



**BADAN POM**

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

2024



**Unit Pelayanan Publik  
Balai Besar POM di Banjarmasin  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

## 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 .....	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.....	8
ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	11
KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	11

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Leonard Duma, Apt., M.M  
NIP : 19651014 199303 1 002  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Banjarmasin

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

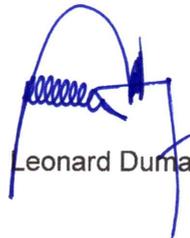
Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan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

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

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

Banjarbaru, 19 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt.,M.M

# **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 mengamankan 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 Banjarmasin 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 Banjarmasin.

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 Banjarmasin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri 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 Banjarmasin 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/YanblikBBPOMBanjarmasin> 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 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	15
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	15
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	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 Banjarmasin. 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 Banjarmasin tahun 2024.

<b>No</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Populasi</b>	<b>Sampel</b>
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22	6
6	Pengujian Obat dan Makanan	145	34
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	121	29
<b>Jumlah</b>			

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	44	60,27%
		Perempuan	29	39,73%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	36	49,32%
		D1/D2/D3	4	5,48%
		D4/S1	26	35,62%
		S2/Profesi/S3	7	9,59%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	37	50,68%
		Pegawai Swasta	5	6,85%
		Wiraswasta	20	27,40%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0,00%
		Lainnya (termasuk pelajar/mahasiswa)	11	15,07%
4	Usia	≤ 25 Tahun	22	30,14%
		26 – 30 Tahun	12	16,44%
		31 – 35 Tahun	8	10,96%
		36 – 40 Tahun	8	10,96%
		≥ 41 Tahun	23	31,51%

### 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
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan	94.44	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	96.91

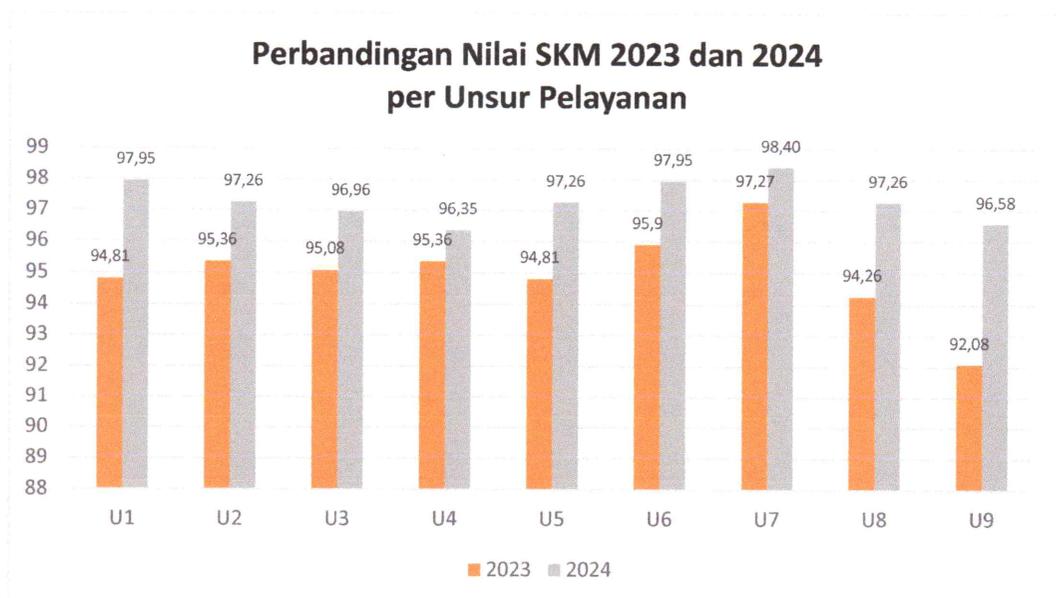
Olahan yang Baik (CPPOB)										
Pengujian Obat dan Makanan	99.51	98.04	97.22	97.06	97.55	99.02	99.02	98.53	97.55	<b>98.17</b>
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.55	95.98	96.17	94.83	96.55	96.55	97.70	95.40	94.83	<b>96.06</b>

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94.81	97.95	3,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.36	97.26	1,90
U3	Waktu Penyelesaian	95.08	96.96	1,88
U4	Biaya/Tarif	95.36	96.35	0,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.81	97.26	2,45
U6	Kompetensi Pelaksana	95.90	97.95	2,05
U7	Perilaku Pelaksana	97.27	98.40	1,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.26	97.26	3,00
U9	Sarana dan Prasarana	92.08	96.58	4,50
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>94.99</b>	<b>97.33</b>	<b>2,34</b>

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 96,35. Selanjutnya sarana dan prasarana mendapatkan nilai 96,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 98,40 dari unsur layanan, dan kompetensi pelaksana serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97,95.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal yaitu pada saat Rapat Tinjauan Manajemen pada tanggal 30 Juli 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Unsur biaya/tarif	Biaya layanan pada Balai Besar POM di Banjarmasin sesuai	Publikasi dan sosialisasi terkait informasi Biaya Layanan Pengaduan dan	Desember 2024	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik

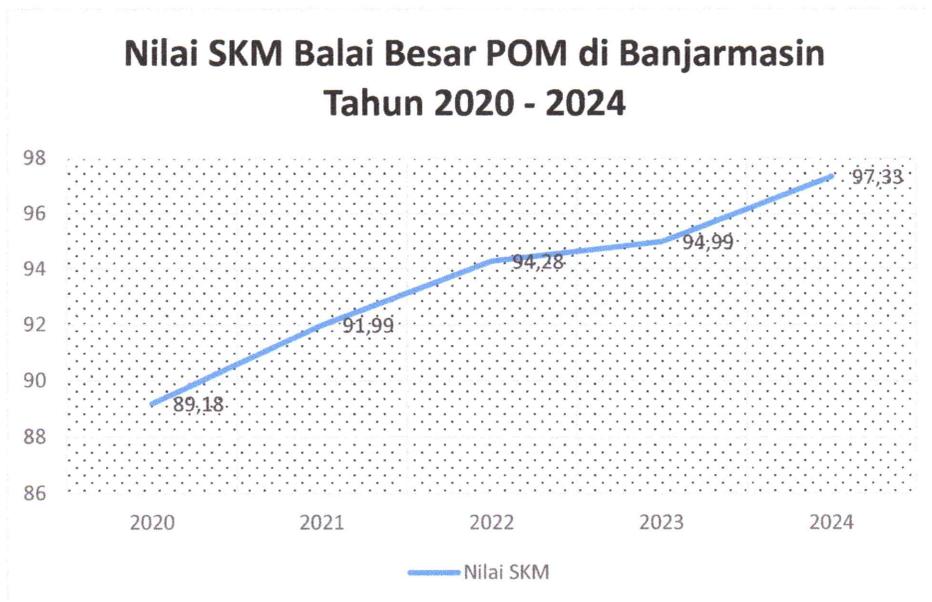
			dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 untuk layanan pengujian sampel pihak ketiga	informasi yang gratis, di berbagai media		
		Unsur sarana dan prasarana	Secara umum sarana prasarana di ruang layanan publik sudah lengkap. Pernah ada satu kondisi, ada beberapa orang konsumen layanan informasi yang datang bersamaan dan menunggu antrian, Pada saat yang sama, petugas layanan pengujian tidak sedang melakukan pelayanan (kosong), tetapi konsumen tidak mengetahui bahwa layanan pengujian dan layanan informasi dan pengaduan itu berbeda tugasnya	Mengaktifkan kembali layanan antrian elektronik, sehingga konsumen mengetahui dari tampilan di layar yang disertai dengan panggilan suara, bahwa di BBPOM di Banjarmasin tersedia beberapa jenis layanan dengan petugas layanan yang juga berbeda.	Desember 2024	Kabag TU dan Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik
		Unsur waktu pelayanan	Secara umum, waktu penyelesaian layanan informasi adalah 1 hari kerja, terkecuali informasi yang perlu dirujuk ke poksi lain/TU, atau pengaduan yang memerlukan tindak lanjut di lapangan. Asumsi waktu penyelesaian yang lama kemungkinan konsumennya adalah masyarakat yang meminta informasi terkait perizinan Obat dan Makanan, dan telah mendapat penjelasan mulai dari persyaratan, kelengkapan dokumen hingga	Publikasi standar layanan informasi dan pengaduan, khususnya waktu penyelesaian layanan, di berbagai media	Desember 2024	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik

			beberapa tahapan kegiatan yang memakan waktu lama sampai dengan keluarnya izin edar			
--	--	--	---	--	--	--

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

### 4.3 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 Banjarmasin 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 Banjarmasin.

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Banjarmasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,33. Nilai SKM Balai Besar POM di Banjarmasin menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif, sarana prasarana serta waktu penyelesaian pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana serta persyaratan.

Banjarbaru, 19 Agustus 2024  
Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., M.M  
NIP. 196510141993031001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

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

The screenshot shows a web browser with the URL [sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67f567729d6b8f07b3a5859cf055](https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67f567729d6b8f07b3a5859cf055). The page title is "Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Banjarmasin** Tahun 2024". The navigation bar includes: 1 RESPONDEN (Keterangan identitas), 2 PELAYANAN (Jenis Layanan), 3 KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4 KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 5 SARAN & MASUKAN (Saran). The "Keterangan Responden" section contains the following fields: "Nama Lengkap" (text input), "Umur" (text input with "isi dengan angka saja" instruction), "Jenis Kelamin" (radio buttons for "Laki-laki" and "Perempuan"), "No. HP" (text input), "Pendidikan Terakhir" (dropdown menu with "SMA atau sederajat" selected), "Pekerjaan Utama" (dropdown menu with "Pegajar mahasiswa" selected), and "Nama Instansi/perusahaan tempat belajar/beraktivitas" (text input). A "Selanjutnya" button is located at the bottom right.

The screenshot shows the same web browser and survey page. The navigation bar is the same, but the second step, "PELAYANAN (Jenis Layanan)", is highlighted. The "Jenis Pelayanan" section contains the following fields: "Jenis pelayanan yang diterima" (dropdown menu with "Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan" selected) and "Persentase tahapan penyelesaian" (text input with "Hilang dalam %" instruction). A "Kembali" button is at the bottom left, and a "Selanjutnya" button is at the bottom right.

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Banjarmasin**  
Tahun 2024

- 1 RESPONDEN Kategori identitas
- 2 PELAYANAN Jenis Layanan
- 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN Saran

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/urut 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

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

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

- sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- sangat Cepat

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

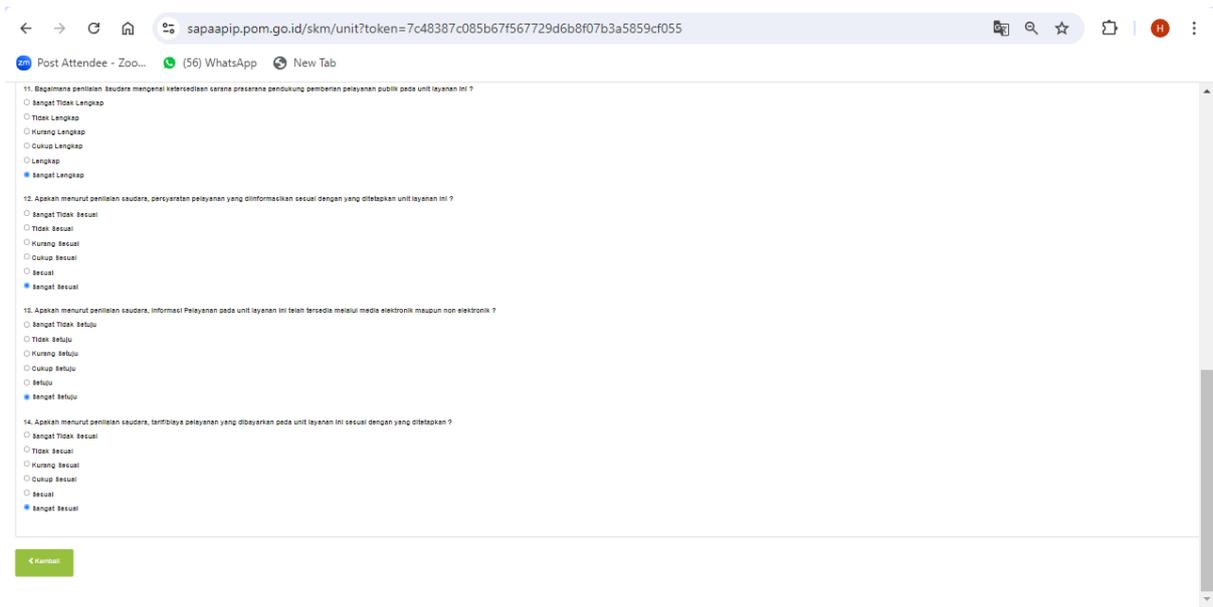
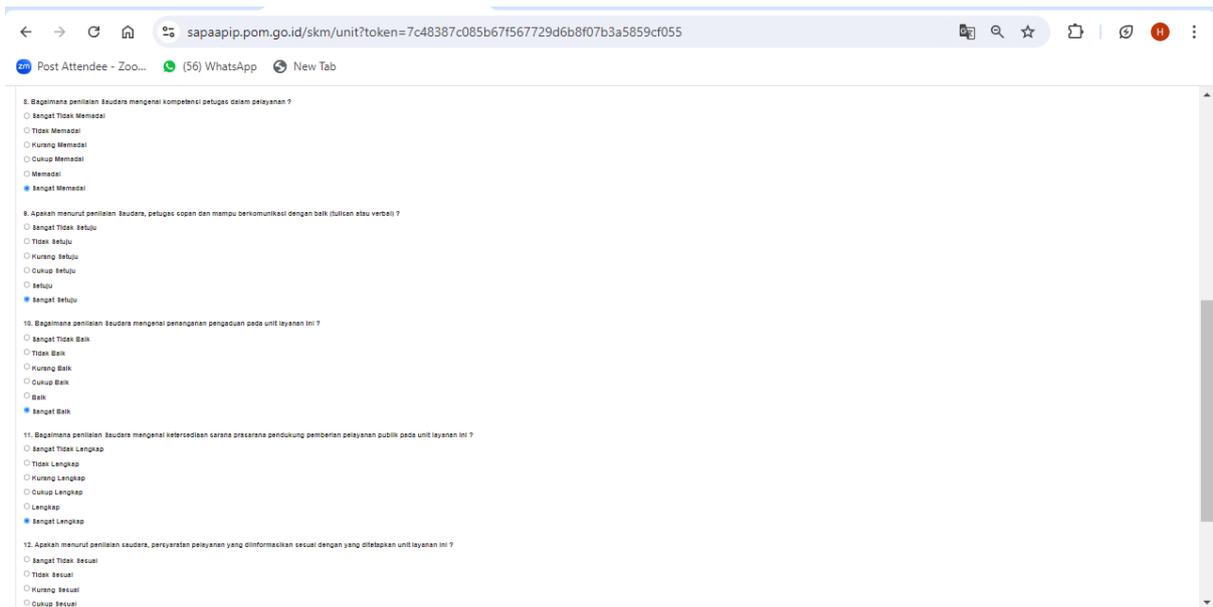
- sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian prosedur/jasa layanan antara yang tersentum 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



## 2. Hasil Olah Data SKM

Dilihat pada aplikasi sapaapip.pom.go.id

Browser: sapaaip.pom.go.id/admin/skm

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

**SAPA APAP BADAN POM**

Batal Besar POM di Banjarmasin

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal | Detail Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun	Unit	Target	Responder	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
2024	Batal Besar POM di Banjarmasin	75	75	97,95	97,26	96,94	96,25	97,26	97,95	96,46	97,26	96,59	97,23	

Totol item: 2 of 3 of 3

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Browser: sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail/1903?return\_url=http%3A%2F%2Fsapaaip.pom.go.id%2Fadmin%2Fskm

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

**SAPA APAP BADAN POM**

Batal Besar POM di Banjarmasin

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal | Detail Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Batal Besar POM di Banjarmasin

Tahun: 2024

Unit Kerja: Batal Besar POM di Banjarmasin

Laporan:

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responder	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon industri kosmetika	1	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7		Penerbitan izin peredaran Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPOPB)	6	6	94,44	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	96,94
8		Pengujian Obat dan Makanan	34	35	95,88	98,04	97,22	97,06	97,65	99,02	99,02	98,53	97,55	98,17
9		Pengembangan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	29	96,55	95,98	96,17	94,83	96,55	96,55	97,70	95,40	94,83	96,08

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Browser: sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail\_layanan/1905

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

**SAPA APIP RADAN POM**

Batal Besar POM di Banjarmasin

**Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat Batal Besar POM di Banjarmasin

Tahun: 2024

Unit Kerja: Batal Besar POM di Banjarmasin

Layanan: Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Target: 1 / 1

Responden: 1

Survei

Show 10 entries

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2024-06-30 12:23:24	Agus Lia Nurita, S. Fani	31	Perempuan	S2/Prokrisis	Prigawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saya sangat terbantu dengan pelayanan sertifikasi cara distribusi obat yang baik baik dari pihak BPOM maupun pihak Batal Besar POM Banjarmasin. Pelayanan sangat responsif dan bila saja mengalami kesulitan, permohonan dapat terjawab dengan cepat. Penindakan terhadap pun sangat jelas. Alas pemantauan hingga sertifikat telah pun-sangat jelas, berjalan lancar dan juga cepat selesai. Sehingga hal yang baik ini bisa dipertahankan dan batal besar POM Banjarmasin semakin sukses

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Browser: sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail\_layanan/1906

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

**SAPA APIP RADAN POM**

Batal Besar POM di Banjarmasin

**Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat Batal Besar POM di Banjarmasin

Tahun: 2024

Unit Kerja: Batal Besar POM di Banjarmasin

Layanan: Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

Target: 1 / 1

Responden: 1

Survei

Show 10 entries

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2024-06-30 10:40:32	Wulan Nur Isdianty	26	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Browser: sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail\_layanan/1907

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

**SAPA APIP BADAN POM**

Batal Besar POM di Banjarmasin

### Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Batal Besar POM di Banjarmasin

Tahun: 2024

Unit Kerja: Batal Besar POM di Banjarmasin

Layanan: Sertifikasi penemuan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

Tanggal: 1 / 1

Responden: 1

Survei

Status: 15 entries

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2024-05-11 15:51:21	Dina Agus Pujiyanti	24	Perempuan	D1/D2/D3	Wiwanda	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus sekali, membimbing sekali, ramah sangat pokoknya!!!!

Showing 1 to 1 of 1 entries

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Browser: sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail\_layanan/1909

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

**SAPA APIP BADAN POM**

Batal Besar POM di Banjarmasin

### Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Batal Besar POM di Banjarmasin

Tahun: 2024

Unit Kerja: Batal Besar POM di Banjarmasin

Layanan: Penyelesaian sengketa Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

Tanggal: 6 / 6

Responden: 6

Survei

Status: 12 entries

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2024-05-29 09:14:24	Rizwan Mulyadi	47	Laki-laki	S1	Wiwanda	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perbaiki
2	✓	2024-05-30 12:55:51	Yusuf	47	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan terus... Terima Kasih
3	✓	2024-06-30 13:42:29	surviva sard	24	Perempuan	S SMA/ sederajat	Wiwanda	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
4	✓	2024-06-11 08:16:28	Nalipati Rulani	37	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM benar, program-program pelayanan terpadu ke UMKM sangat amat membantu. Teruslah berpacu...
5	✓	2024-06-11 12:22:22	Nurhanis	38	Laki-laki	S SMA/ sederajat	Wiwanda	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasi dalam membantu pendampingan cpob Dan perijinan MD registrasi pangan olahan 95
6	✓	2024-06-26 12:02:28	Nurul Kasbiyati	33	Perempuan	D1/D2/D3	Wiwanda	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bila ada pertemuan seminar, bisa tolong di share dalam grup lagi Batal Besar POM

Showing 1 to 6 of 6 entries

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

🏠 Halaman Awal

- 📊 Dashboard
- 📋 SKM
- 📄 SKM Berkas
- 📄 PMA v2
- 📄 PPT-2
- 📄 Survei PMA 2022
- 📄 Survei PPT 2023

📌 Rencana Kiblat SKM

- 📄 Monitor
- 📄 Audit Internal
- 📄 Evakuasi SMP

Tahun: 2024

Unit Kerja: Balai Besar POM di Banjarmasin

Layanan: Pengujian Obat dan Makanan

Target: 34 / 34

Responden: 35

📊 Survei

🔍

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2024-04-01 10:28:31	Muhammad Al Akbar	25	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	✓	2024-04-01 10:30:17	Ahmad Rizky Nugroho	20	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	✓	2024-04-02 13:01:18	M. Ag Saptha	23	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	✓	2024-04-02 13:18:32	M. Ridhu W	21	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	✓	2024-04-02 13:12:09	Riveta Titayana, SH	30	♀	S1	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	✓	2024-04-04 08:37:46	M. SYAFI'UN NOOR	25	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	✓	2024-04-04 08:29:42	ERICK HD SIBAT	30	♂	S1	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	✓	2024-04-04 08:31:14	M. Gayus Masidi	21	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	✓	2024-04-04 08:33:25	M. Falaq Riwanis, S.H	28	♂	S1	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	✓	2024-04-04 08:33:54	Muhammad Iqbal	23	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	✓	2024-04-16 14:50:36	A SULAI B	45	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	✓	2024-04-17 15:18:34	AKHRIYATULLAH	43	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

12	✓	2024-04-17 15:18:34	AKHRIYATULLAH	43	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	✓	2024-04-19 07:20:04	SUHARTO, S.H	42	♂	S1	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
14	✓	2024-04-19 07:33:11	Risa Indah	36	♀	Peminoran	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	✓	2024-04-26 12:39:52	Khalid Ambar	44	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
16	✓	2024-04-26 13:05:13	AMBAR H	28	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	✓	2024-04-26 13:02:59	Isahel Dini	45	♀	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	✓	2024-04-26 13:04:25	Muhammad Pawan	40	♂	S1	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	inhalasi lengkap untuk mengidentifikasi tanggapan pemeliharaan sampel, mulailah bersi pertama menggunakan web portal
19	✓	2024-05-06 14:43:15	Julianto	20	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	✓	2024-05-06 14:45:53	Ahmad Gatot	35	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	✓	2024-05-06 14:46:06	ekky ghuajar	37	♂	S1	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Administrasi pelayanan publik melalui media sosial perlu lebih baik lagi
22	✓	2024-05-06 14:50:29	SYAFIL RAMHANI	47	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	✓	2024-05-06 14:53:07	eka mubansyah	39	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	✓	2024-05-14 07:14:48	Khalil Ripanyah	40	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
25	✓	2024-05-14 07:18:14	CEYDIA DIB NELLIP	23	♀	Peminoran	S1	Lakeya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	✓	2024-05-14 07:20:42	Muhammad Iqbal H	23	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	✓	2024-05-04 10:17:25	Abdu Glang Sukma	21	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	✓	2024-05-04 10:20:36	M. RIZQON L	24	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	✓	2024-05-04 10:24:25	rahnawati	22	♀	Peminoran	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	✓	2024-05-04 10:23:59	muhammad khalidra	43	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
31	✓	2024-05-04 10:29:14	Isahel	43	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	✓	2024-05-04 10:32:32	Muhammad NawanBuh	55	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	✓	2024-05-06 13:39:17	MUHAMMAD ALFIAN	23	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	✓	2024-05-06 13:40:24	supri yafang	29	♂	SMA/Sekolat	PNS/TNI/Pabri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

← → ↻ 🏠 sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail\_layanan/1911 🔍 ☆ 🗄️ 📱

📄 Post Attendee - Zoo... 📞 (56) WhatsApp 🖱️ New Tab

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Banjarmasin

Tahun: 2024  
 Unit Kerja: Balai Besar POM di Banjarmasin  
 Layanan: Penggabungan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan  
 Target: 20 / 20  
 Responden: 20

🔍 Survei

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2024-04-02 13:40:33	Rudwin	58	♂	S2/Prodi/S3	Lainnya	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	pelayanan bagai
2	✓	2024-04-02 13:36:01	Muhammad Firdaus	23	♂	S1	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
3	✓	2024-04-02 13:36:42	Lia Yanti	31	♀	S2/Prodi/S3	Lainnya	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	
4	✓	2024-04-02 13:44:14	Puul Alisa	24	♀	S2/Prodi/S3	Lainnya	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	✓	2024-04-19 13:20:06	Yulhidat Khatuna	22	♀	S SMA/Smadegat	Pelajar /Mahasiswa	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	respon cepat
6	✓	2024-04-19 14:55:24	Budi Harjanto	30	♂	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5
7	✓	2024-04-26 09:24:48	Sri NurAlbawati	50	♀	S2/Prodi/S3	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	
8	✓	2024-04-26 09:38:05	Lia	30	♀	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	terlambak informasi
9	✓	2024-04-30 18:22:26	Budi Harjanto	41	♂	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	✓	2024-05-16 05:25:26	Achmad Syariful Anam	34	♂	S1	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
11	✓	2024-05-16 09:17:08	ery	48	♂	S1	Wiraswasta	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	6
12	✓	2024-05-16 09:23:12	Fareza Damara	30	♀	S2/Prodi/S3	Wiraswasta	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5
13	✓	2024-06-03 12:29:00	Rusdi Amin	42	♂	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	✓	2024-06-03 12:38:01	Syamsul Alam	44	♂	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
15	✓	2024-06-04 21:38:28	Nuzwa Nabila	21	♀	S SMA/Smadegat	Pelajar /Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	
16	✓	2024-06-07 10:38:22	Muningsih	45	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
17	✓	2024-06-07 11:54:21	Sania	25	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
18	✓	2024-06-09 09:50:50	Luq Erlisa Farid	45	♂	S2/Prodi/S3	Peneliti/Docum	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6
19	✓	2024-06-09 09:50:29	Shella Noviantha	25	♀	S1	Wiraswasta	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6
20	✓	2024-06-13 05:18:25	Fella	34	♀	S1	Wiraswasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	✓	2024-06-13 05:31:01	Heleni Hadith	29	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat baik
22	✓	2024-06-18 09:57:17	Khairiyah Anwar	40	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	
23	✓	2024-06-20 20:31:07	Rita Hayati	55	♀	S SMA/Smadegat	Lainnya	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6
24	✓	2024-06-20 20:30:25	Rika	30	♀	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
25	✓	2024-06-21 13:14:20	wS	34	♀	S1	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
26	✓	2024-06-21 13:48:01	Rusdiyah, SAM	48	♀	S1	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
27	✓	2024-06-21 13:57:31	Sugilia Tuty	33	♀	S SMA/Smadegat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	✓	2024-06-21 14:30:11	Muhammad Fira, SAM	42	♂	S1	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	✓	2024-06-27 14:32:48	Francisca Ressa	45	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Showing 1 to 29 of 29 entries

Previous 1 Next

← → ↻ 🏠 sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail\_layanan/1911 🔍 ☆ 🗄️ 📱

📄 Post Attendee - Zoo... 📞 (56) WhatsApp 🖱️ New Tab

6	✓	2024-04-19 14:55:24	Budi Harjanto	30	♂	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	respon cepat
7	✓	2024-04-26 09:24:48	Sri NurAlbawati	50	♀	S2/Prodi/S3	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	
8	✓	2024-04-26 09:38:05	Lia	30	♀	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	terlambak informasi
9	✓	2024-04-30 18:22:26	Budi Harjanto	41	♂	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
10	✓	2024-05-16 05:25:26	Achmad Syariful Anam	34	♂	S1	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
11	✓	2024-05-16 09:17:08	ery	48	♂	S1	Wiraswasta	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	
12	✓	2024-05-16 09:23:12	Fareza Damara	30	♀	S2/Prodi/S3	Wiraswasta	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5
13	✓	2024-06-03 12:29:00	Rusdi Amin	42	♂	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	✓	2024-06-03 12:38:01	Syamsul Alam	44	♂	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
15	✓	2024-06-04 21:38:28	Nuzwa Nabila	21	♀	S SMA/Smadegat	Pelajar /Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	
16	✓	2024-06-07 10:38:22	Muningsih	45	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
17	✓	2024-06-07 11:54:21	Sania	25	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
18	✓	2024-06-09 09:50:50	Luq Erlisa Farid	45	♂	S2/Prodi/S3	Peneliti/Docum	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6
19	✓	2024-06-09 09:50:29	Shella Noviantha	25	♀	S1	Wiraswasta	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6
20	✓	2024-06-13 05:18:25	Fella	34	♀	S1	Wiraswasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	✓	2024-06-13 05:31:01	Heleni Hadith	29	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat baik
22	✓	2024-06-18 09:57:17	Khairiyah Anwar	40	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	
23	✓	2024-06-20 20:31:07	Rita Hayati	55	♀	S SMA/Smadegat	Lainnya	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6
24	✓	2024-06-20 20:30:25	Rika	30	♀	S SMA/Smadegat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
25	✓	2024-06-21 13:14:20	wS	34	♀	S1	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
26	✓	2024-06-21 13:48:01	Rusdiyah, SAM	48	♀	S1	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
27	✓	2024-06-21 13:57:31	Sugilia Tuty	33	♀	S SMA/Smadegat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	✓	2024-06-21 14:30:11	Muhammad Fira, SAM	42	♂	S1	PNS/TKN/Pubi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	✓	2024-06-27 14:32:48	Francisca Ressa	45	♀	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Showing 1 to 29 of 29 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah | versi 2.0

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



#### b. Publikasi Hasil SKM

##### PUBLIKASI HASIL SKM 2024 DI RUANG PELAYANAN PUBLIK



##### PUBLIKASI HASIL SKM 2024 DI INSTAGRAM





Di Subsite

Di Subsite

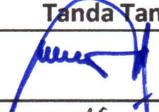
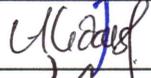
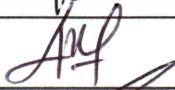
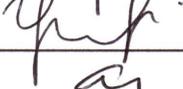
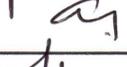
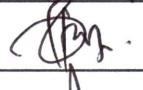
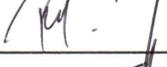
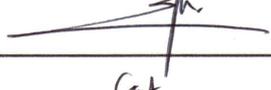


- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM (terlampir)
- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada) (terlampir)

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (terlampir)**

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa  
 Tgl. : 30 Juli 2024  
 Acara : Rapat Tinjauan Manajemen

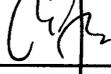
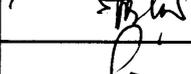
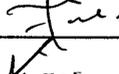
NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Leonard Duma	Ka Balai	
2	Halida Endraswati	Kabag TU	
3	Bambang Heng P	PFM Ahli Madya	
4	Ary Justantiningsih.	PFM Ahli Madya	
5	Leny Syanjaya	PFM Ahli Muda	
6	Benny Limayandi	PFM Ahli Muda	
7	Dwi Endah Saraewati	PFM A. Madya	
8	Yuyun Purwaningsih	PFM Ahli Muda	
9	Gusti Maulita	PFM Ahli Madya	
10	Lira Riski Kusumawardani	PFM Ahli Muda	
11	Lia Afriani	PFM Ahli Muda	
12	Yuniar Ayu Handayani	PFM Ahli Madya	
13	M. Fixry Pomadhar	Analisis SDMA Ahli Pertama	
14	Farhanoh	PFM Ahli Muda	
15	Rini Samida L	PFM Ahli pertama	
16	Artie Noor Pratiwi	PFM Ahli Muda	
17	Musika Pahladini	PFM Ahli Pertama	
18	Rivai Endra Dwi. Y	PFM Ahli Muda	
19	Ema Trias Arumsari	PFM Ahli Pertama	
20	Agusta Banguno	PFM Ahli Pertama	

Penanggung Jawab,

.....  
 NIP. ....

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa  
 Tgl. : 30 Juli 2024  
 Acara : Rapat Tinjauan Manajemen

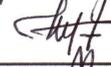
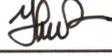
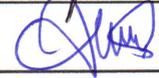
NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
21	Dewi Rahmawati	PFM Ahli Muda	
22	Tri Sumanfo	PFM Ahli Pertama	
23	Umi Muthiah W-j	PFM Penyelia	
24	Maryam Khoirun Nissa	PFM Pertama	
25	Nuri Inayah	PFM Penyelia	
26	Heldawati	PFM Mahir	
27	Riska Imaini R.	PFM Ahli Pertama	
28	Dewi Mukidah	PFM Keuangan	
29	Hanip Anwer	PFM Muda	
30	Ultra Lestari	PFM Penyelia	
31	Ummathimathul Hidayah	PFM Ahli Pertama	
32	Shefani Marhaendita Anggraeni	PFM Ahli Pertama	
33	Wisnu Adiw	PFM Ahli Pertama	
34	Saiyed Syahabuddin	Fungsional Umum	
35	IVAN HADAR M	Analisis Obat & M <sub>Kn</sub>	
36	Diana Sari Dewi	PFM Penyelia	
37	Hermin Lesmana	PFM Penyelia	
38	Sri Mahdaniati	PFM MuBn	
39	Nauwi Arling	PFM Penyelia	
40	Ghoz Cholids Andika	PFM Ahli Muda	

Penanggung Jawab,

.....  
 NIP. ....

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa  
 Tgl. : 30 Juli 2024  
 Acara : Rapat Tinjauan Manajemen

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
41	Maulida Briana	PFM Ahli Pertama	
42	Hanni Tsaqifah	PFM Ahli Pertama	
43	Yusiantika Mekta P.	PFM Ahli Pertama	
44	Nur Fitriani Ahdy	PFM Ahli Pertama	
45	Lathpah	PFM Penyelia	
46	Juraidah	PFM Penyelia	
47	Maillah	PFM Penyelia	
48	Rizda Rizky	PFM Ahli Pertama	
49	Heniwina Dita Lestari	PFM Ahli Pertama	
50	Novi Witanti	PFM Ahli Pertama	
51	Aulia Rahmi	PK ARBN	
52	Annisa Ryah Lestari	PFM Ahli Muda	
53	Anisa M.R.	PFM Ahli Muda	
54	Nik Y.	PFM pertama	
55	Luthfi Rizki	Kelemb. Terampil	
56			
57			
58			
59			
60			

Penanggung Jawab,

.....  
 NIP. ....

Dokumentasi Rapat Tinjauan Manajemen 30 Juli 2024





LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
 BALAI BESAR POM DI BANJARMASIN

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik BBPOM di Banjarmasin yang telah ditandatangani pada 14 Juni 2023. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Sesuai PerBPOM No. 28 tahun 2022, standar pelayanan di lingkungan UPT terdiri atas 8 layanan, sehingga perlu dilakukan reviu terhadap standar pelayanan BBPOM di Banjarmasin tahun 2022 yang masih memuat 3 layanan.	Akan disusun dan ditetapkan 8 (delapan) standar pelayanan	Bentuk Tindak Lanjut: Menyusun 8 (delapan) standar pelayanan sesuai PerBPOM 28/2022. Waktu Pelaksanaan: Juni 2023 Rencana Aksi/ Keterangan: Telah ditetapkan 8 standar pelayanan yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Izin Penerapan CPPOB, Layanan Sertifikasi CDOB, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan B, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap, Layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.	Standar pelayanan BBPOM di Banjarmasin tahun 2022 hanya terdiri dari 3 layanan, sehingga pada FKP 2023 dilakukan reviu dan hasilnya adalah penyusunan dan penetapan standar baru yaitu 8 standar pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
2.	Masyarakat ada yang belum mengetahui tentang standar pelayanan public BBPOM di Banjarmasin.	Standar pelayanan akan dipublikasikan melalui media sosial, media cetak dan baliho untuk menjangkau lapisan masyarakat luas.	Bentuk Tindak Lanjut: Mendesain materi standar pelayanan yang akan dipublikasikan di media sosial, media cetak dan baliho. Waktu Pelaksanaan: Desember 2023 Rencana Aksi/ Keterangan:	-

			Telah dipublikasikan standar pelayanan di media sosial, media cetak dan baliho.	
3.	Respon positif terhadap pelayanan BBPOM di Banjarmasin akan menjadi supporting dalam peningkatan pelayanan public.	Akan dilakukan peningkatan kompetensi petugas layanan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi	Bentuk Tindak Lanjut: Membuat perencanaan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan. <hr/> Waktu Pelaksanaan : Desember 2023 <hr/> Rencana Aksi/Keterangan : Petugas layanan telah mengikuti pelatihan teknis terkait pelayanan pyblik.	Petugas layanan akan selalu ditingkatkan kompetensinya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 13 Juni 2024

Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik  Gusti Maulita Indriyana, S.Si, Apt	Kepala BBPOM di Banjarmasin  Drs. Leonard Duma, Apt., MM
---	---

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



Balai Besar POM di Banjarmasin  
Badan Pengawas Obat dan Makanan  
2023

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Besar POM di Banjarmasin perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Banjarmasin periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	94.81	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.36	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95.08	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	95.36	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.81	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.90	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97.27	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.26	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92.08	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Sarana dan Prasarana	1.1 Perpindahan kantor			v		Tata Usaha
2	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.1 sosialisasi terkait layanan sertifikasi CDOB melalui bimtek dan group wa			v		Sertifikasi
3	Unsur Prsyarat dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Sosialisasi terkait Persyaratan CPKB	v				Sertifikasi
		3.2 Sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB			v		Sertifikasi
		3.3 Nasional gathering pelaku usaha kontrak produksi kosmetik			v		Sertifikasi

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perpindahan lokasi kantor (U9)	Sudah	Sarana parkir pada kantor lama sangat terbatas. Saat ini kantor baru yang berlokasi di Banjarbaru sudah dapat digunakan untuk operasional perkantoran, sehingga per 1 September 2023 seluruh kegiatan operasional perkantoran dan layanan public pindah ke kantor Banjarbaru dengan tempat parkir yang lebih memadai		
2	2.1 sosialisasi terkait layanan sertifikasi terutama persyaratan CDOB dan CPKB melalui bimtek dan group wa (U1)	Sudah	Pada tahun 2023 jumlah permohonan sertifikasi dan resertifikasi pada BBPOM di Banjarmasin meningkat dan adanya perubahan regulasi proses CAPA untuk resertifikasi dan sertifikasi CDOB, sehingga beberapa pelaku usaha belum menerima informasi terbaru terkait perubahan tersebut. Sehingga dibuat group untuk PBF		Pemahaman dan kemampuan terhadap teknologi terutama untuk UMKM kosmetika masih kurang

			<p>yang terdapat dalam wilayah kerja BBPOM di Banjarmasin untuk memberikan informasi dan proses pendampingan CAPA sehingga memenuhi timr line dan pemahaman APJ serta pimpinan PBF dapat lebih baik sebagai satah satu pelayanan prima yang diberikan oleh Tim Sertifikasi BBPOM di Banjarmasin. Pada tahun 2023 permohonan pendampingan UMKM kosmetik meningkat disbanding tahun sebelumnya. Sarana produksi Kosmetik yang melakukan proses sertifikasi pada tahun 2023 sebagian besar adalah skala industry UMKM dan para Wanita dengan kemampuan penggunaan teknologi terbatas serta kemampuan memenuhi persyaratan dalam pemenuhan CPKB terbatas sehingga pada tahun 2023 telah diselenggarakan beberapa kegiatan untuk mengatasi GAP tersebut yaitu Bimtek UMKM yang diselenggarakan pada TW 1 dan National Gathering untuk pemohon notifikasi pada TW 3. Diharapkan</p>		
--	--	--	---	--	--

			pemahaman terkait persyaratan dan layanan CPKB dapat diterima dengan baik oleh UMKM Kosmetika dan dapat meningkatkan pemahaman		
3	3.1 sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB (U5)	Sudah	(Produk Spesifikasi Jenis Layanan) untuk layanan Sertifikasi CDOB, untuk memperbaiki nilai survey kedepannya sudah dilakukan sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB terbagi menjadi apa saja pada sosialisasi group wa yang beranggotakan semua sarana distribusi PBF pada wilayah pengawasan BBPOM di Banjarmasin		Timeline CAPA yang saat ini hanya 2x sehingga memerlukan pendampingan dan pemahaman yang baik dari PBF
	3.2 Sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB dan CPKB (U8)	Sudah	Pada tahun 2023 jumlah permohonan sertifikasi dan resertifikasi pada BBPOM di Banjarmasin meningkat dan adanya perubahan regulasi proses CAPA untuk resertifikasi dan sertifikasi CDOB, sehingga beberapa pelaku usaha belum menerima informasi terbaru terkait perubahan tersebut. Sehingga dibuat group untuk PBF yang terdapat dalam wilayah kerja BBPOM di		Ekspektasi pelaku usaha yang berharap proses sertifikasi atau resertifikasi bisa cepat dan mudah

			<p>Banjarmasin untuk memberikan informasi dan proses pendampingan intensif untuk penyelesaian CAPA sehingga memenuhi time line dan pemahaman APJ serta pimpinan PBF dapat lebih baik sebagai salah satu pelayanan prima yang diberikan oleh Tim Sertifikasi BBPOM di Banjarmasin. untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan utk jenis layanan Sertifikat gol A rencana aksi yang telah dilaksanakan adalah melakukan sosialisasi melalui bimtek</p>		
--	--	--	---	--	--

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

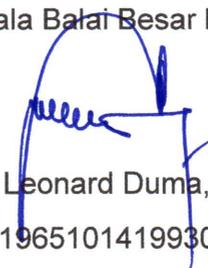
1. Balai Besar POM di Banjarmasin telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi dan Bimtek CPKB dan CDOB. terkait Persyaratan CPKB dan juga produk spesifikasi terhadap jenis pelayanan CDOB	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menganalisa terhadap penilaian sebelumnya, dengan mengidentifikasi pemahaman area spesifik perizinan yang belum dipahami</li> <li>2. Perbaiki materi dengan semakin focus materi yang belum dipahami dan pengaduan terhadap informasi apa yang belum</li> </ol>	Desember 2024	Sertifikasi	BPOM Pusat terkait CDOB dan CPKB serta PTSP

		<p>dapat diterima dengan baik</p> <p>3. Penguatan komunikasi dua arah dengan memperkuat wa group dan memaksimalkan inovasi unggulan gani umkm</p> <p>4. Melakukan monitoring secara berkelanjutan</p>			
--	--	---	--	--	--

Banjarbaru, Desember 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin



Drs. Leonard Duma, Apt., M.M

NIP.196510141993031001