

DAFTAR ISI

DAFT	AR ISIi	İ
SURA	T PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKMiii	
BAB I		
PEND	DAHULUAN 1	
1.1	Latar Belakang1	
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat1	
1.3	Maksud dan Tujuan2)
BAB I	l3	3
PENG	GUMPULAN DATA SKM3	}
2.1	Pelaksana SKM3	}
2.2	Metode Pengumpulan Data3	}
2.3	Lokasi Pengumpulan Data4	ļ
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM4	ļ
2.5	Penentuan Jumlah Responden4	ļ
BAB I	II5	;
HASII	_ PENGOLAHAN DATA SKM5	,
3.1	Jumlah Responden SKM5	,
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)5	,
BAB I	V7	,
ANAL	ISIS HASIL SKM7	7
5.1	Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	,
5.2	Tren Nilai SKM7	,
BAB \	/9)
KESII	MPULAN9)
LAMF	PIRAN)
1.	Kuesioner10)
2.	Hasil Olah Data SKM	
3.	Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM10)

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.

Banjarmasin, 15 September 2023

Rafai Besar POM di Banjarmasin,

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Banjarmasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaianpengguna 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.
- 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:

- 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 2023 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 *bit.ly* yang disebarkan 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 surveikepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di 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 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	10	7
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	5	1
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	1	1
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	6	2
5	Pengujian Obat dan Makanan	25	24
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25	24
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	3	1
8	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
	Jumlah		

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	37	60.66%
		Perempuan	24	39.34%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	27	44.26%
		DI/D2/D3	4	6.56%
		D4/S1	27	44.26%
		S2/Profesi/S3	3	4.92%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	25	40.98%
		Pegawai Swasta	13	21.31%
		Wiraswasta	6	9.84%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya (termasuk pelajar/mahasiswa)	17	27.87%
4	Usia	≤ 25 Tahun	22	36.07%
		26 – 30 Tahun	12	19.67%
		31 – 35 Tahun	9	14.75%
		36 – 40 Tahun	7	11.48%
		≥ 41 Tahun	11	18.03%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi dan diperoleh hasil sebagaiberikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	97.62	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.74
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	66.67	87.04
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	91.67	91.67	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	96.91
Pengujian Obat dan Makanan	97.22	97.22	97.22	96.53	97.22	95.83	96.53	94.44	93.06	96.14
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.36	93.06	91.90	92.36	90.28	94.44	97.92	92.36	89.58	92.70
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
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

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

	Unsur Pelayanan	2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93.27	94.81	1.54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.87	95.36	0.49
U3	Waktu Penyelesaian	94.02	95.08	1.06
U4	Biaya/Tarif	95.19	95.36	0.17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.95	94.81	1.86
U6	Kompetensi Pelaksana	95.83	95.90	0.07
U7	Perilaku Pelaksana	95.83	97.27	1.44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.87	94.26	-0.61
U9	Sarana dan Prasarana	91.67	92.08	0.41
	Nilai SKM Unit Layanan	94.28	94.99	0.71

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

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 14 September 2023

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Tahun 2021 akhir di bulan November adalah tahun pertama pelaksanaan jenis Layanan IP CPPOB, sehingga belum semua pelaku usaha pangan olahan memahami persyaratan dengan baik Perubahan peraturan terkait UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 yang harus segera diimplementasikan		31 Oktober 2023 31 Desember 2023	Ketua Tim Kerja Sertifikasi Ketua Tim Kerja Sertifikasi
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Responden 1 dan memberi nilai yang sama di semua poin	Ketidakpahaman pelaku usaha terkait Peraturan BPOM No 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi CDOB		31 Oktober 2023	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Sarana dan Prasarana	Sistem OSS yang menjadi kewenangan BKPM merupakan portal utama pemilihan PB UMKU Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A seringkali trouble	pendampingan ÚMKM kosmetik terkait	31 Desember 2023	Ketua Tim Kerja Sertifikasi

				BKPM dapat segera teratasi oleh DPM PTSP kab/kota setempat		
	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan	B yang masih perlu ditingkatkan 2. Pelaku Usaha	Pelaksaan Sosialisasi dan pendampingan terhadap Pelaku Usaha Kosmetik golongan B; Pembuatan dan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	19 Juni 2023	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemahaman Pelaku Usaha kosmetik golongan B yang masih perlu ditingkatkan	Pelaksaan Sosialisasi dan pendampingan terhadap Pelaku Usaha Kosmetik golongan B	19 Juni 2023	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Sarana dan Prasarana	Sistem OSS yang menjadi kewenangan BKPM merupakan portal utama pemilihan PB UMKU Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A seringkali trouble	pendampingan ÚMKM kosmetik terkait	31 Desember 2023	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
5	Pengujian Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana terbatas karena keterbatasan ruang tunggu, tempat parkir	Pelayanan pindah ke kantor di Banjarbaru	1 September 2023	Kepala Bagian Tata Usaha
		Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan	Tidak ada pengaduan, saran dan masukan melalui layanan pengaduan,maupun layanan lainnya.	Menyediakan kotak pengaduan/saran di dekat loket penerima sampel pihak ketiga	18 September 2023	Kepala Bagian Tata Usaha
		Kompetensi Pelaksana	Perlu peningkatan kompetensi petugas	Mengikuti bimtek/seminar/ workshop terkait pelayanan public	Desember 2023	Kepala Bagian Tata Usaha
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Sarana dan Prasarana	Jaringan lambat saat mencari informasi untuk konsumen di website BPOM terkait		1 September 2023	Kepala Bagian Tata Usaha Ketua Tim Kerja

Makanan		nomor izin edar	kantor Banjarbaru agar kendala jaringan dapat ditindaklanjuti		Pelayanan Publik
	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Layanan informasi dan pengaduan produk layanannya adalah berupa informasi yang disampaikan kepada konsumen atau penanganan pengaduan. Layanan ini juga melayani informasi tentang perizinan Obat dan Makanan, sehingga produk layanan yang dihasilkan diantaranya adalah informasi terkait tata cara perizinan, persyaratan, atau kriteria produk yang dapat disertifikasi oleh BPOM. Tetapi bagi pelaku usaha yang berkonsultasi terkait perizinan, harapannya adalah selain mendapat informasi juga langsung diproses atau ditindaklanjuti oleh petugas sertifikasi.		2023	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik
	Waktu penyelesaian	Secara keseluruhan, waktu penyelesaian layanan informasi dan pengaduan tidak melebihi batas akhir penyelesaian (< 7 HK), tetapi bagi pelaku usaha yang mendapat informasi terkait perizinan akan berpendapat bahwa waktu penyelesaian kurang sesuai karena dikaitkan dengan tindak lanjut dari permohonan perizinan Obat dan Makanan.	penyelesaian terhadap	2023	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik
7 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Nilai 100				Ketua Tim Kerja Sertifikasi

8	Rekomendasi sebagai pemohon	Nilai 100	-	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
	notifikasi			
	kosmetika			

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Rekomendasi	Semoga semakin	Memberikan	31 Oktober 2023
	sebagai pemohon	singkat lagi	pemahaman kepada	
	notifikasi kosmetika	tatacaranya	Pelaku Usaha	
			bahwa alur proses	
			perizinzn terhadap	
		pemohon notifikasi		
			pada saat ini sesuai	
			dengan peraturan	
			yang berlaku. Bukti	
			data dukung berupa	
			pemberian Alur	
			Satandar Pelayanan	
			Publik pemohon	
			notifikasi kosmetika	

5.2 Tren Nilai SKM

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



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

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Banjarmasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,99. Nilai SKM Balai Besar POM di Banjarmasin menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayananpublik dari tahun 2020 hingga 2023.
- 2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Persyaratan (dua unsur dengan nilai yang sama)
- 3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan biaya tarif (kedua unsur memiliki nilai yang sama)

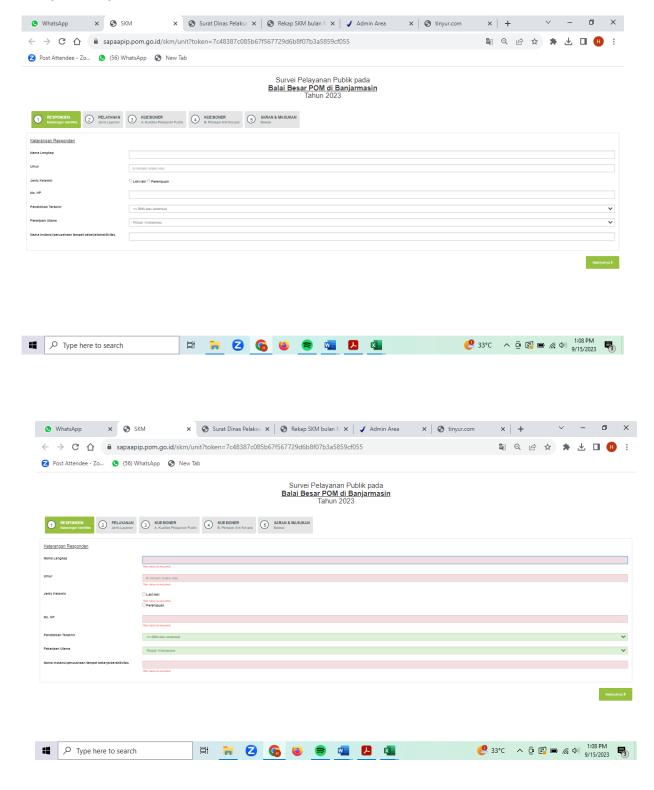
Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,

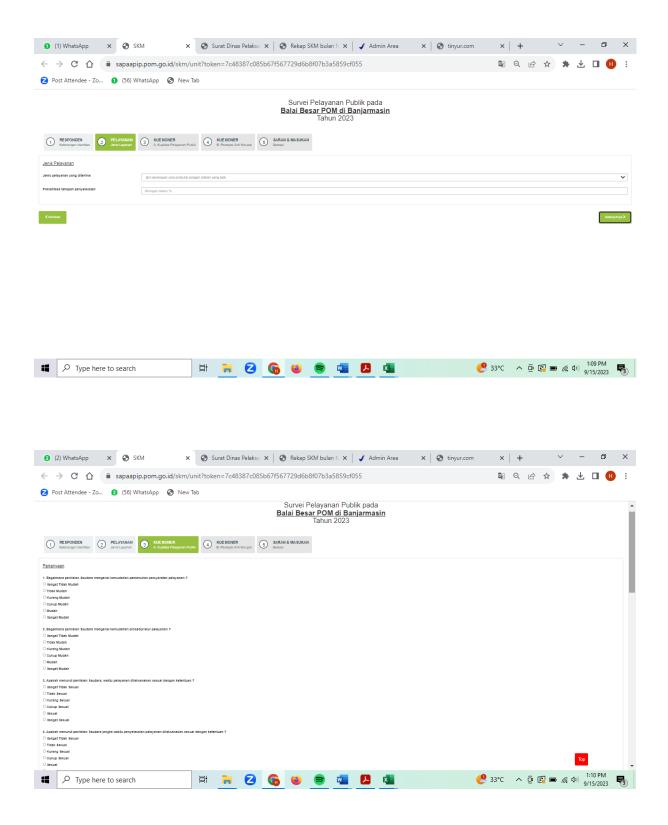
Drs. Leonard Duma, Apt.,M.M NIP. 19641014 199303 1 002

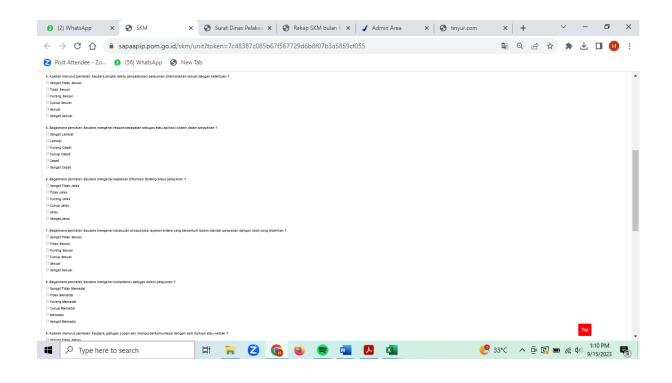
LAMPIRAN

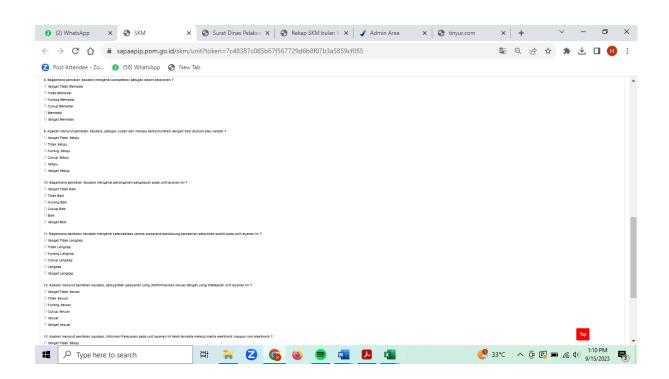
1. Kuisioner

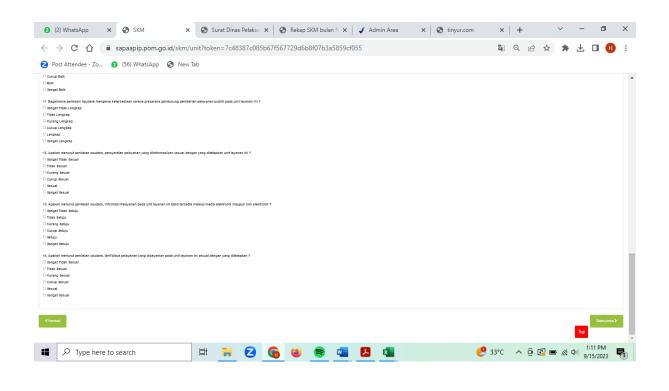
Dengan mengisi link https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBanjarmasin

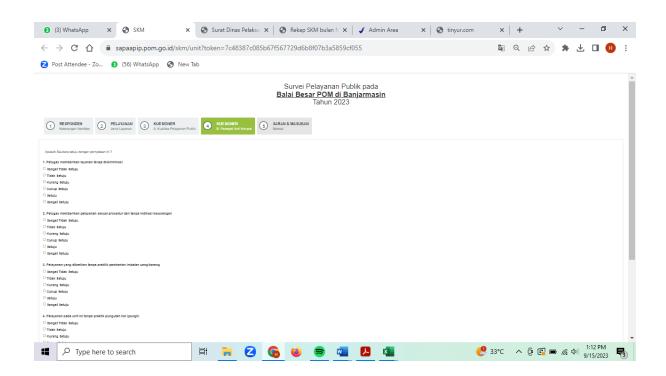


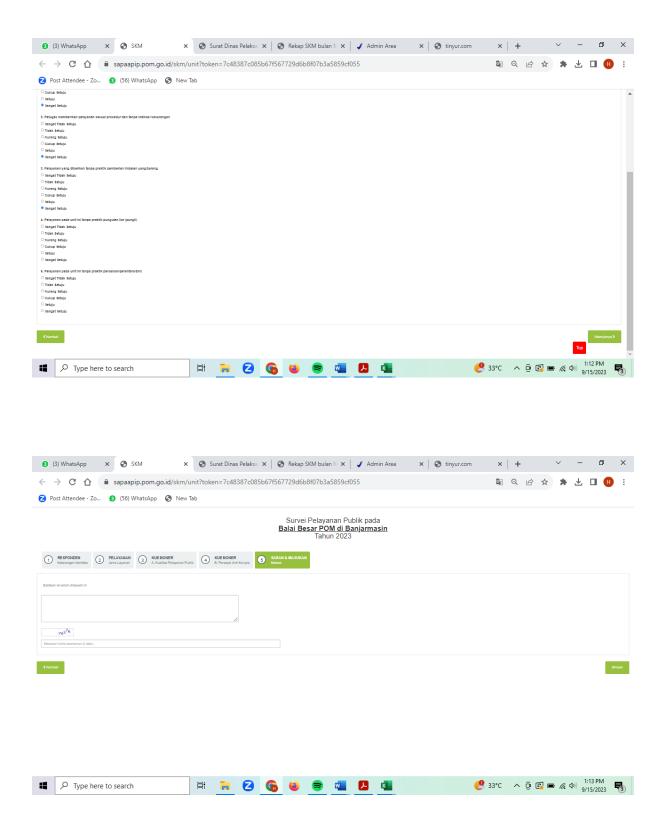




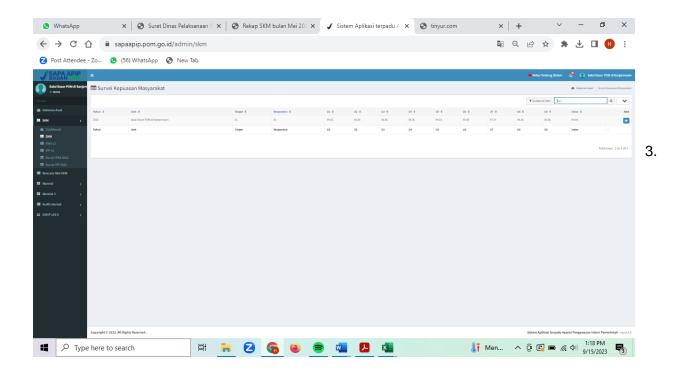


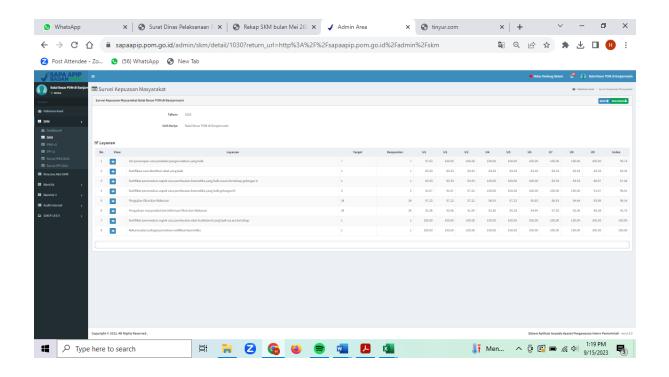






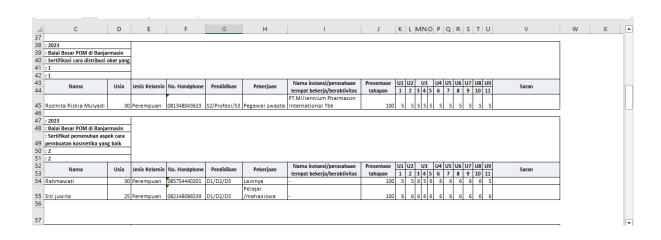
2. Hasil olah data SKM





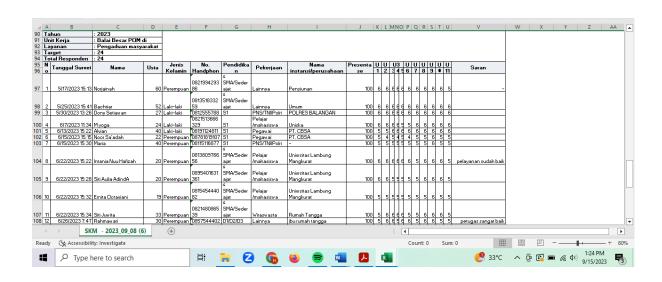
				,																	
	С	D	E	F	G	н	1	J	K	L N	NN C	O P	Q	R	S	тΙ	J V	W	1	Х	
1	2023			'				'													
2	: Balai Besar POM di Banja	ırmasin	1																		
3	: Izin penerapan cara produ	ıksi	1																		
4	: 7]																		
	: 7													_							
6	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan		U1		U3					U8 U					
/						-	tempat bekerja/beraktivitas	tahapan			3 4 !			8		10 1					
8	Ahmad Gazali	36	Laki-laki	08115163410		PNS/TNI/Polri	-	100	6	6 (6 6	6 6	6	6	6	6	6 Sangat baik	ļ			
_						Pelajar		400	اء ا	. اء	اءاء		۔ ا	١.	ا ا						
	Aisyah Sahrizal Rifani		Perempuan Laki-laki	083141111855 081350810166		/mahasiswa	UMB Es Kristal Beruang (CV	100			6 6			6	6	6	6 Good Job Officer Thanks	-			
10	Sanrizai Kitani	44	Laki-laki	081330810100	51	regawai swasta	ES Kristai beruang (CV	100	1 0	0 0	미미	0 0	9 0	0	В	0	Semangat terus dan	ł			
11	Subroto	//0	Laki-laki	082252911973	C1	Pagawai swasta	PT.Sumber Semesta Abadi	100	5	6	6 6	6 6	6	6	6	6	6 pelayanan baik				
	Zaenaton Adilla		Perempuan	081148404841			PT cahaya abadi banua	100			6 6		_		6	6	6 perayanan bark	ł			
	Edenatori Admid		rerempaan	001140404041	<	r cgawar swasta	T Canaya abaar banaa	100	Ť		1		1	Ť	Ť	_		1			
					SMA/Sederai				ш								Pelayanan sangat				
13	Anditya fachrullah	35	Laki-laki	087709192513		Wiraswasta	Dapur Agila	100	6	6	6 6 6	6 6	5 6	6	6	6	6 mudah, cepat dan gratis.				
					≤				\Box	\neg	\top							1			
					SMA/Sederaj				ш												
14	Marzuki	28	Laki-laki	0811500880	at	Pegawai swasta	-	100	6	6 (6 6	6 6	6	6	6	6	6				
15																					
16																					
17																					
15 16 17 18	_																				
19	Nº .																	_			
	·						·										·				

_													-					
10 :	2023																	
21 :	Balai Besar POM di Banjar	rmasin]															
	Sertifikat pemenuhan asp	ek cara	1															
22	embuatan obat tradisional	l yang																
3	1		1															
24	1		1															
5							Nama instansi/perusahaan	Presentase	U1 U	2 l	J3	U4	U5	U6	U7	U8 U	9 -	
25 26	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	tempat bekerja/beraktivitas	tahapan	1 2	3	4 5	6	7	8	9	10 1	Saran	
										\top	\top			\neg	\neg		BBPOM sangat cepat dan	
																	membantu sekali dalam	
							PT. SARIGADING PUSAKA										penjelasan mengenai	
7	Rezwendy	29	Laki-laki	085880207191	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta		100	6	6 6	6 6	6	6	6	6	6	6 CPOTB , mohon terus	
28	,				,	18				-1-1				-1	-1		,	
	2023																	
	Balai Besar POM di Banjar	rmasin	1															
	Sertifikat pemenuhan asp		1															
	embuatan kosmetika yang																	
32		, built	1															
33			1															
							Nama instansi/perusahaan	Presentase	U1 U	2 1	J3	114	115	116	117	U8 U	9	
34 35	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	tempat bekerja/beraktivitas	tahapan	1 2							10 1		
-				,			tempat benerjaj berantivitas	tunupun	1	Ť		ľ	-	-	-		Pelayanan sudah sangat	
	Apt. Ehya Mothiek,																baik, petugas juga	
	i.Farm	21	Perempuan	005750442200	\$2/Profesi/\$2	Persusi cusets	CV. Delta Megah Raya	100	_	اءاء	E E	ے	6	اء	_	_	4 memberikan bimbingan	
,0	i.i dilii	31	rerempuan	003730442208	32/FIUIESI/33	regawal SWdStd	cv. Deita wiegdli Kaya	100	,	712	2 2	1 0	0	0	2	,	memberikan bimbingan	
37																		



4	Α	В	c	D	E	F	G	н	1 1	J	K L	. MI	NO	P Q	R	S	τlu	J V
	Tah		: 2023															
		t Kerja	: Balai Besar POM c															
		anan	: Pengujian Obat da	an														
	Tar		: 24															
		al Responden	: 24							-								
63 64	N .	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin		Pendidika	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presenta	1 2	U d	3 1	ט ט	U	U	UL	Saran
65	0	5/10/2023 8:13	CUENZA HADI	20	Laki-laki	0895102098	n C1	PNS/TNI/Polri	POLSEK BANJARMASIN	5e	5 5							5
00		5r IUrZUZ3 0: I3	SURTA DAUI	30	Laki-laki	0035102030	21	PINSTINIPOR	PULSEK DANJARMASIN	100	9 3	익크	77	2 2	9 3	1	7	3
						0812547186	SMAJSodor					ш						
66	2	5/12/2023 8:47	abdul muin	35	Laki-laki			DNISJTNUDAK	BNN Kab. HSU	100	6 5	립	44	5 6	5 5	5	5	5
00	-	01 IE1E0E0 0.41	abudimain	- 55	Lan lan	-	S S	I IVOI II VIII VIII	DIWINIOU TIOO	100	-	44	77	7	1	1	~	-
						0857871271	SMA/Seder					ш	Ш					
67	3	5/12/2023 8:49	M. Padli	22	Laki-laki	22		PNS/TNI/Polri	POLRES BARITO KUALA	100	5 5	5 9	99	5 5	5 5	5	5	5
68	4	5/19/2023 7:46	RAHMATULLAH, SH	37	Laki-laki	0852497844	Si	PNS/TNI/Polri	POLRESKOTA	100	6 6	6 E	व व	6 6	5 5	5	5	5
69	5	5/19/2023 9:06	prayuda wijaya K, S.H	25	Laki-laki	0821573892	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES HULU SUNGAI	100	6 6	6 6	44	6 6	6 6	6	6	6
	П						≤					П	П	\top	Т	П	Т	
			RAJATUA			0813580499						ш	Ш					
70	6	5/19/2023 9:42	SITUMORANG	24	Laki-laki	17	ajat	PNS/TNI/Polri	POLRES TAPIN	100	6 6	6 6	44	6 6	6 6	6	6	6
					l		≤					ш	Ш					
	_					0253494423		l	POLRES HULU SUNGAI		l .l .	الا]]			ا۔ا	_	_
71	-	5/19/2023 9:45	M. RIZAL RAMADHANI	25	Laki-laki	23	ajat	PNS/TNI/Polri	SELATAN	100	6 6	티브	44	6 6	5 6	6	5	5
			Muhammad			0813516893	OMAIO. J.	Duluiu.	University of auditors			ш	Ш					
72		5/19/2023 10:14		22	Laki-laki			/mahasiswa	Universitas Lambung Mangkurat	100	5 6	ااا	44			6	5	4
73			DICKY CHANDRA, S.H.		Laki-laki	0822510606		PNS/TN/Polri	POLRES TANAH LAUT	100								6
74		5/19/2023 10:34			Laki-laki Laki-laki	0821579461			POLRES BANJAR		6 6							5
14	10	31 1312023 10:40	CALLED 3, 3H	32	Lakirlaki	0021313461	31 4	PINSTINIFOR	FULLES DANNAN	100	9 9	44	44	3 6	9 0	1	٩	3
						08125813315	SMA/Sodor					ш						
75	11	5/19/2023 10:42	rahmat setiawan	22	Laki-laki			PNS/TNI/Polri	POLRES BARITO KUALA	100	6 6	el el	44	a la	6 8	6	6	6
76		5/19/2023 11:33			Laki-laki	0813485233		PNS/TNI/Polri	satpolairud polres kota	100			वेवे					6
	-					1	S .			100		11	11	7	T	H	1	
	_		,															

4		В	С	D	E	F	G	Н	I I	J	K	L M	NO	P (Q R	S	ΤĮ	J V	W)	X	Υ	Z	AA	
	Tah		: 2023																						
		Kerja	: Balai Besar POM																						
61		anan	: Pengujian Obat d : 24	an																					
62	Tota	al Responden		-	1																				
63	N .		Nama	Usia	Jenis	No.	Pendidika	Pekerjaan	Nama	Presenta	υl	Jι	13	U	υU	U	υl	J Saran	1						
64	ا ہ	anggal Survei	Nama	USIA	Kelamin	Handphon	n	Pekerjaan	instansi/perusahaan	se	1 2	2 3	45	6	7 8	9	# 1	1 Jaran							
			IMADE DEVA			0813485176	S CMAIC I		DITECT ARRIDECT DA			Ш	П												
77	12	5/19/2023 11:39		20	Laki-laki			PNS/TNI/Polri	KALSEL	100	6	و ا م	44	6	6 6	6	5	6							
"	10	311312023 11:33	NILOIM W	20	Laki-laki	~	S S	FIGSTIMIFOR	MEDEL	100	-	~	77	-	0 0	1	3		1						
						0819325962						ш	Ш												
78			KHAIDIR NOR ILMI		Laki-laki	42			POLSEK KANDANGAN	100	6	6 6	44	6	6 5			5							
79	15	6/13/2023 12:26	BAHRUDIN NOOR	32	Laki-laki	0822503592	S1	PNS/TNI/Polri	DITPOLAIRUD POLDA	100	6	6 6	98	6	6 6	6	6	6	1						
						0878221916	CMANC I					ш	Ш												
80	16	6/13/2023 12:31	BIZKY AKBAR	21	Laki-laki	61		PNS/TNI/Poki	POLRES TANAH LAUT	100	6	el e	44	6	6 6	6	6	6							
81			YEVAN TUTARIMA			08134601147		Pegavai	POLRES HSU	100		6 d			6 6		6	6	1						
82		7/4/2023 8:36	RIDHA ANNISA	30	Perempuan	0822567896			POLRES HULU SUNGAI	100		6 6			6 6	6	6	6	1						
83	19	7/4/2023 8:37	NOVIANOR	28	Laki-laki	08121716576	S1	PNS/TNI/Polri	POLSEK ANGSANA	100	6	6 E	66	6	6 6	6	6	6]						
							≤					ш	Ш												
84	20	7/4/2023 8:39	ALIMAD CITIAL	44	Laki-laki	0821920813		PNS/TNI/Polri	POLSEK KANDANGAN	100	6	ᆲ	44												
85			DJOMAH SAHAT		Laki-laki	08125171770		PNS/TNI/Polri	POLSEK ANGKINANG	100	6	음물	99	6	6 6			6	1						
0.5	-11	111012023 0.30	DOURNITOMINI	30	Laki-laki	00123111110	51 5	FISHTMIFOIL	POLSEK MINOKINANO	100	-	44	77	-	9 0	, ,	-		1						
						0821502287	SMA/Seder		POLRES HULU SUNGAI			ш	Ш												
86	22	7/20/2023 9:38	AHMAD MARZUKI	23	Laki-laki	80	ajat	PNS/TNI/Polri	TENGAH	100	6	6 6	44	6	6 6	6	5	5							
							≤					ш	Ш												
87	22	7/31/2023 8:06	IMADE DEVA	20	Laki-laki	0813486391		PNS/TNI/Polri	DITPOLAIRUD POLDA KALSEL	100	6	اہ	11		ء اء	ے ا		e							
88			HOBBIM, HUTASORI			0852517734			BNN KAB, BALANGAN	100	6	음물	44	6	6 6		6	6	1						
89		110 12020 0.00	. ICCC IO I MOON	72	pean raki	10002011104		p. race rather our	porario on Chenisonis	1 100		~14	44	-	υ ₁ υ	1 0	9	×1	1						
-				_									_												-



																										-
- 4	A	В	С	D	E	F	G	Н	1	J	KI	M	NO	Р	QF	S	T	U V	W	X	Υ	Z	AA	AB	ρ	•
	Tahu		: 2023																							
	Unit F	Kerja	: Balai Besar POM		1																					
	Layar		: Pengaduan masya	arakat	l																					
	Targe		: 24		1																					
		Responden	: 24																							
	N T	anggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphon	Pendidika n	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presenta se	111	1 3	J3	6	U L	J U	U 10	U Saran								
109	13	6/27/2023 15:11	Najwa Rahmasari	19	Perempuan		≤ SMA/Sedera jat		Univ Muhammadiyah	100	6	6 5	5 6	5	5	6 6	5	5								
110	14	6/27/2023 15:15	Vinchen B M	20	Perempuan		≤ SMA/Sedera jat		Univ Muhammadiyah	100	6	6 5	5 5	5	5	5 6	5	5								
111	15	6/27/2023 15:17	Aisyah	20	Perempuan	083141111855	SMA/Sedera jat		Univ Muhammadiyah	100	6	6 5	5 5	5	5	5 5	5	5								
112		7/6/2023 7:16	Suciati Khong Agnes C. Y	20	Perempuan Perempuan	08225568856 3	SMA/Sedera jat S1	Pelajar łmahasiswa Viraswasta	UMB	100		5 6 5 5	6 6	6	6	5 6	6	6								
114		7/10/2023 12:10			, i	08135030903	\$		litp	100	П	6 6	T			6 6		5								
115		7/11/2023 12:09			Laki-laki	08582804202 5	jat	Lainnya	-	100						6 6		6								П
116	20		Doddy Suhara Jaya			081234561618		Wiraswasta		100		5 5				6 5		5								. 1
117	21	7/17/2023 13:20	Bahriannor	46	Laki-laki	082159180077	S1	Pegawai swasta	Gudang	100	6	6 6	6 6	6	6	6 6	6	6								
118 119	23	7/17/2023 13:28 7/28/2023 10:46			Laki-laki Perempuan	0812500632 0	≤ SMA/Sedera jat S1	Lainnya Pegawai swasta	- Ruang Guru	100		6 6 5 5				6 6 5 5										
120	24	7/28/2023 10:54	Elma Triana			08225249838	S1	Pegawai swasta	Swiss-Belhotel	100	5	5 5	5 5	6	5	5 6	5	6								
121																										•

-41	A В	С	D	E	F	G	Н	1	J K L MNOF	PQRSTU	V	V	X	Y	Z	AA	AB	A
121																		
122 1	ahun	: 2023																
123 L	Init Kerja	: Balai Besar POM	di]														
124 L	ayanan arget	: Rekomendasi seb	agai															
125 1	arget	-1		-														
127	otal Responden Tanggal Survei 7/5/2023 14:39	Nama	Usia	Jenis	No. Handphon	Pendidika	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan	Presenta U U U3 L se 1 2 3 4 5 6	J U U U U U	Saran							
129	1 7/5/2023 14:39	Norlia Puspita Sari	29	Perempuan	08539214898	81	Wiraswasta	Klinik liliana beautycare	100 6 6 6 6 6	6 6 6 6 6 6	Semoga semakin							
130		, supra our		,ipuun	1	1		1	, 0 0 0 0 0	-1 -1 -1 -1 0 0								
131																		
132																		
133																		
13/1																		
135																		
100																		
100																		
100																		
100																		
139																		
140																		
141																		
142																		
143																		
144																		
130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148																		
146																		
147																		
148																		
149																		-
			-															

3.Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



7. Nomor 1003) sebagaimana telah beberapa kali dubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Opat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tertang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tertiang Organisasi dan Tata Karja Unit Pelaksana Teknis di Ingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berta Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111).
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tertang Sitardar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 38 Tahun 2022 tertang Sitardar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1315);

MEMUTUSKAN:

Menecapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN

Membertuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik peda BBPOM di Banjarmasin.

Kedua : Tim memiliki tugas sebagai berikut :

Melakukan perencanaan, persispan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei dalam bentuk laporan;
 Melakukan koordinasi internal dalam pelaksanaan surve;

Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diletapkannya Keputusan ini dbebankan pada Caftar Islan Pelaksanaan Anggaran Balai Pengawas Obot dan Makanan di Banjarmasin yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan di bidang

keuangan negara.

Keempal Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin pada tanggal 31 Januari 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN NOMOR OT 03.22A.22A5.01.23.27 TAHLIN 2023 TEMTANG TIM PELAKSANA SKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN

SUSUNAN TIM PELAKSANA SKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMAI

Mokhamad Hartono Edi, S.Si

Anggota : 1. Gusti Maulita indriyana, S.Si, Apt 2. Dri Waskitho, S.Si, Apt. M.Sc

3. Yuyun Purweningsh, S.Farm, Apt

4. Aniqa Melani Rahiemha, S.Faom, Apt

5. Yusinantika Metta Prawitasan, S.K.M.

6. Hj. Naitan, A.Md

7. Risnaniah, S.M.

alle Balai Beser POM di Banjarmasin

b. Publikasi Hasil SKM di Instagram



bpom.banjarmasin Kepuasan Masyarakat atas Layanan Publik

Setiap tahun, Bbpom di Banjarmasin sebagai penyelenggara pelayanan publik menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat (SKM).

SKM merupakan salah satu media masyarakat dalam menyampaikan saran, masukan dan komplain terhadap layanan yang diberikan.

Terimakasih kepada seluruh pengguna layanan Bbpom di Banjarmasin atas segala saran dan atensinya.

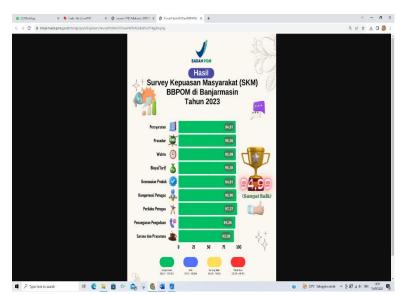
Cikini ke Gondangdia, Cek KLIK sebelum menggunakan Obat dan Makanan, loh, yaaa...

25 menit yang lalu

Publikasi Hasil SKM di Facebook



Publikasi Hasil SKM di Subsite



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM
 Banjarbaru, 14 September 2023





DAFTAR HADIR

RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM 2023

Banjarbaru, 14 September 2023

No	Nama	Gender	Jabatan	Ttd
1.	Gust Maulita	P	PAM Ahli Hay	an
2.	Halida E	*	TU	Hood
3.	Yuyun Purwaningsih	P	ketua tim kerja sertifikai	Your.
4.	Aniqa Meilani Rahiemna	P	PFM Ahli Muda Substansi Sertifikasi	Shir
5.	Rini Sahrida Lerbani	P	prim Ahli pertama substanci sertificaci	And
6.	Dr. Walleitho	L	pear the huse	Auri)
7.				
8.				
9.				
10.				

Banjarbaru, 14 September 2023

Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik

Gusti Maulita Indrivana, S.Si., Apt.