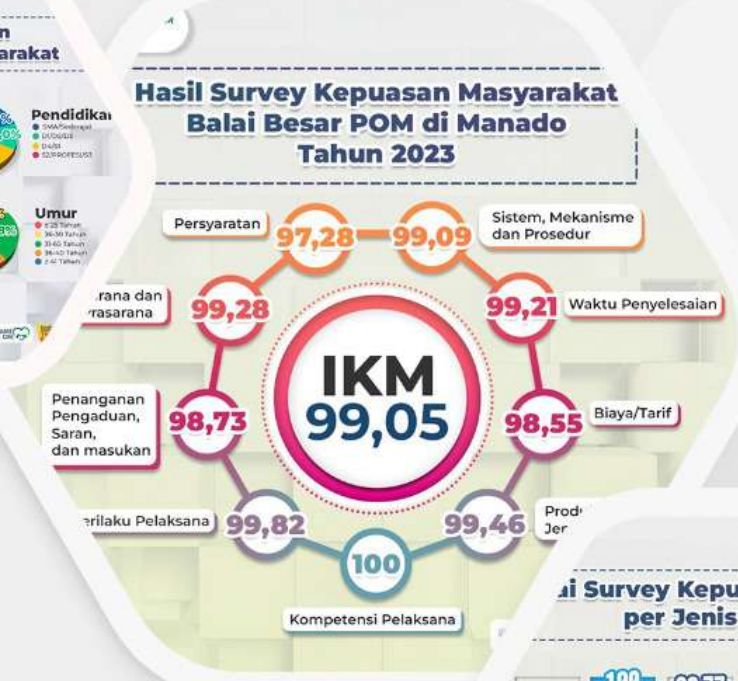
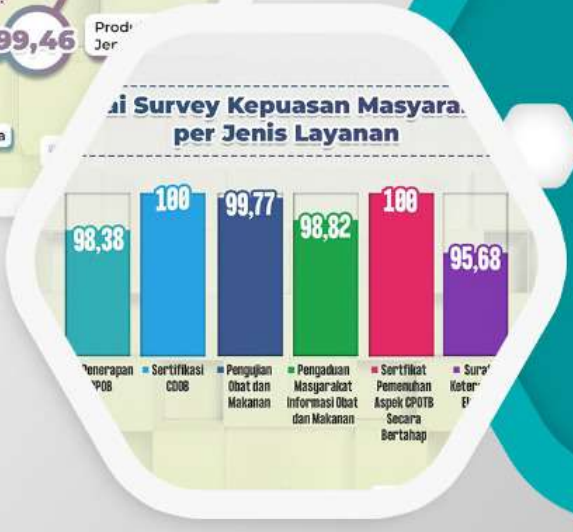
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

BALAI BESAR POM DI MANADO
MENOLAK GRATIFIKASI

BADAN POM | Balai Besar POM di Manado

# Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)




## Balai Besar POM di Manado
## Tahun 2023


0812 8196 9799
BALAI BESAR POM DI MANADO

bpom.manado | BPOMManado | BPOM Manado | 0812 8196 9799 | bpom_manado@pom.go.id | www.bpommanado.id

# DAFTAR ISI

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

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun2009 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 dalampenilaian 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 Manado 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 dankualitatif 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-UndangNomor 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 mutudan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM Manado.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalampenyelenggara 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 yangperlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasilpelaksanaan 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 melaluipeningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

# BAB II
# PENGUMPULAN DATA SKM

## 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai Besar POM Manado dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir). Tim pelaksana kegiatan survei adalah pokja pelayanan publik dalam Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas BBPOM Manado Tahun 2023.

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online melalui link https://tinyurl.com/YanblikBBPOMManado 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 Manado yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatujenis 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 hasilpelayanan 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 harusdimiliki 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 danmasukan, 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 link https://tinyurl.com/YanblikBBPOMManado 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 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 | Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023 | 67 |
| 4. | Pelaporan | Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023 | 20 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

| No | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1 | Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik | 44 | 12 |
| 2 | Sertifikasi cara distribusi obat yang baik | 5 | 1 |
| 3 | Pengujian Obat dan Makanan | 68 | 16 |
| 4 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 223 | 61 |
| 5 | Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap | 2 | 1 |
| 6 | Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 1 | 1 |
| | JUMLAH | | 92 |

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yangdiperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 44 | 47,8 % |
| | | Perempuan | 48 | 52,2 % |
| 2 | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 19 | 20,7 % |
| | | DI/D2/D3 | 11 | 12,0 % |
| | | D4/S1 | 47 | 51,1 % |
| | | S2/Profesi/S3 | 15 | 16,3 % |
| 3 | Pekerjaan | PNS/TNI/Polri | 30 | 32,6 % |
| | | Pegawai Swasta | 28 | 30,4 % |
| | | Wiraswasta | 9 | 9,8 % |
| | | Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan | 0 | 0 % |
| | | Lainnya | 25 | 27,2 % |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 5 | 5,4 % |
| | | 26 – 30 Tahun | 10 | 10,9 % |
| | | 31 – 35 Tahun | 21 | 22,8 % |
| | | 36 – 40 Tahun | 22 | 23,9 % |
| | | ≥ 41 Tahun | 34 | 37,0 % |

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagaiberikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

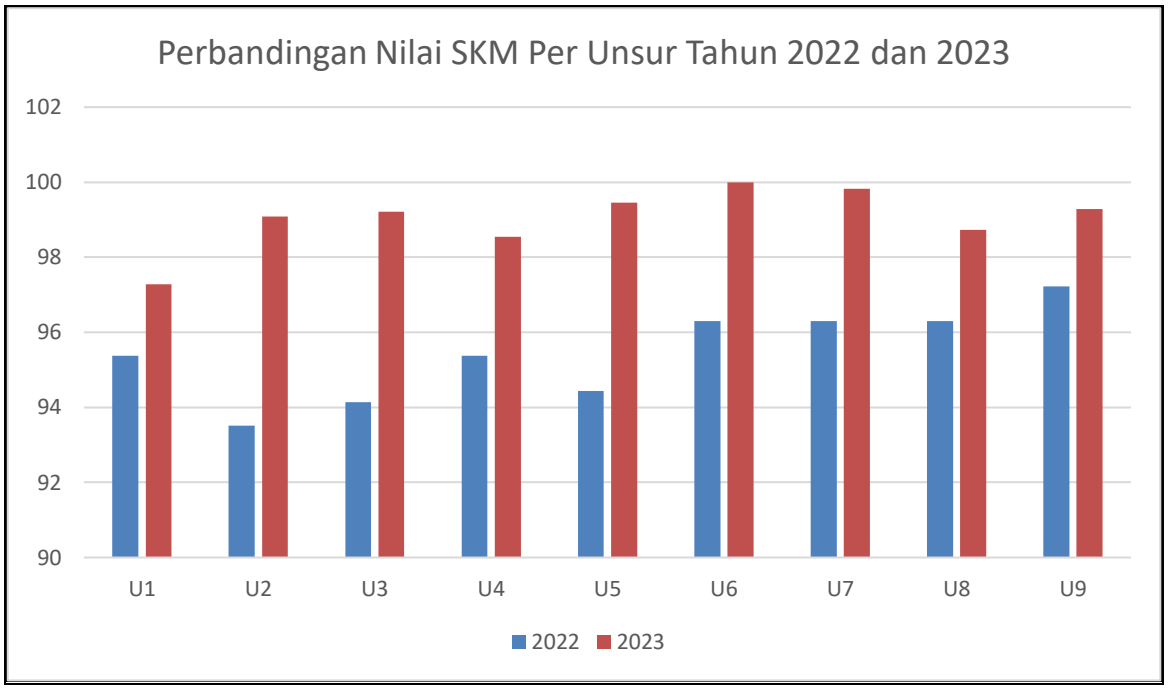
| Jenis Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Nilai SKM per Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik | 98.61 | 100.00 | 98.61 | 98.61 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 98.61 | 99.38 |
| Sertifikasi cara distribusi obat yang baik | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Pengujian Obat dan Makanan | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 97.92 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 99.77 |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 96.45 | 98.91 | 99.18 | 98.63 | 99.18 | 100.00 | 99.73 | 98.09 | 99.18 | 98.82 |
| 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 |
| Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 83.33 | 83.33 | 94.44 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 95.68 |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan | | 2022 | 2023 | Naik/ Turun |
|---|---|---|---|---|
| U1 | Persyaratan | 95,37 | 97,28 | 1,91 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 93,52 | 99,09 | 5,57 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 94,14 | 99,21 | 5,07 |
| U4 | Biaya/Tarif | 95,37 | 98,55 | 3,18 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 94,44 | 99,46 | 5,02 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 96,30 | 100,00 | 3,70 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 96,30 | 99,82 | 3,52 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 96,30 | 98,73 | 2,43 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 97,22 | 99,28 | 2,06 |
| | **Nilai SKM Unit Layanan** | 95,44 | 99,05 | 3,61 |

keterangan:

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


Perbandingan Nilai SKM Per Unsur Tahun 2022 dan 2023
102
100
98
96
94
92
90
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
2022
2023

# BAB IV
# ANALISIS HASIL SKM

## 5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal manajemen Balai Besar POM di Manado pada tanggal 7 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 | Publikasi persyaratan CPPOB | Sosialisasi dan digitalisasi media informasi terkait persyaratan Izin Penerapan CPPOB bagi pelaku usaha melalui aplikasi Pintu Mapalus dan media social BPOM Manado<br><br>Kemudahan akses informasi Penyusunan FAQ terkait persyaratan izin penerapan CPPOB | TW IV 2023 | Sertifikasi |
| | | Waktu Penyelesaian | Publikasi waktu penyelesaian Izin Penerapan CPPOB | Layanan publik sertifikasi izin penerapan CPPOB diselesaikan sesuai timeline; | TW IV 2023 | Sertifikasi |
| | | Biaya/Tarif | Publikasi Biaya/Tarif Seritikat Izin Penerapan CPPOB | Digitalisasi media informasi publikasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB di media social balai. | TW IV 2023 | Sertifikasi |
| | | Sarana Prasarana | Sarana layanan informasi ijin peneraan CPPOB | Tersedia fasilitas konsultasi secara online melalui WA | TW III 2023 | Sertifikasi |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Pengujian Obat dan Makanan | Biaya/Tarif | Publikasi biaya/tarif layanan pengujian | Digitalisasi media informasi publikasi terkait biaya/tarif layanan pengujian di media social balai. | TW IV 2023 | Infokom |
| 3 | Pengaduan Masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Persyaratan | Publikasi alur persyaratan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan | Sosialisasi dan digitalisasi media informasi terkait Alur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan melalui media social BPOM Manado<br><br>Kemudahan akses informasi Penyusunan FAQ terkait Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan | TW IV 2023 | Infokom |
| 4 | Surat Keterangan Eskpor Obat dan Makanan | Persyaratan | Publikasi alur persyaratan Surat Keterangan Ekspor | Digitalisasi media informasi publikasi terkait persyaratan Surat Keterangan Ekspor melalui media social BPOM Manado | TW IV 2023 | Sertifikasi |
| | | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Adanya refreshing prosedur terkait Surat Keterangan Ekspor | Peningkatan kompetensi melalui pelatihan pelayanan publik terkait Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | TW III 2023 | Sertifikasi |

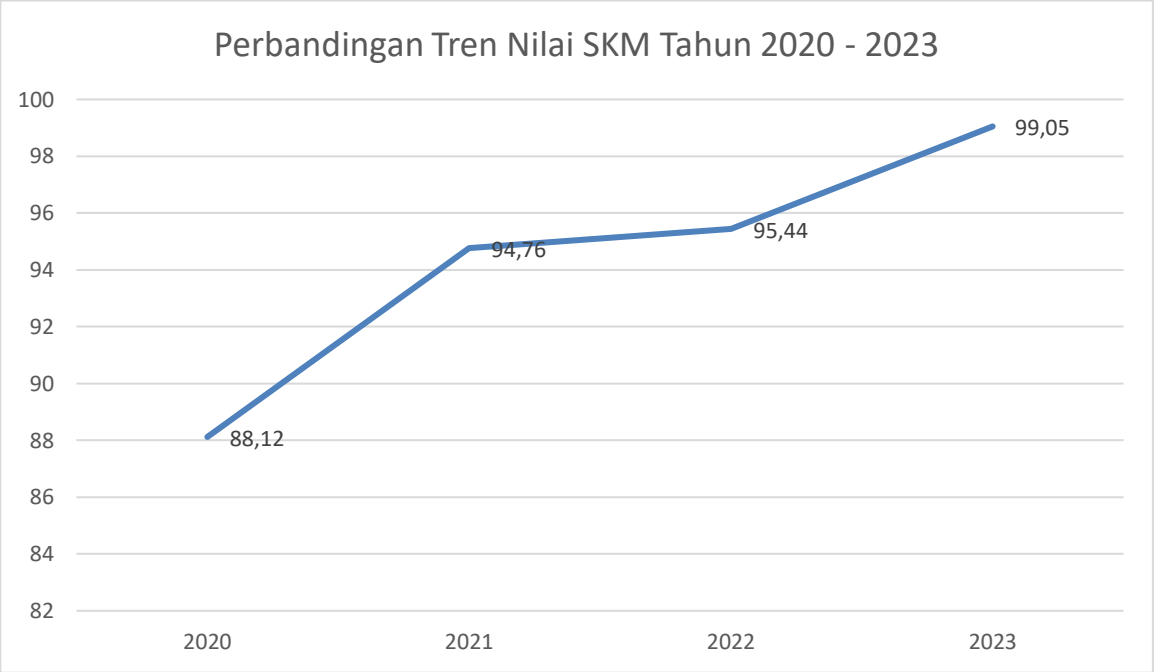
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

| No. | Jenis Layanan | Saran/Masukan | Tindak Lanjut | Timeline |
|---|---|---|---|---|
| | Layanan Pengujian | Untuk biaya pengujian sistem paket dan harga pengujian bisa diturunkan dari 20%-30%, untuk pengujian lengkap | Sistem biaya dan tarif mengikuti peraturan yang berlaku, yaitu Peraturan Pemerintah no 32 Tahun 2017, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan | TW III 2023 |
| | | Memfasilitasi untuk ikut pengujian laboratorium di BPOM RI Manado misalnya magang/training | BPOM Manado menerima magang dalam rangka edukasi (pihak akademisi), untuk training belum tersedia untuk pihak eksternal | TW III 2023 |
| | | Untuk pengujian sebaiknya ada layanan khusus untuk pengecekan ketersediaan untuk jenis pengujian sehingga memudahkan dalam sistem pendaftaran dan pengecekan hasil uji. | Aplikasi Simpel Sampel telah tersedia dan terintegrasi dengan subsite BPOM Manado guna mempermudah dalam melakukan sistem pendaftaran dan pengecekan hasil uji | TW III 2023 |

## 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 bahanpengambilan 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 Manado dapat dilihat melalui grafik berikut :




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

# BAB V
# KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Manado, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,05. Nilai SKM Balai Besar POM Manado menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayananpublik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan produk spesifikasi dan jenis layanan.

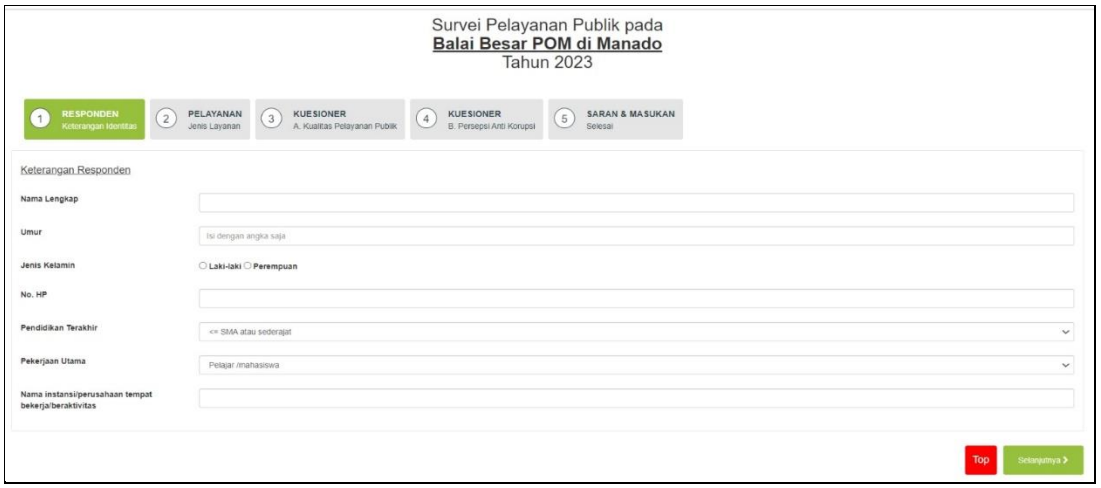
Manado, 12 September 2023

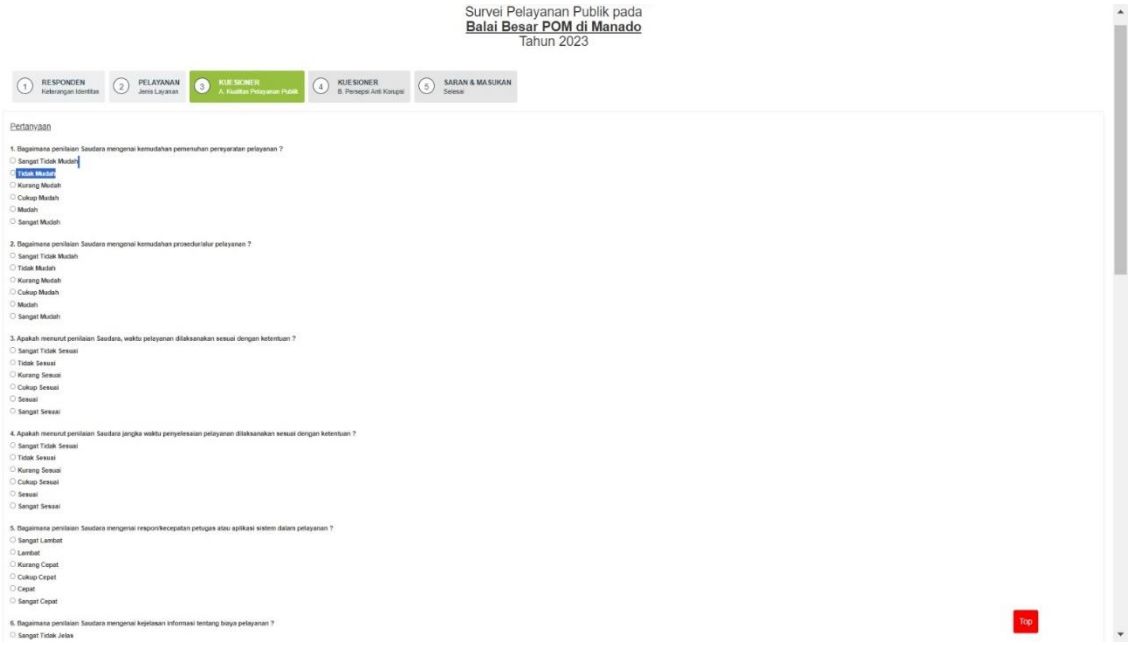
Kepala Balai Besar POM di Manado,

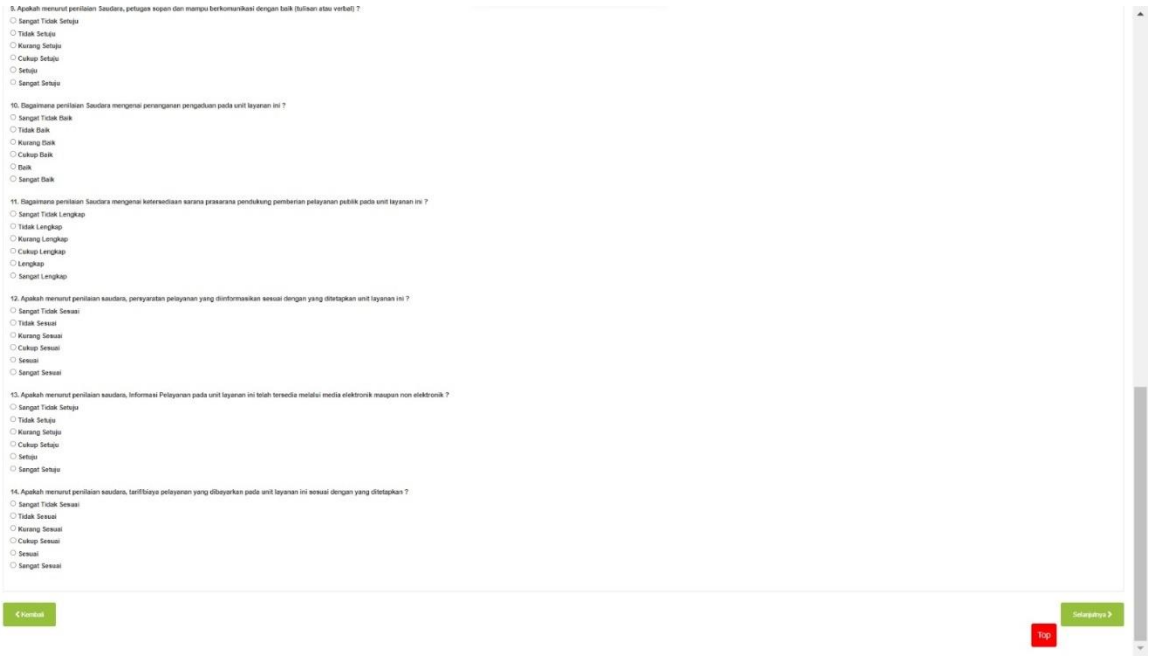
Agus Yudi Prayudana, S. Farm, Apt, M.M
NIP 19840225 200712 1 001

# LAMPIRAN

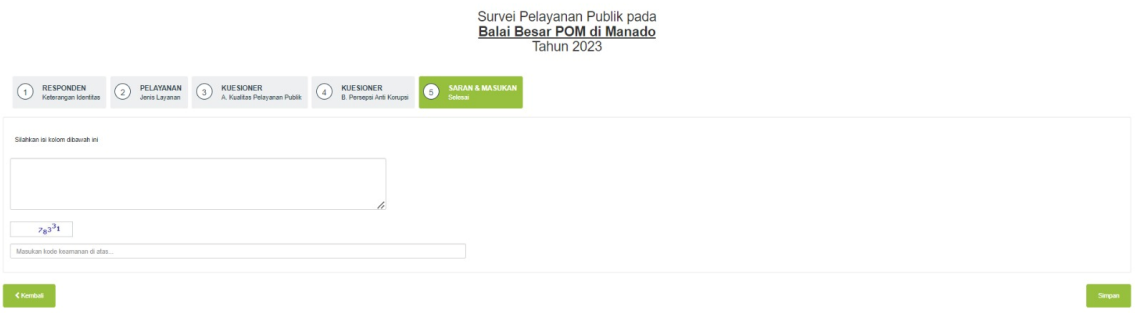
## 1. Kuesioner






9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
Sangat Tidak Baik
Tidak Baik
Kurang Baik
Cukup Baik
Baik
Sangat Baik
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
Sangat Tidak Lengkap
Tidak Lengkap
Kurang Lengkap
Cukup Lengkap
Lengkap
Sangat Lengkap
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Kembali
Selanjutnya
Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Manado
Tahun 2023
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN Selesai
Silahkan isi kolom dibawah ini
Masukan kode keamanan di atas...
Kembali
Simpan


Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Manado
Tahun 2023
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN Selesai
Silahkan isi kolom dibawah ini
Masukan kode keamanan di atas...
Kembali
Simpan

## 2. HASIL OLAH DATA SKM
## BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO

Jenis Layanan : Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
Jumlah Populasi : 61
Jumlah Target : 61

| No | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 31 | Perempuan | 82189238700 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 2 | 22 | Perempuan | 87879632281 | S1 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semakin sukses dan maju untuk BPOM manado |
| 3 | 35 | Perempuan | 81341976428 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semakin meningkatkan pelayanan pada Masyarakat |
| 4 | 33 | Perempuan | 81354326955 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan baik tetap dipertahankankan |
| 5 | 34 | Perempuan | 85242823995 | S2/Profesi/ S3 | Peneliti/ dosen | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sangat bagus dan cepat |
| 6 | 32 | Perempuan | 82197285302 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Kinerja yang diberikan sangat baik |
| 7 | 49 | Laki-laki | 8124444660 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan mutu pelayanan |
| 8 | 39 | Laki-laki | 85298833717 | D1/D2/D3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 9 | 48 | Laki-laki | 85342344403 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sukses Terus dan Beritegritas |
| 10 | 53 | Laki-laki | 811435405 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Agar dipertahankan |
| 11 | 50 | Perempuan | 8.82021E+11 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 12 | 65 | Perempuan | 85240603971 | S2/Profesi/ S3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Kinerja sudah baik tetap dipertahankan. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | 65 | Perempuan | 82293486201 | S2/Profesi/ S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | Pelayanan sudah baik dan tetap dipertahankan |
| 14 | 32 | Perempuan | 82191755985 | S2/Profesi/ S3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | lebih ditingkatkan |
| 15 | 54 | Perempuan | 85343549900 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan terbaik ttp dipertahankan |
| 16 | 38 | Perempuan | 82290030769 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | Tingkatkan pelayanan hingga ke kab/kota |
| 17 | 48 | Perempuan | 81271236341 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | Pertahankan |
| 18 | 58 | Perempuan | 81340754161 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 19 | 29 | Perempuan | 85255610015 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Perbanyak sosialisasi di semua lapisan masyarakat |
| 20 | 32 | Perempuan | 82187753927 | ≤ SMA/ Sederajat | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | Tingkatkan Pelayanan |
| 21 | 31 | Perempuan | 82296609931 | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | - |
| 22 | 58 | Perempuan | 811432440 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | Perbanyak kegiatan bersama lintas sektor lainnya |
| 23 | 34 | Laki-laki | 82231024283 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | Mantap.. Pertahankan |
| 24 | 43 | Laki-laki | 85396226808 | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 25 | 48 | Perempuan | 82192770463 | S1 | Pegawai swasta | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | - |
| 26 | 52 | Laki-laki | 85825228305 | S1 | Pegawai swasta | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | - |
| 27 | 30 | Laki-laki | 85299717279 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terus Maju |
| 28 | 41 | Perempuan | 81299144574 | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Perbanyak informasi kepada masyarakat |
| 29 | 57 | Perempuan | 8124418457 | S1 | Wiraswasta | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Perbanyak informasi di ruang publik |
| 30 | 33 | Laki-laki | 81355825456 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 31 | 43 | Perempuan | 81331110830 | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 32 | 39 | Perempuan | 85240591923 | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terima Kasih |
| 33 | 47 | Perempuan | 8129595912 | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 37 | Perempuan | 82349688643 | ≤ SMA/ Sederajat | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 35 | 50 | Laki-laki | 81244325637 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | Tingkatkan pelayanan pada masyarakat, berikan berbagai kemudahan |
| 36 | 24 | Perempuan | 87740093550 | ≤ SMA/ Sederajat | Lainnya | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 37 | 32 | Perempuan | 81911186001 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 38 | 40 | Laki-laki | 81356454630 | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 39 | 29 | Perempuan | 89602693934 | ≤ SMA/ Sederajat | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 40 | 52 | Perempuan | 81356691477 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 41 | 32 | Perempuan | 82221831841 | S2/Profesi/ S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Kinerja BBPOM Manado sudah sangat baik, terimakasih sudah memberikan pelayanan yang maksimal |
| 42 | 34 | Laki-laki | 82221831841 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan kinerja yang sudah ada |
| 43 | 33 | Laki-laki | 85242088789 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 44 | 29 | Laki-laki | 8999077459 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Tetap mempertahankan pelayanan yang baik |
| 45 | 44 | Perempuan | 81354409998 | ≤ SMA/ Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terima kasih atas pelayanannya |
| 46 | 40 | Perempuan | 81356033513 | ≤ SMA/ Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 47 | 22 | Perempuan | 82193254037 | D1/D2/D3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sudah sangat baik sekali, dan sangat cepat untuk pengiriman data |
| 48 | 38 | Laki-laki | 82296739286 | D1/D2/D3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan bpom manado sudah sesuai prosedur,dan pelayanan sangat baik |
| 49 | 39 | Laki-laki | 8114550770 | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 50 | 46 | Laki-laki | 8524808800 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sangat baik |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 30 | Perempuan | 82292734048 | S1 | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Mantul |
| 52 | 40 | Laki-laki | 81398889020 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Kedepannya bisa melibatkan sarana lainnya di Sulawesi Utara |
| 53 | 23 | Perempuan | 85728020260 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 54 | 36 | Laki-laki | 85299110554 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | - |
| 55 | 36 | Perempuan | 85255812577 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 56 | 36 | Perempuan | 81341976428 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 57 | 35 | Laki-laki | 85241086432 | S2/Profesi/ S3 | Peneliti/ dosen | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Baik |
| 58 | 31 | Laki-laki | 82271502829 | S2/Profesi/ S3 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 59 | 35 | Laki-laki | 82194007039 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Baik semua |
| 60 | 48 | Laki-laki | 85241250777 | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Selalu dtg ke Sulut utk membagi kan berkat |
| 61 | 25 | Laki-laki | 81354307800 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 6 | - |
| Nilai Rata-Rata | | | | | | 5.7869 | 5.9344 | 5.918 | 5.9672 | 5.9672 | 5.918 | 5.9508 | 6 | 5.984 | 5.885 | 5.951 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | | 0.643 | 0.6594 | 0.6576 | 0.663 | 0.663 | 0.658 | 0.6612 | 0.667 | 0.665 | 0.654 | 0.661 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | 98.82 | | | | | | | | | | | |

**Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat**
**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO**

Jenis Layanan : Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
Jumlah Populasi : 1
Jumlah Target : 1

| No | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 30 | Laki-laki | 081245555085 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga BBPOM manado bisa menjaga instegritasnya, bahkan semakin baik lagi dalam melayani. |
| Nilai Rata-Rata | | | | | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.667 | 0.6667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | 100,00 | | | | | | | | | | | |

## Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
## BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO

Jenis Layanan : Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap
Jumlah Populasi : 1
Jumlah Target : 1

| No | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 43 | Laki-laki | 081356023077 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| Nilai Rata-Rata | | | | | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.667 | 0.6667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | 100,00 | | | | | | | | | | | |

## Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
## BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO

Jenis Layanan : Sertifikasi Surat Keterangan Ekspor
Jumlah Populasi : 1
Jumlah Target : 1

| No | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 48 | Perempuan | 085256832434 | ≤ SMA/ Sederajat | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga makin sering diadakan help desk pengurisan perijinan.. |
| Nilai Rata-Rata | | | | | | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | | 0.5556 | 0.5556 | 0.6667 | 0.5556 | 0.6667 | 0.667 | 0.6667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | 95,68 | | | | | | | | | | | |

## Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
## BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO

Jenis Layanan : Pengujian Obat dan Makanan
Jumlah Populasi : 16
Jumlah Target : 16

| No | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 33 | Perempuan | 85240183468 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 2 | 38 | Laki-laki | 85240266118 | S2/Profesi/ S3 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Tetap semangat dlm melayani dan pertahan performa saat ini. Terimakasih ???????? |
| 3 | 37 | Laki-laki | 85298114198 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sudah sangat baik dalam pengujian sampel. Cepat dan mudah |
| 4 | 38 | Laki-laki | 85345901234 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Mantap hebat dan terpercaya |
| 5 | 38 | Perempuan | 82243496662 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | untuk pengujian sebaiknya ada layanan khusus untuk pengecekan ketersediaan untuk jenis pengujian sehingga memudahkan dalam sistem pendaftaran dan pengecekan hasil uji. |
| 6 | 33 | Laki-laki | 82296422200 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sukses selalu ntuk BPOM SULUT |
| 7 | 38 | Laki-laki | 89635452990 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Mantap |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 38 | Laki-laki | 81356276360 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sudah sangat baik agar kiranya dapat di tingkatkan lagi |
| 9 | 28 | Laki-laki | 82323666389 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga di pertahankan pelayanannya bahkan lebih baik utk kedepannya. |
| 10 | 51 | Perempuan | 85298129737 | ≤ SMA/ Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya |
| 11 | 39 | Laki-laki | 81357132330 | ≤ SMA/ Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Untuk pihak BBPOM kedepan melayani seluruh masyarakat khususnya pelaku2 UMKM dengan hati tulus ikhlas Amin..... |
| 12 | 29 | Perempuan | 85240147443 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Tidak Ada |
| 13 | 35 | Laki-laki | 8114356577 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 14 | 42 | Perempuan | 85396113374 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan pelayanan yg sudah sangat baik |
| 15 | 38 | Laki-laki | 89681664000 | ≤ SMA/ Sederajat | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sangat memuaskan dan sdh sesuai prosedur dlm pelayanan |
| 16 | 29 | Laki-laki | 82188312631 | S1 | PNS/TNI/ Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | pelayanannya baik |
| Nilai Rata-Rata | | | | | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5.875 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.6667 | 0.653 | 0.6667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | 99,77 | | | | | | | | | | | |

**Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat**
**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO**

: Izin Penerapan Cara Pengolahan
Jenis Layanan Pangan Olahan Yang Baik
Jumlah Populasi : 12
Jumlah Target : 12

| No | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 47 | Laki-laki | 81342517730 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1. Untuk biaya pengujian sistem paket dan harga pengujian bisa diturunkan dari 20%-30%, untuk pengujian lengkap 2. Memfasilitasi untuk ikut pengujian laboratorium di BPOM RI Manado misalnya magang/training |
| 2 | 48 | Laki-laki | 81288839039 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 3 | 40 | Laki-laki | 8114357899 | D1/D2/D3 | Pelajar /mahasiswa | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terima kasih kepada BPOM Manado, berintegritas dan profesional dalam menjalankan tugasnya serta senantiasa selalu sabar membantu saya dalam proses pendaftaran sertifikasi BPOM produk pangan saya. Semoga BPOM Manado terus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya yang sudah sangat baik! |
| 4 | 38 | Perempuan | 85225529471 | S1 | Pelajar /mahasiswa | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga kesinambungan pelatihan dan pendampingan tetap dilakukan |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 45 | Perempuan | 8112490176 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 6 | 48 | Laki-laki | 81524608838 | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Makin dijaga dan ditingkatkan performa pelayanannya |
| 7 | 50 | Perempuan | 85240792244 | D1/D2/D3 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 8 | 35 | Laki-laki | 81357132330 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan |
| 9 | 30 | Laki-laki | 82196699234 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | - |
| 10 | 55 | Perempuan | 85256507513 | ≤ SMA/ Sederajat | Pegawai swasta | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 11 | 50 | Perempuan | 82190200150 | ≤ SMA/ Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 12 | 45 | Laki-laki | 85255561483 | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sudah baik |
| Nilai Rata-Rata | | | | | | 5.9167 | 6 | 5.9167 | 5.8333 | 6 | 5.917 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5.917 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | | 0.6574 | 0.6667 | 0.6574 | 0.6481 | 0.6667 | 0.657 | 0.6667 | 0.667 | 0.667 | 0.667 | 0.657 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | 99,38 | | | | | | | | | | | |

**Jenis Kelamin**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Laki laki | 44 | 47.8 | 47.8 | 47.8 |
| | Perempuan | 48 | 52.2 | 52.2 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

**Pendidikan**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | SMA/Sederajat | 19 | 20.7 | 20.7 | 20.7 |
| | D1/D2/D3 | 11 | 12.0 | 12.0 | 32.6 |
| | D4/S1 | 47 | 51.1 | 51.1 | 83.7 |
| | S2/Profesi/S3 | 15 | 16.3 | 16.3 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

**Pekerjaan**

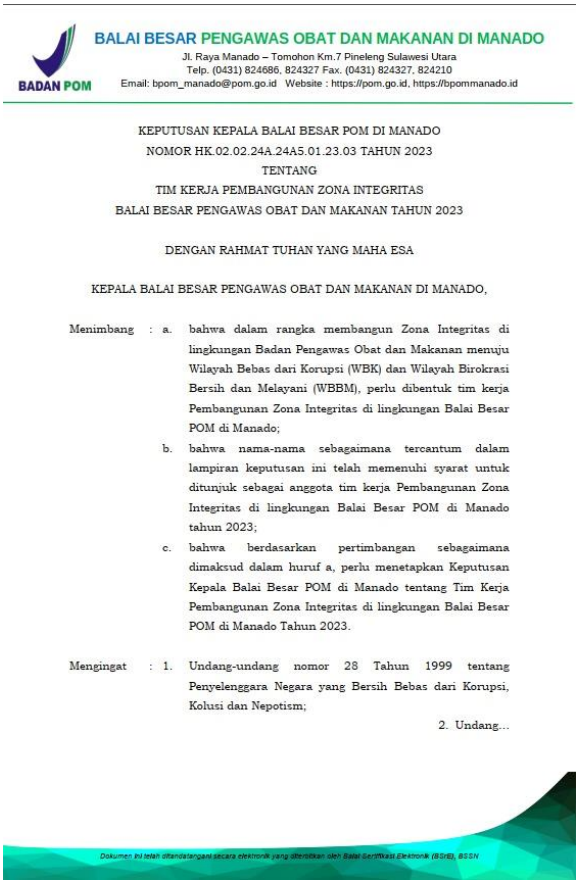
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | PNS/TNI/Polri | 30 | 32.6 | 32.6 | 32.6 |
| | Pegawai Swasta | 28 | 30.4 | 30.4 | 63.0 |
| | Wiraswasta | 9 | 9.8 | 9.8 | 72.8 |
| | Lainnya | 25 | 27.2 | 27.2 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

**Usia**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | < 25 tahun | 5 | 5.4 | 5.4 | 5.4 |
| | 26-30 tahun | 10 | 10.9 | 10.9 | 16.3 |
| | 31-35 tahun | 21 | 22.8 | 22.8 | 39.1 |
| | 36-40 tahun | 22 | 23.9 | 23.9 | 63.0 |
| | > 41 tahun | 34 | 37.0 | 37.0 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO
Jl. Raya Manado – Tomohon Km.7 Pineleng Sulawesi Utara
Telp. (0431) 824686, 824327 Fax. (0431) 824327, 824210
Email: bpom_manado@pom.go.id Website : https://pom.go.id, https://bpommanado.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI MANADO
NOMOR HK.02.02.24A.24A5.01.23.03 TAHUN 2023
TENTANG
TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu dibentuk tim kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai Besar POM di Manado;

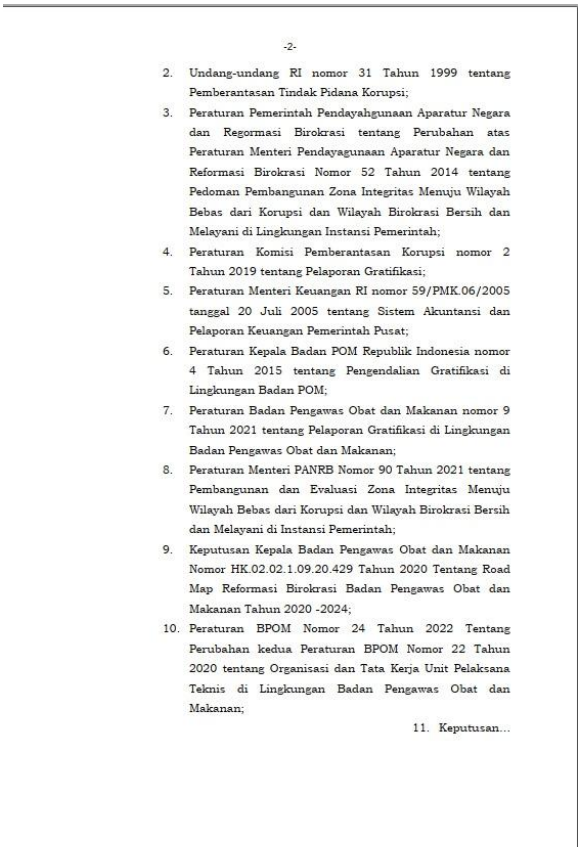
b. bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini telah memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai anggota tim kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai Besar POM di Manado tahun 2023;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar POM di Manado tentang Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai Besar POM di Manado Tahun 2023.

Mengingat : 1. Undang-undang nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotism;

2. Undang...

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



-2-

2. Undang-undang RI nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Peraturan Pemerintah Pendayahgunaan Aparatur Negara dan Regormasi Birokrasi tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi nomor 2 Tahun 2019 tentang Pelaporan Gratifikasi;
5. Peraturan Menteri Keuangan RI nomor 59/PMK.06/2005 tanggal 20 Juli 2005 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat;
6. Peraturan Kepala Badan POM Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Badan POM;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelaporan Gratifikasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.09.20.429 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Tahun 2020 -2024;
10. Peraturan BPOM Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan kedua Peraturan BPOM Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

11. Keputusan...

11. Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.01.1.2.02.21.101 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju WBK dan WBBM Pada Unit Kerja di Lingkungan BPOM;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO TENTANG TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO TAHUN 2023.

Kesatu : Membentuk dan mengesahkan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Balai Besar POM di Manado, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Tim kerja sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama terdiri atas :
a. Tim Pembangunan Zona Integritas
b. Tim Penilai Internal

Ketiga : Uraian tugas dari tim kerja sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Keempat : Dalam melaksanakan tugas, tim kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Balai Besar POM di Manado bertanggung jawab kepada Kepala Balai Besar POM di Manado.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan...

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



Ditetapkan di Manado
pada tanggal 04 Januari 2023
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO,

HARIANI

Keputusan ini disampaikan kepada Yth.
1. Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan
2. Masing-masing ybs

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

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO NOMOR: HK.02.02.24A.24A5.01.23.03
TENTANG TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DI LINGKUNGAN BALAI BESAR POM DI MANADO TAHUN 2023

A. Tim Pembangunan Zona Integritas
Penanggung Jawab : Kepala Balai Besar POM di Manado
Sekretaris : Kepala Bagian Tata Usaha

Manajemen Perubahan:
1. Agung Kurniawan, ST (Koordinator)
2. Yosica Tandilolo, S.Si., Apt
3. Agustinus Waskito, S.Farm
4. Nur Syamsiah, A.Md.Kom
5. Sri Dewi Kusumawati, S.Farm., Apt

Penataan Tatalaksana:
1. Wibisono Isworo, S.Farm., Apt (Koordinator)
2. Christian Aspriamijaya, S.Si., Apt
3. Alita Novianty, A.Md
4. Juliana Cicilia Kumontoi, A.Md.Kom
5. Moh. Syafat Haras, S.T.P

Penataan Sistem Manajemen SDM:
1. Muhammad Al Daman, SE (Koordinator)
2. Natalia Angelia Pasalli, S.Si., Apt
3. Asari Harsumarini Makno, A.Md
4. Rizky Vincentius De Paul Vridag, SE
5. Utari Wikaningtyas, S.T.

Penguatan...

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



Penguatan Akuntabilitas Kinerja:
1. Yanita Ika Widyasari, S.Farm., Apt., M.Sc (Koordinator)
2. Evi Dyah Anggraini, ST
3. Lia Puspita Hasan, S.Farm., Apt
4. Maulana Kusuma, SH
5. Nurmalia Ningsih, S.T.P

Penguatan Pengawasan:
1. Irene Roberta Raya, S.Si., Apt (Koordinator)
2. Tolopansius Hendrawan, S.Farm., Apt
3. Ryo Greuza Gilang Pratama, S.SOS
4. Arlintang Pratama Putri, A.Md.Ak
5. Defli Yuandika Ruso, S.Si

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik:
1. Dian Sulistyaning Kusumawardani, STP (Koordinator)
2. Vilincia Maria Emerensia Lake, S.Farm., Apt
3. Suilan Martha Sophia Ombeng, S.I.Kom
4. Imelda Ngantung, S.IK, M.Si
5. Amalia Kusumaningrum, S.Farm, Apt

B. Tim Penilai Internal:
Ketua : Agustina Wanty Sumule, S.Si, M.Si, Apt
Anggota : 1. Octefien Mampow, SE
2. Audry Agatha Lenak, S.Si
3. Trysna Nova, S.Si
4. Sri Hartaty Hutabarat, A.Md

Ditetapkan di Manado
Pada tanggal 04 Januari 2023
Kepala Balai Besar Pom Di Manado

Dra. Hariani, Apt
NIP. 19661220 199303 2 001

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

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO NOMOR: HK.02.02.24A.24A5.01.23.03
TENTANG TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DI LINGKUNGAN BALAI BESAR POM DI MANADO TAHUN 2023

TUGAS TIM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DI LINGKUNGAN BALAI BESAR POM DI MANADO

1. Manajemen Perubahan:
   1) Membentuk Tim Kerja Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di lingkungan BBPOM di Manado.
   2) Menetapkan dokumen rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di lingkungan BBPOM di Manado.
   3) Mensosialisasikan Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di Lingkungan BBPOM di Manado.
   4) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM.
   5) Menetapkan agenda perubahan.
   6) Membangun budaya kerja dan pola pikir di lingkungan organisasi.

2. Penataan Tatalaksana:
   1) Menetapkan, menerapkan dan mengevaluasi SOP yang mengacu pada peta proses bisnis Indonesia.
   2) Menerapkan pemberian pelayanan kepada publik menggunakan teknologi informasi dan melakukan inovasi.
   3) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pemanfaatan teknotogi informasi.
   4) Menerapkan kebijakan tentang keterbukaan informasi publik.
   5) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik.

3. Penataan...

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



3. Penataan Sistem Manajemen SDM:
   1) Menetapkan kebutuhan pegawai mengacu kepada peta jabatan dan hasil analisi beban kerja untuk masing-masing jabatan.
   2) Monitoring dan evaluasi terhadap penetapan pegawai.
   3) Memastikan bahwa seluruh pegawai telah memperoleh kesempatan/hak mengikuti diklat maupun pengembangan kompetensi lainnya.
   4) Menetapkan kinerja individu terkait kinerja organisasi.
   5) Pemberian reward kepada pegawai dengan memperhatikan hasil kinerja individu.
   6) Mengimplementasikan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku.
   7) Melakukan kpemutakhiran data informasi pegawai secara berkala.

4. Penguatan Akuntabilitas:
   1) Memastikan ketersediaan dokumen perencanaan yang berorientasi hasil.
   2) Menetapkan indikator kinerja yang SMART.
   3) Menyusun laporan kinerja.
   4) Membuat RHPK secara berkala.

5. Penguatan Pengawasan:
   1) Melakukan public campaign tentang pengendalian gratifikasi.
   2) Menerapkan pengendalian gratifikasi.
   3) Menginformasikan, mengkomunikasikan SPI kepada pihak internal dan/atau eksternal.
   4) Menindaklanjuti hasil penanganan pengaduan masyarakat.
   5) Melakukan internalisasi whistleblowing system.
   6) Menerapkan penanganan benturan kepentingan.

6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik:
   1) Menetapkan kebijakan standar pelayanan.
   2) Melakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima.
   3) Menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah akses pelayanan melalui berbagai media.
   4) Menerapkan inovasi pelayanan.
   5) Melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, mengumumkan hasilnya kepada masyarakat dan menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat.

Ditetapkan...

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

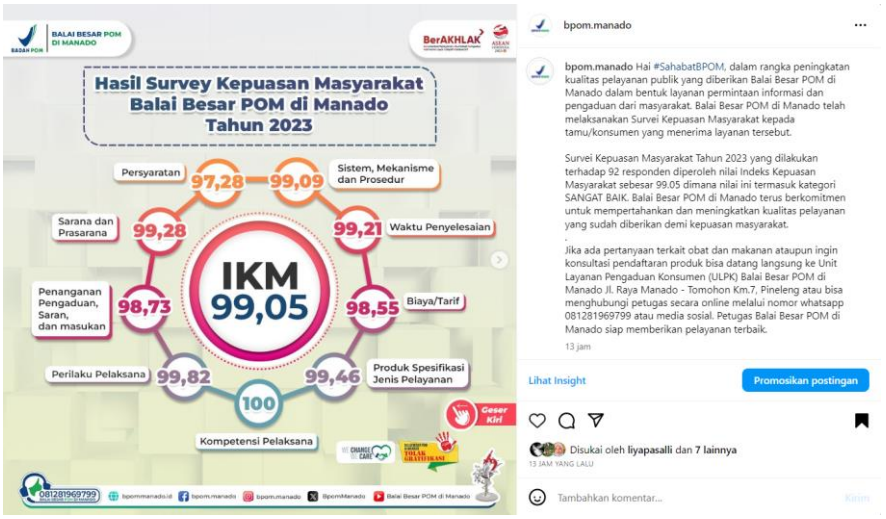
Ditetapkan di Manado
Pada tanggal 04 Januari 2023
Kepala Balai Besar Pom Di Manado

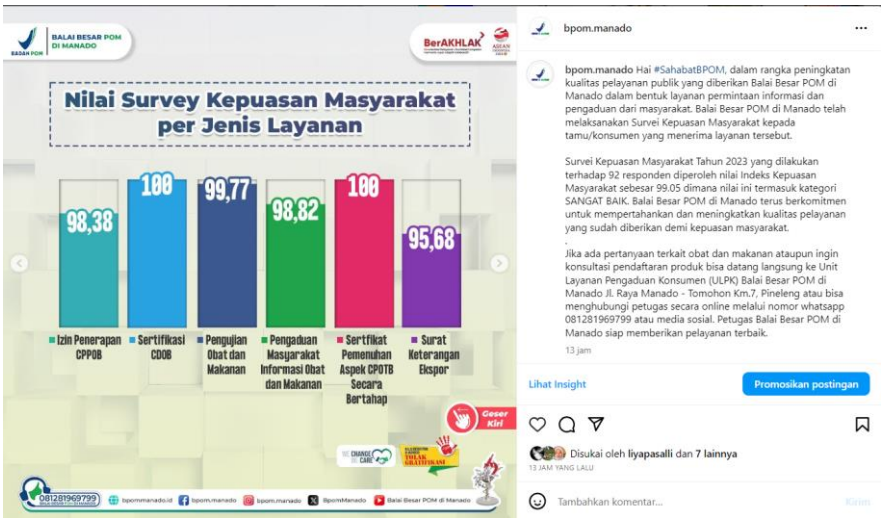
Dra. Hariani, Apt
NIP. 19661220 199303 2 001

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

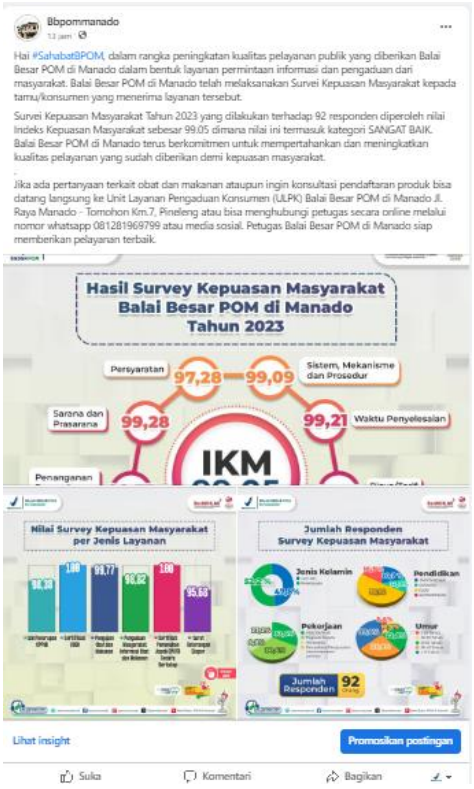
b. Publikasi Hasil SKM

1. Instagram



2.Facebook Fanpage




3.Facebook

4. Twitter

**Balai Besar POM di Manado**
@BPOMManado

Hai #SahabatBPOM, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan Balai Besar POM di Manado dalam bentuk layanan permintaan informasi dan pengaduan dari masyarakat.

8.35 PM · 12 Sep 2023 · **4** Tayangan

**Balai Besar POM di Manado** @BPOMManado · 13j
Jika ada pertanyaan terkait obat dan makanan ataupun ingin konsultasi pendaftaran produk bisa datang langsung ke Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Manado Jl. Raya Manado - Tomohon Km.7, Pineleng

3

**Balai Besar POM di Manado** @BPOMManado · 13j
Balai Besar POM di Manado terus berkomitmen untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan demi kepuasan masyarakat.

3

**Balai Besar POM di Manado** @BPOMManado · 13j
Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilakukan terhadap 92 responden diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 99.05 dimana nilai ini termasuk kategori SANGAT BAIK.

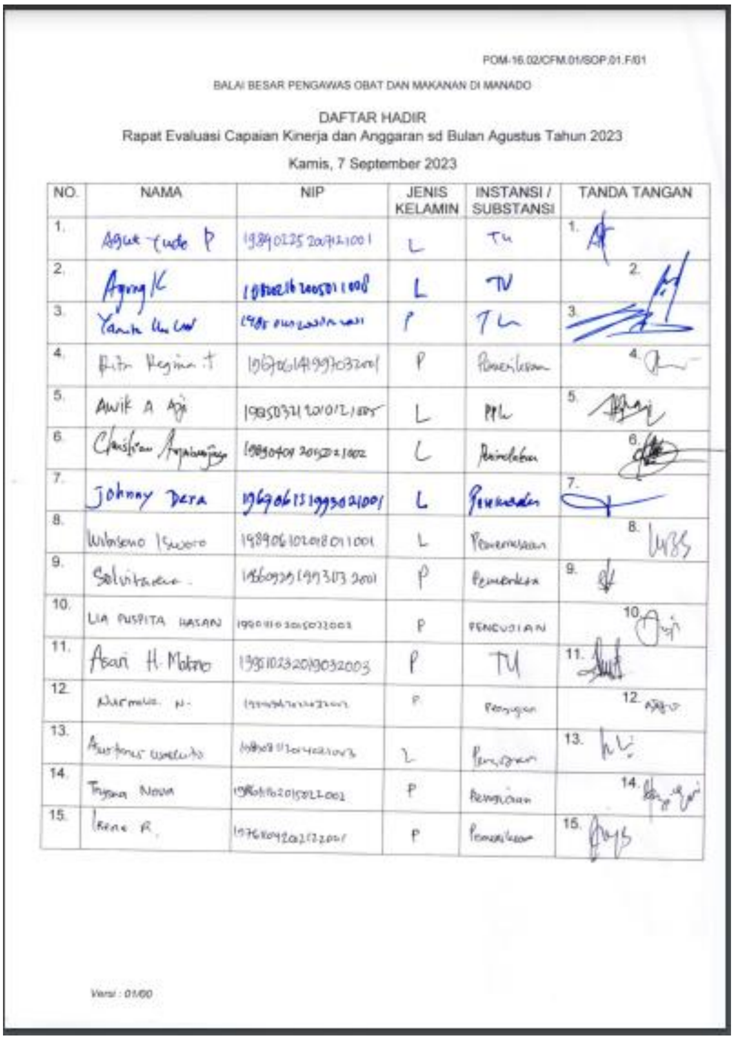
4

**Balai Besar POM di Manado** @BPOMManado · 13j
Balai Besar POM di Manado telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada tamu/konsumen yang menerima layanan tersebut.

3

5.Subsite

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



POM-16.02/CFM.01/SOP.01.F/01

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO

DAFTAR HADIR
Rapat Evaluasi Capaian Kinerja dan Anggaran sd Bulan Agustus Tahun 2023

Kamis, 7 September 2023

| NO. | NAMA | NIP | JENIS KELAMIN | INSTANSI / SUBSTANSI | TANDA TANGAN |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Agus Tude P | 198901252007121001 | L | TU | 1. |
| 2. | Agung K | [illegible] | L | TU | 2. |
| 3. | Yanti [illegible] | [illegible] | P | TU | 3. |
| 4. | Rita Regina T | 196706141997032001 | P | Pemeriksaan | 4. |
| 5. | Awik A Aji | 198503212010121005 | L | PPL | 5. |
| 6. | Christian [illegible] | 198904092015021002 | L | Penindakan | 6. |
| 7. | Johnny Dera | 196906131993021001 | L | Penindakan | 7. |
| 8. | Wibisono Iswoto | 198906102018011001 | L | Pemeriksaan | 8. |
| 9. | Salvitasari | 196609251993032001 | P | Pemeriksaan | 9. |
| 10. | LIA PUSPITA HASAN | [illegible] | P | PENGUJIAN | 10. |
| 11. | Asari H. Matuno | 199510232019032003 | P | TU | 11. |
| 12. | Nurmala N. | [illegible] | P | Pengujian | 12. |
| 13. | Agustinus Uwelu[illegible] | [illegible] | L | Pengujian | 13. |
| 14. | Trysna Nova | [illegible] | P | Pengujian | 14. |
| 15. | Irene R. | [illegible] | P | Pemeriksaan | 15. |

Versi : 01/00

POM-16.02/CFM.01/SOP.01.F/01

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANADO

DAFTAR HADIR
Rapat Evaluasi Capaian Kinerja dan Anggaran sd Bulan Agustus Tahun 2023

Kamis, 7 September 2023

| NO. | NAMA | NIP | JENIS KELAMIN | INSTANSI / SUBSTANSI | TANDA TANGAN |
|---|---|---|---|---|---|
| 16. | Agustina Wonte S | 197002261990032001 | P | Pengujian | 16. |
| 17. | Rio Greza G.P | 1995010220190310[illegible] | L | Pemeriksaan | 17. |
| 18. | Katherina Wijaya | 197808172007122001 | P | Pengujian | 18. |
| 19. | Dian S.K | 198008242003122001 | P | Infokom | 19. |
| 20. | Yosica Tandilolo | 198412182010122001 | P | Infokom | 20. |
| 21. | Octefien Manpow | [illegible] | P | TU | 21. |
| 22. | Imelda Ngantung | 198503102000032001 | P | Pemeriksaan | 22. |
| 23. | Faramaulah S | 19680829199302 2 001 | P | Pemeriksaan | 23. |
| 24. | Evi D. Anggraeni | [illegible] | P | TU | 24. |
| 25. | | | | | 25. |
| 26. | | | | | 26. |
| 27. | | | | | 27. |
| 28. | | | | | 28. |
| 29. | | | | | 29. |
| 30. | | | | | 30. |

Versi : 01/00