan. 2. Tingkatkan pelatihan secara berkala bagi staf untuk meningkatkan kualitas layanan.	Publikasi standar layanan BBPOM di Samarinda melalui media sosial	31-12-2024
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kegiatan pemeriksaan keamanan pangan dan obat perlu di tingkatkan di lakukan per 6 bulan sekali	Pelaksanaan intensifikasi pengawasan keamanan pangan pada saat Ramadhan dan Nataru	31-12-2024

4.2. 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 Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai Besar POM di Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.67. Nilai SKM Balai Besar POM di Samarinda menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Sarana dan Prasarana, Persyaratan Serta Biaya / Tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Samarinda , 19 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Samarinda

(Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc)
NIP.196609131996031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & 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

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

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

Top

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

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

31⁶₆₃

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali

Simpan

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & 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

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

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

Top

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2024

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

31⁶₆₃

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2024																					
Unit Kerja	: Balai Besar POM di Samarinda																					
Layanan	: Pengujian Obat dan Makanan																					
Target	: 26																					
Total Responden	: 36																					
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presentas e tahapan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	22/04/2024 14:25	Septian Candra	36	Laki-laki	0811592330	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga pelayanannya selalu dan tetap memuaskan. Terima kasih	
2	22/04/2024 14:29	Hery Sugiarto	47	Laki-laki	08125310290	S1	Pelajar /mahasiswa	Ditresnarkoba Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan cepat	
3	22/04/2024 14:58	Jatmiko sh	43	Laki-laki	081250440630	S1	PNS/TNI/Polri	Satnarkoba polres kubar	100	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	Tolong di pertahankan	
4	23/04/2024 07:57	TRIO FAUJI RACHMAN	29	Laki-laki	082250054041	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih Atas Pelayanan yang diberikan	
5	30/05/2024 13:29	Derry djadri, S.H.	34	Laki-laki	081350008660	S1	PNS/TNI/Polri	Sat polairud polresta samarinda	100	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sukses terus bbpom smd	
6	30/05/2024 13:44	Andina Paramita	37	Perempuan	0811541712	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan	100	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4		
7	30/05/2024 14:03	Taufik Rahman	39	Laki-laki	082256184619	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Narkoba Polda kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PELAYANAN SANGAT BAIK DAN MEMUASKAN	
8	30/05/2024 21:11	Arispan	36	Laki-laki	08115522398	S1	Pegawai swasta	PT. Kaltim Prima Coal	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	Terima kasih banyak untuk pelayanan sangat ramah, jelas, baik sekali	
9	01/06/2024 08:33	IPDA DASUKI	50	Laki-laki	081251856928	S1	PNS/TNI/Polri	Ditpolairud Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik sekali	
10	04/06/2024 09:33	Sulthan muhshihq	20	Laki-laki	082213993646	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Pomdam VI/MIw	75	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5		
11	13/06/2024 10:42	Fajar asdi nugraha	36	Laki-laki	081319545497	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KALTIM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua bentuk pelayanan sangat baik	
12	20/06/2024 11:01	MAKSUN DALA HAMIDAN	23	Laki-laki	081522722764	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Balikpapan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
13	24/06/2024 10:15	Halimatus Sakdiah	53	Perempuan	081350190719	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab Kutai Kartanegara	97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga pelayanan yang baik ini dapat dipertahankan	
14	24/06/2024 10:34	Taufik Rahman	39	Laki-laki	082256184619	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Narkoba Polda kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PELAYANAN BBPOM MEMUASKAN	
15	24/06/2024 10:35	Amrullah	37	Laki-laki	08311176597	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Berau	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sangat baik	
16	24/06/2024 11:32	PURNA IRAWAN BAHRI	39	Laki-laki	081348333139	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES BERAU	100	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5		
17	24/06/2024 11:32	JHONI HARIYANTO	43	Laki-laki	0811552794	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLSEK KAWASAN PELABUHAN SAMARINDA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan terbaik selalu diberikan petugas BPOM Samarinda, tetap berikan pelayanan Prima terhadap pemohon. Tetap semangat dan selalu senyum, sapa dan salam.	
18	24/06/2024 11:43	AJI CAHYONO	23	Laki-laki	081258532375	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLISI / PENAJAM PASER UTARA	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	BAIK	
19	24/06/2024 13:00	Arya Julian F	22	Laki-laki	085754439869	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Polsek muara jawa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan	
20	24/06/2024 13:18	Ujang Sukmaya	47	Laki-laki	081245839662	S1	PNS/TNI/Polri	Posek Talisayan Polres Berau	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	Alhamdulillah selama ini pelayanan sangat memuaskan, pelayanan stafnya Humanis dan bersahaja	
21	24/06/2024 13:38	Wiwik pujiastutik	43	Perempuan	081254122291	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan kab Berau	100	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6		
22	24/06/2024 15:01	Muhammad Irfa	29	Laki-laki	082340007345	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditpolairud Polda Kaltim	90	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5		
23	24/06/2024 18:26	Rani Prastyawati	28	Perempuan	081225893894	S1	PNS/TNI/Polri	Polres PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
24	25/06/2024 06:00	ipda. IMAM YULIANDI, S.M.	48	Laki-laki	082154730583	S1	PNS/TNI/Polri	DITRESNARKOBA POLDA KALTIM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PERTAHANKAN KINERJA YG SUDAH BAIK INI	
25	25/06/2024 06:07	BRIPDA. MALUINSTA	25	Laki-laki	081257626849	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	DITRESNARKOBA POLDA KALTIM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PERTAHANKAN DAN BERIKAN SEMANGAT DAN APRESIASI KPD KARY. BPOM JOSS MANTAP	
26	26/06/2024 10:52	Gandi Ardana Putra	27	Laki-laki	082259003338	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap berikan pelayanan yang terbaik	

Tahun		: 2024																			
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																			
Layanan		: Penerbitan Surat Keterangan																			
Target		: 1																			
Total Responden		: 1																			
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presentase tahapan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	21/05/2024 14:20	Hesti Pratiwi	29	Perempuan	085749866849	S1	Pegawai swasta	PT. LDC East Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	tingkatkan pelayanan yang sudah baik

Tahun		: 2024																			
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																			
Layanan		: Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional																			
Target		: 1																			
Total Responden		: 1																			
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presentase tahapan	U1 1	U2 2	U3 3 4 5			U4 6	U5 7	U6 8	U7 9	U8 10	U9 11	Saran
1	20/05/2024 20:59	Anggara Joko Pratama	31	Laki-laki	085334442223	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Osadha Nusantara Group	100	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Semoga lebih banyak lagi pelaku usaha yang mendapatkan fasilitasi izin boop

Tahun	: 2024																					
Unit Kerja	: Balai Besar POM di Samarinda																					
Layanan	: Sertifikasi Cara Distribusi Obat																					
Target	: 3																					
Total Responden	: 4																					
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presentas e tahapan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	18/05/2024 14:58	Apt.Eliana Hariono,S.Farm	43	Perempuan	082153438008	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT Sejahtera Mulia Farma	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6		Pertahankan kinerja yg sudah bagus ini. Tetap semangat buat para petugas. Tuhan memberkati senantiasaa ?????
2	20/05/2024 11:08	Yusri Miftahul Rizki	28	Laki-laki	082255958464	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Yudhistira Aji Medika	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	27/06/2024 17:03	Apt Bahriah ,S.Farm	33	Perempuan	085228884481	S1	Pegawai swasta	PT.ANUGERAH PHARMINDO LESTARI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Alur pelayanan sangat baik SDM memberikan arahan dengan sangat baik dan ramah Proses pengajuan sangat cepat Tidak ada masukan semua sesuai prosedur yang telah ditetapkan Semoga selalu memberikan pelayanan yg terbaik	

Tahun		: 2024																			
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																			
Layanan		: Penerbitan rekomendasi sebagai																			
Target		: 1																			
Total Responden		: 1																			
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perusahaan	Presentase tahapan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	28/06/2024 10:15	Ninarita	25	Perempuan	62895704427533	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Klinik Utama Permata Hati	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang di berikan oleh petugas sangat baik dan sangat membantu. Petugas juga ramah dan membimbing dengan sangat baik

Tahun				: 2024																
Unit Kerja				: Balai Besar POM di Samarinda																
Layanan				: Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang																
Target				: 5																
Total Responden				: 5																
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presentase tahapan	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	17/05/2024 07:07	Khoirul anwar	42	Laki-laki	081346626951	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT samudera walet borneo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perlu di fasilitasi untuk ikm tentang makanan dan minuman sterilisasi.
2	17/05/2024 15:35	Hasmita	34	Perempuan	082255320390	S1	Wiraswasta	MitAlmond	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Alhamdulillah sangat terbantu semuanya
3	18/05/2024 14:42	Nur Apni	34	Perempuan	085348366007	S1	Lainnya	Pempek Urang Hulu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas dengan layanan petugas BPOM Samarinda, betul2 melayani dari hati????
4	20/05/2024 14:05	Indah Purnamasari	28	Perempuan	081220220668	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. Odah Bakau Indah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Alhamdulillah secara keseluruhan layanan sangat baik
5	26/06/2024 09:01	Selamat Hariyadi	32	Laki-laki	082350046611	S1	Wiraswasta	Oldik Berkah	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	

Tahun		: 2024																			
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																			
Layanan		: Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan																			
Target		: 51																			
Total Responden		: 51																			
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	29/05/2024 14:50	Halimatus Sakdiah,A.Md.Farm	53	Perempuan	081350190719	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab Kutai Kartanegara	95	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberika sudah sangat Baik semoga tetap dipertahankan
2	01/06/2024 07:41	Maryam Amir	52	Perempuan	082152308136	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan layanan yg terbaik Tingkatkan layanan yang responsif Gender
3	07/06/2024 13:11	ARSYIK IBRAHIM	49	Laki-laki	081347912495	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Laboratorium Riset dan Pengembangan Kefarmasian "FARMAKA TROPIS", Fakultas Farmasi, Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Tuimur Timur	100	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	Akselerasi perubahan dan kreativitas pelayanan yang telah dikelola dengan baik dapat ditingkatkan untuk memperoleh tingkat kepercayaan dan kemanfaatan pada masyarakat yang lebih baik lagi, serta peningkatan kinerja Institusi BPOM Samarinda khususnya dan POM RI pada umumnya
4	07/06/2024 13:39	Muhammad Marwan Ramadhan	28	Laki-laki	082323369525	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga pelayanannya bisa dipertahankan
5	07/06/2024 13:39	Dr. apt. Eka Siswanto Syamsul, S.Farm.,M.Sc.	42	Laki-laki	085216355740	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	STIKSAM	100	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	mantap terus tingkatkan kolaborasi lintas bidang/ depeartemen baik akademisi maupun lembaga lain, terus terdepan balai besar pom di samarinda
6	07/06/2024 14:02	Risa	56	Perempuan	08125872605	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Stiksam	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Teruslah memberikan layanan dg baik, ikhlas. Terima kasih

7	07/06/2024 20:18	M. Arifuddin	36	Laki-laki	08115544114	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Unmul	100	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	Dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan kinerjanya
8	15/06/2024 09:27	Apt. Dra. Absalina Erlinda	56	Perempuan	0811595140	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Rsud dr. Abdul Rivai Berau	100	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	Dipertahankan prestasi yang sudah sangat baik ini
9	15/06/2024 09:49	fona mailinda saina	41	Perempuan	085286664222	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	rsud	100	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	lebih ditingkatkan lagi profesionalitas pekerjaan dan pertahankan keramahan yang ada
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentas e tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
10	15/06/2024 09:53	Muhammad Alfian	42	Laki-laki	085327077666	S1	Lainnya	setda kab	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga ke depan nya pelayanan nya akan lebih baik lagi
11	15/06/2024 09:57	Apt. Triana Damayanti, S.Farm	41	Perempuan	081251504626	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	RSUD DR ABDUL RIVAI	95	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Semoga pelayanan semakin lancar dan prima
12	15/06/2024 10:00	Adji	39	Laki-laki	081398148989	S1	Pegawai BUMN/D	BPD	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	Pelayanan sudah baik pertahankan
13	15/06/2024 10:32	Yohanis Lumbaa	50	Laki-laki	08125884495	S1	Pegawai swasta	PT Artha Tunggal Mandiri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sudah sangat baik dalam informai serta pelayanan kepada masyarakat.
14	16/06/2024 16:33	Achmad Yani	25	Laki-laki	085392316343	S1	Pegawai swasta	PT. Plano Sentris Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	17/06/2024 12:02	Dinar P Adji	34	Perempuan	08125377906	S1	PNS/TNI/Polri	Kanwil Kemenkumham Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan
16	17/06/2024 12:02	SITI WACHIDAH	65	Perempuan	081353463490	D1/D2/D3	Lainnya	-	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	-
17	17/06/2024 12:49	Rahma Sakinah	23	Perempuan	081350907700	S1	Pegawai BUMN/D	PT Pupuk Kalimantan Timur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	24/06/2024 10:38	Hidayatus Sholehah	23	Perempuan	082148688707	S1	Lainnya	Cabang Dinas Pendidikan Wilayah IV	100	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	Sangat membantu masyarakat untuk mengetahui jenis makanan dan minuman yg baik untuk di konsumsi
19	24/06/2024 11:30	Rizka H. Lestari	26	Perempuan	081367198366	S1	Pegawai swasta	SMA Budi Luhur Samarinda	100	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	Baik.
20	24/06/2024 12:47	Megawati	34	Perempuan	082149128890	S1	Lainnya	SMA Budi Luhur Samarinda	90	5	5	6	5	4	5	5	6	6	6	5	Pemberian informasi kepada sekolah sekolah dan adanya pengecekan secara berkala tentang pangan di lingkungan pendidikan. Trima kasih. Smoga sukses
21	24/06/2024 13:26	Erny Suryani	54	Perempuan	081347927992	S1	Lainnya	SMA Budi Luhur Samarinda	100	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	4	Semoga pelayanan yg sudah bagus selama bisa dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi dan bermanfaat untuk semua orang..
22	24/06/2024 13:43	YUNI INDRIYANI	50	Perempuan	085754815089	S1	Pegawai swasta	SMA BUDI LUHUR SAMARINDA	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dalam pelayanan harapan kami cepat pengurusannya, mempermudah konsumen, tanpa adanya pungli
23	24/06/2024 13:48	Nur Heliyana	35	Perempuan	085246049860	S1	Lainnya	SMA BUDI LUHUR SAMARINDA	100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	Ke depannya, pelayanan kepada msayarakat semakin baik mudah dan cepat
24	24/06/2024 14:25	Yusniar Aprilia Nur Jannah	26	Perempuan	082252515841	S1	Lainnya	SMA BUDI LUHUR SMD	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkat terus pelayanannya agar jauh lebih baik dan bermanfaat untuk masyarakat. Terima kasih
25	24/06/2024 14:36	Adi	34	Laki-laki	085251553875	S1	PNS/TNI/Polri	SMKN 1 ANGGANA	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Pelayanan sudah baik dan memuaskan, semoga ke depannya dapat semakin di tingkatkan kembali
26	24/06/2024 15:20	Aldo Marcello	21	Laki-laki	085717299764	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Widiagama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-
27	24/06/2024 17:24	Muhammad Ali Imron	26	Laki-laki	085251393757	S1	Peneliti/dosen	Politeknik Negeri Samarinda	100	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	Diperbaiki sesuai evaluasi yang sudah berjalan, serta tetap lanjutkan sesuai prinsip UUD 1945
28	24/06/2024 17:54	Mochamad Deni Kurniawan	24	Laki-laki	085963152620	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	100	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	Semoga dapat terus melayani dengan baik dan sesuai peraturan yang berlaku
29	24/06/2024 17:58	Al Fikri Nuraldy	21	Laki-laki	085332961975	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	Politeknik Negeri Samarinda	100	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	Semoga selalu dapat melayani masyarakat lebih luas
30	24/06/2024 18:06	Ereka Puspita Sari	22	Perempuan	082352184152	S1	Pelajar /mahasiswa	Politeknik Negeri Samarinda	100	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga selalu tetap dapat memberikan pelayanan yang sesuai peraturan yang ada kepada masyarakat

31	24/06/2024 18:09	Akhmad fauzi	37	Laki-laki	081328366231	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan kota samarinda	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga bpom selalu melayani dengan sangat baik
32	24/06/2024 18:13	Choirur Razikin	27	Laki-laki	082252559796	S1	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Labanan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bpom membuat berbagai macam inovasi yg baik, tetapi sebaiknya membuat kuesioner kepuasan seperti ini yg simpel saja sehingga tidak bosan mengisi
No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentas e tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
33	24/06/2024 18:27	RENDRA RAHADYAN ARY	32	Laki-laki	085250761111	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	RSUD ABDOEL WAHAB SJAHRANIE	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	24/06/2024 20:23	Ony	42	Perempuan	081329356223	S1	PNS/TNI/Polri	Dinkes prov kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perlu nya sosialisasi ttg obat tradisional dan kosmetik
35	25/06/2024 04:29	Muliyadi, S.Si, Apt, M. Si	53	Laki-laki	08125880324	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang ada saat ini dapat dipertahankan, dan diharapkan dapat berinovasi lagi untuk kesempurnaan pelayanan di BPOM
36	25/06/2024 04:44	Hasnawati	45	Perempuan	081254581470	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab.Kutai Timur	98	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	Pelayanan publik pada Balai Besar POM Samarinda termasuk cepat dan tepat, koordinasi antar instansi terkait tetap perlu di tingkatkan demi perbaikan pelayanan
37	25/06/2024 06:37	Norbaiti Zarta.	53	Perempuan	081350718719	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Kantor Kecamatan Sambutan.	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap memberikan yang terbaik untuk masyarakat
38	25/06/2024 07:01	Albertus Juan Rabel	17	Laki-laki	085393139817	S1	Peneliti/dosen	SDN 005 Damai	80	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih BPOM luar Biasa
39	25/06/2024 07:04	Akhmad nasa'i	28	Laki-laki	081346851044	≤ SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/D	Dinas Perdagangan dan koprasi	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
40	25/06/2024 07:18	Efan Wahyudi	43	Laki-laki	081253499777	S1	PNS/TNI/Polri	Kelurahan Sambaliung	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan terkait Berikut ini saran dan masukan singkat terkait Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Samarinda tahun 2024: 1. Tingkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi mengenai layanan yang disediakan. 2. Tingkatkan pelatihan secara berkala bagi staf untuk meningkatkan kualitas layanan.
41	25/06/2024 09:36	Irwansyah	46	Laki-laki	08125382604	S1	PNS/TNI/Polri	Puskesmas teluk bayur	100	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	Semakin mudah semakin cepat dan terstandar
42	25/06/2024 10:04	I Gusti Ayu G.S, SKM	36	Perempuan	082352452744	S1	Lainnya	UPTD. Puskesmas Labanan	90	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	Kegiatan pemeriksaan keamanan pangan dan obat perlu di tinggkatkan di lakukan per 6 bulan sekali
43	25/06/2024 10:03	Amrullah	37	Laki-laki	081311176597	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Berau	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sangat memuaskan
44	25/06/2024 10:09	Setya Rahmah	26	Perempuan	081326639525	S1	Lainnya	UPTD Puskesmas Teluk Bayur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
45	25/06/2024 10:12	Yunida Rezky Amelia	27	Perempuan	082262167772	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	UPTD. Puskesmas Melak	100	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	Pelayanan Balai POM yang Terbaik????
46	25/06/2024 15:43	MUHAMMAD PERDI	23	Laki-laki	082251180283	≤ SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/D	uptd pasar olah bebaya melak	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
47	25/06/2024 17:22	Deli Andina Santri	40	Perempuan	08115818835	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	UPTD Puskesmas Sekolaq Darat	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Semoga BPOM tetap bisa memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat
48	26/06/2024 09:42	Eko Hari Santo	40	Laki-laki	081352776186	S1	PNS/TNI/Polri	Kodim Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan pelayanan
49	27/06/2024 19:50	Lusi Oktaviani	36	Perempuan	082168004710	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Muara Jawa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
50	27/06/2024 20:31	Emy Esa	35	Perempuan	085249656515	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	UPTD Sekolaq Darat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Teruskan ditingkatkan pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi
51	27/06/2024 23:01	Muhammad Ali Imron	22	Laki-laki	085251393757	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Politeknik Negeri Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA**

NOMOR : HK.02.02.18A.03.24.238 TAHUN 2024

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA**

**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA**

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan yaitu dengan melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui pemberian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Besar POM di Samarinda;

b. bahwa untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda tentang Penetapan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah 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 3357);

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132);
9. 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);
10. 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 diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang perubahan 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 2021 Nomor 1151);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA

Kesatu : Menetapkan dan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda dengan susunan keanggotaan yang tercantum sebagai berikut :

1. Nama : Drs. Abdul Haris Rauf, Apt
Jabatan : PFM Ahli Madya
Unit : Fungsi Informasi dan Komunikasi
2. Nama : Amaliah, S.Si, Apt
Jabatan : PFM Ahli Muda

3. Nama Ratih Wulandari,S.Farm,Apt
Jabatan : PFM Ahli Muda
Unit : Fungsi Sertifikasi
4. Nama Fransiscus Dany Bestara H, SE
Jabatan : PFM Ahli Muda
Unit : Fungsi Informasi dan Komunikasi

Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda dalam diktum kesatu memiliki tugas :

1. Melakukan pengumpulan data dan populasi jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing jenis layanan;
2. Melakukan pemantauan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Melakukan Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Menyusun laporan dan publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 04 Maret 2024
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA,



b. Publikasi Hasil SKM

i. Instagram



ii. Facebook





iv.Subsite


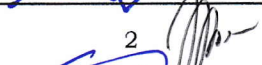

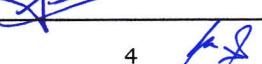

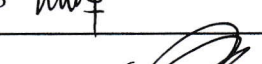
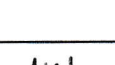



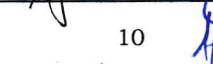


c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

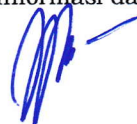


DAFTAR HADIR
RAPAT PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR POM DI SAMARINDA

Hari : Senin
Tanggal : 19 Agustus 2024

NO	Nama	JABATAN	Tanda Tangan
1	Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc	Kepala BBPOM di Samarinda	1 
2	Drs. Abd. Haris R. Apt	PFM Ahli Madya	2 
3	MWAD. FAIZAL	PFM Ahli Madya	3 
4	KATUN WULASARI	PFM Ahli Muda	4 
5	NAM TRIMULYANINGTIH	PFM Ahli Muda	5 
6	F. Dany Bestara H	PFM Ahli Muda	6 
7	Fitriyana	PFM Ahli Pertama	7 
8	Diah Agustiani S	PFM Ahli Muda	8 
9	Pinta Veronica Gultom	PFM Ahli Pertama	9 
10	Amaliah	PFM Ahli Muda	10 
11	Yanti wijaya	Ka. Bag TU	11 
12			12
13			13
14			14
15			15

PFM Ahli Madya
Fungsi Informasi dan Komunikasi



Drs. Abdul Haris Rauf, Apt

**Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2023**

**Tindak
Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Balai
Besar POM di Samarinda
Tahun 2023**

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab	Tindak Lanjut yang dilakukan
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sarana dan Prasarana	Lokasi kantor yang cukup jauh dari kabupaten / kota	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan Layanan konsultasi JJS (Jum' at Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting via IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	Publikasi informasi melalui inovasi BTS (Boleh Tanya si Jebol) di IG Balai
2	Serti fikasi cara distribusi obat yang baik	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting via IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	-
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting via IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Waktu Penyel esai an	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifi kasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	

		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Publikasi Informasi Biaya Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan dimana untuk menyampaikan informasi mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Publikasi Informasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Sarana dan Prasarana	Kurangnya pengetahuan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	

3	Serti fikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	Monitoring dan Evaluasi
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait timeline penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Sosialisasi Biaya Sertifikasi pemenuhan aspek CPKB industri kosmetik golongan B	31-12-2023	Ratih Wulandari	

4.	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pemahaman konsumen terkait persyaratan sesuai Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan BBPOM Samarinda	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal	Sosialisasi secara langsung terkait Standar Layanan Publik Layanan Pengujian, yang bisa diuji sesuai Kemampuan uji /parameter uji yang telah ditetapkan
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur layanan pengujian yang memuat informasi Biaya/tarif PNBP dari Pengujian Obat dan Makanan 	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal	

		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal	
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan mengenai cara menyampaikan pengaduan	Melakukan sosialisasi melalui KIE langsung maupun melalui publikasi media social terkait sarana untuk menyalurkan saran dan masukan, bisa melalui <i>Whistle Blower System</i> (WBS) melalui https://bit.ly/AyoAdukanPungliGratifikasi dan Kotak Pengaduan BBPOM di Samarinda	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal	
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan Notifikasi 	31-12-2023	Genta Nila Hadi	<ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring dan Evaluasi layanan yang masih belum selesai sesuai SLA b. Melaksanakan Sosialisasi Registrasi Ijin Edar Obat dan Makanan, melakukan FKP dan sosialisasi terkait Inovasi Layanan BBPOM di Samarinda c. Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai agar pelaku usaha mendapatkan informasi yang benar dan berimbang d. Melakukan KIE/Sosialisasi dengan tema Cerdas Memilih Obat dan Makanan yang Aman e. Mengadakan Sosialisasi/KIE Keamanan Pangan dan CPPB IRT/CPPOB ke

				<p>Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan</p> <p>- Melakukan pendampingan dalam pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan Si JEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)</p>			<p>Pelaku usaha</p> <p>f. Melakukan KIE/Sosialisai dengan tema Cerdas Memilih Obat dan Makanan yang Aman ke masyarakat</p> <p>g. Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor dengan sharing informasi, antara lain melalui wa group Dana DAK POM Kaltim atau melalui email</p> <p>h. Monitoring dan Evaluasi serta mensosialisasikan inovasi layanan publik setiap tahun melalui FKP ataupun publikasi media sosial</p>
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan di mana memperoleh informasi mengenai Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	<p>1. Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik</p> <p>2. Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan</p>	31-12-2023	Genta Nila Hadi	

				serti fikasi Obat dan Makanan			
		Sarana dan Prasarana	Penggunaan aplikasi dalam registrasi sering mengalami kendala dalam mengupload dokumen persyaratan	Melakukan pendampingan dalam pengisian registrasi dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan Si JEBOL (Serti fikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Si Jebol (JJS) serta melalui layanan sertifi kasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)	31-12-2023	Genta Nila Hadi	
6	Serti fikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Waktu Penyel esai an	Kurangnya pemahaman terkait time line penyel esai an sertifi kasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publi kasi Informasi Waktu Penyel esai an Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wul andari	
		Produk Spesi fi kasi Jenis Pelayan an	Kurangnya pengetahuan mengenai produk spesi fi kasi jenis pelayanan	Publi kasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wul andari	

		Sarana dan Prasarana	Kurangnya pengetahuan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	

8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	

Samarinda, 29 Juni 2024
Mengetahui,
Ketua Tim

**Monitoring Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Masyarakat
Balai Besar POM di
Samarinda Tahun 2023**

MONITORING TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Besar POM di Samarinda Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab	Tindak Lanjut yang dilakukan	Data Dukung	Keterangan
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sarana dan Prasarana	Lokasi kantor yang cukup jauh dari kabupaten / kota	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan Layanan konsultasi JJS (Jum' at Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting via IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	Publikasi informasi melalui inovasi BTS (Boleh Tanya si Jebol) di IG Balai	<p>3. Publikasi https://drive.google.com/drive/folders/118Ns5GgZ4InFUqHza7xKDrt</p> <p>4. Panduan Aplikasi OSS RBA : https://oss.go.id/panduan</p> <p>5. Panduan e-reg RBA https://registrasipangan.pom.go.id/rumahRP0/</p>	Closed
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting via IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	-		Closed
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting via IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			Closed

		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			<i>Closed</i>
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Publikasi Informasi Biaya Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan dimana untuk menyampaikan informasi mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Publikasi Informasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
		Sarana dan Prasarana	Kurangnya pengetahuan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			

3	Serti fikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari	Moni toring dan Eval uasi		
		Waktu Penyelesai an	Kurangnya pemahaman terkait timeline penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Sosialisasi Biaya Serti fikasi pemenuhan aspek CPKB industri kosmetik golongan B	31-12-2023	Ratih Wulandari			
4.	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pemahaman konsumen terkait persyaratan sesuai Standar Layanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal	Sosialisasi secara langsung terkait Standar Layanan Publik Layanan Pengujian, yang bisa diuji		

			Pengujian Obat dan Makanan BBPOM Samarinda	melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik			sesuai Kemampuan uji /parameter uji yang telah ditetapkan		
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur layanan pengujian yang memuat informasi Biaya/tarif PNB dari Pengujian Obat dan Makanan 	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal			
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal			

		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan mengenai cara menyampaikan pengaduan	Melakukan sosialisasi melalui KIE langsung maupun melalui publikasi media social terkait sarana untuk menyalurkan saran dan masukan, bisa melalui <i>Whistle Blower System</i> (WBS) melalui : sangi ntegr i tas. pom. go. id , email wbsbbpom.smd@gmail.com , https://bit.ly/AyoAdukanPungliGratifikasi dan Kotak Pengaduan BBPOM di Samarinda	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal			
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Si stem, Mekani sme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekani sme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Sosia l i sasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsul tasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan Notifi kasi Kosmeti k, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifi kasi Obat dan Makanan - Melakukan pendampingan dalam pengi sian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan Si JEBOL (Sertifi kasi Jemput 	31-12-2023	Genta Nila Hadi	<ul style="list-style-type: none"> i. Monitoring dan Evaluasi layanan yang masih belum selesai sesuai SLA j. Melaksanakan Sosia l i sasi Registrasi Ijin Edar Obat dan Makanan, melakukan FKP dan sosia l i sasi terkait Inovasi Layanan BBPOM di Samarinda k. Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si 		

				<p>Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)</p>		<p>Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai agar pelaku usaha mendapatkan informasi yang benar dan berimbang</p> <p>l. Melakukan KIE/Sosialisasi dengan tema Cerdas Memilih Obat dan Makanan yang Aman</p> <p>m. Mengadakan Sosialisasi /KIE Keamanan Pangan dan CPPB IRT/CPPOB ke Pelaku usaha</p> <p>n. Melakukan KIE/Sosialisasi dengan tema Cerdas Memilih Obat dan Makanan yang Aman ke masyarakat</p> <p>o. Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor dengan sharing informasi, antara lain melalui wa group Dana DAK POM Kaltim atau melalui email</p> <p>p. Monitoring</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

							dan Evaluasi serta mensosialisasikan inovasi layanan publik setiap tahun melalui FKP ataupun publikasi media sosial		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	6. Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik 7. Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan	31-12-2023	Genta Nila Hadi			
		Sarana dan Prasarana	Penggunaan aplikasi dalam registrasi sering mengalami kendala dalam mengupload dokumen persyaratan	Melakukan pendampingan dalam pengisian registrasi dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa SiJebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)	31-12-2023	Genta Nila Hadi			

7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
		Sistem, Mekani sme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekani sme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
		Waktu Penyel esai an	Kurangnya pemahaman terkait t ime l ine penyel esai an serti fikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyel esai an Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
		Sistem, Mekani sme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekani sme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			

		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari			
--	--	-----------------------	--	--	------------	-----------------	--	--	--

Samarinda, 29 Juni 2024
Mengetahui,
Ketua Tim

Nomor : B-OT.03.04.18A.06.24.424 Samarinda, 26 Juni 2024
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Surat Permohonan Cleansing Data Tidak Valid
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
di Aplikasi SAPA APIP

Yth. Kepala Biro Humum dan Organisasi
Jl. Percetakan Negara No. 23
di
Jakarta

Sehubungan dengan surat Sekretaris Utama Badan POM Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 tanggal 22 Maret 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024 serta berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi Data Survey Kepuasan Masyarakat yang telah masuk ke aplikasi SAPA APIP, bersama ini kami sampaikan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang Tidak Valid di Aplikasi SAPA APIP dan mohon untuk dapat dilakukan *cleansing data*. (Data terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan
Makanan di Samarinda



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc. *61*

Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP
Unit Kerja : Balai Besar POM di Samarinda

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahanan	U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9									Saran		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11
5	Pengujian Obat dan Makanan	15/05/2024 13:21	JATMIKO, SH	43	Laki-laki	0811250440630	S1	PNS/TNI/Polri	SATRESNARKOBA POLRES KUTAI BARAT	100	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	MOHON DI PERTAHANKAN
6	Pengujian Obat dan Makanan	29/05/2024 14:30	Purwan Mulyaning Aji Prihadi, S.TP	41	Perempuan	085345700060	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kota Bontang	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	terima kasih atas kerjasamanya
9	Pengujian Obat dan Makanan	30/05/2024 13:44	Halimatul sakdiah	53	Perempuan	081350190719	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan kab kutai kartanegara	95	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Semoga pelayanan yg sdh bagus ini dipertahankan
10	Pengujian Obat dan Makanan	30/05/2024 14:03	Taufik Rahman	39	Laki-laki	082256184619	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Narkoba Polda kalim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PELAYANNAN SANGAT BAIK DAN N
11	Pengujian Obat dan Makanan	30/05/2024 14:29	Fajar asdi nugraha	36	Laki-laki	081319545497	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KAL TIM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan pada kantor BBPOM samrinda dan ramah sekali
12	Pengujian Obat dan Makanan	30/05/2024 15:55	DASUKI	50	Laki-laki	08125852725	S1	PNS/TNI/Polri	Dit Polairud Polda kalim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	SOP WAKTU PENGULJIAN SAMPLE KOSMETIK LEBIH DI PERCEPAT K HARI KERJA
14	Pengujian Obat dan Makanan	31/05/2024 08:06	TRIO FAUJI RACHMAN, S.H	28	Laki-laki	082250054041	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Termakasih Atas Pelayanan yang te
17	Pengujian Obat dan Makanan	04/06/2024 10:16	ARYA JULIAN F	22	Laki-laki	085754439869	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLSEK MUARA JAWA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
18	Pengujian Obat dan Makanan	04/06/2024 13:35	Derry diadri S.H.	34	Laki-laki	081350008660	S1	PNS/TNI/Polri	Saipolairud potresta samarinda	100	1	1	1	6	5	4	6	5	6	6	6	
22	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 10:20	Jatmiko, sh	43	Laki-laki	081250440630	S1	PNS/TNI/Polri	Polres kudat	100	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	Ttg di pertahankan
28	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 12:13	MALUINSTA	24	Laki-laki	081250560261	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polri	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat memuaskan dan terbaik pelae
33	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 15:22	Efan Wahyudi	43	Laki-laki	081253499777	S1	PNS/TNI/Polri	kelurahan Sambaliung	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tetap semangat memberikan pelayae
34	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 15:45	Efan Wahyudi	43	Laki-laki	081253499777	S1	PNS/TNI/Polri	kelurahan Sambaliung	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	kepada masyarakat luas
35	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 16:03	MUHAMMAD PERDI	23	Laki-laki	082251180283	≤ SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/D	dinas perdagangan dan kopirasi	80	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	kepada masyarakat luas
36	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 16:11	Akhnad nasal	28	Laki-laki	081346951044	≤ SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/D	Dinas perdagangan dan kopirasi	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat bagus
37	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 18:02	Rachel Dewi Lawindra	24	Perempuan	08125661994	S1	Pelajar /mahasiswa	Politeknik Negeri Samarinda	100	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	Sangat membantu dan memudahkan
38	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 18:25	Rani Prastyawati	28	Perempuan	081225693894	S1	PNS/TNI/Polri	Polres PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	melayani kegiatan yang diturunkan

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
1	Pengadaan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 14:31	Halimatul sakinah	53	Perempuan	081350190719	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kutai Kanyagara	90	6	5	5	6	6	5	6	6	5	Pelayanannya sudah sangat baik sehingga dipertahankan	
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/05/2024 13:11	Selamat Hariyadi	32	Laki-laki	082350046611	S1	Wiraswasta	Ordik berkah	80	4	4	5	5	4	6	5	6	6	Perlu adanya penyederhanaan dokumen	
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 13:43	Jusmali A	34	Perempuan	085386449984	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat kompeten	
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 13:05	Jusmali A	33	Perempuan	085386449984	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mantap	
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	25/06/2024 06:42	Bahaji	54	Laki-laki	08125803150	S1	PNS/TNI/Polri	Dispar	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Sdh sangat baik, pertahankan	
1	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	22/06/2024 11:54	Royan ageng sunardi	25	Laki-laki	081232122324	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV sukses agung sentosa	100	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	21/05/2024 13:32	Devianara Ayu Nurwinda	27	Perempuan	085250579996	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	PT. Bina San Prima	100	5	5	5	5	4	4	6	6	5	4	
47	Pengadaan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 17:12	PuTri mandani	27	Perempuan	089994065123	S1	Lainnya	Wedding Organizer Freelance	75	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
49	Pengadaan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 18:06	Emy Esa	35	Perempuan	085249656515	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	UPTD Puskesmas Sekeloa Darat	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	Terus ditingkatkan dalam pelayanan pengaduan ke masyarakat sehingga keamanan dan kesehatan masyarakat

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/aktivitas	Presentase tahapan	Saran										
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 04:26	Linda sagala	48	Perempuan	081346392981	S1	PNS/TNI/Polri	Puskemas	100	4	4	5	5	5	4	5	5	4	Selalu di pertahankan pelayanannya	
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:06	Suranti	36	Perempuan	085299256441	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	SLBN Pembina Provinsi Kalimantan Timur	50	5	6	5	5	5	5	4	5	5	4	Semoga pelayanan publik BBPOM di
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 21:19	Rizqi Julia	27	Perempuan	082250258757	S1	Lainnya	Freelance	80	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 03:37	Rizqi pratama putri	27	Perempuan	082250258757	S1	Lainnya	Freelance	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



Kepala Balai Besar POM di S
 Dra. Sem Lapik, Apt., M.Sc.
 NIK. 19560913 199303 1 001