

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	9
4.2 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Riyanto, S.Farm, Apt, M.Sc.
NIP : 198409012010121001
Jabatan : Kepala Balai POM di Kendari
Unit Kerja : Balai POM di Kendari

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

Kendari, 21 September 2023

Kepala Balai POM di Kendari



Riyanto, S.Farm., Apt., M.Sc.

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 POM di Kendari.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai POM di Kendari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana surat tugas terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disampaikan melalui link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKendari> dan disebarluaskan 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 Kendari 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 link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKendari> 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

N o.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1 .	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2 .	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 9 Agustus 2023	60
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 di Balai POM di Kendari. 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 POM di Kendari tahun 2023:

N o	Jenis Pelayanan	Popula si	Samp el
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	17	10
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	9	3
3	Sertifikasi Cara Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan B	1	1
4	Pengujian Obat dan Makanan	42	11
5	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	249	57
6	Sertifikasi Cara Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap	2	1
Jumlah		320	83

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpuan data dari formulir SKM, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sebanyak 83 orang responden, dengan rincian yang tercantum pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Tabel data karakteristik responden SKM.

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	37	44,58
		Perempuan	46	55,42
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	29	34,94
		D1/D2/D3	4	4,82
		D4/S1	35	42,17
		S2/Profesi/S3	15	18,07
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	16	19,28
		Pegawai Swasta	14	16,87
		Wiraswasta	13	15,66
		Pelajar/mahasiswa	24	28,92
		Pegawai BUMN/D	2	2,41
		Peneliti/Dosen	3	3,61
		Lainnya	11	13,25
4.	Usia	≤ 25 Tahun	35	42,17
		26-30 Tahun	12	14,46
		31-35 Tahun	10	12,05
		36-40 Tahun	12	14,46
		≥ 41 Tahun	14	16,87

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

3.2.1 Nilai SKM per jenis layanan :

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan										
Cara Produksi	95.0	93.3	99.4	100.	98.3	100.	100.	98.3	96.6	
Pangan Olahan yang Baik	0	3	4	00	3	00	00	3	7	97.90
Sertifikasi Cara Distribusi Obat	100.00	100.00	96.30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	88.89	98.35

yang Baik										
Sertifikasi Cara Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan B	66.67	66.67	88.89	66.67	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	82.10
Pengujian Obat dan Makanan	100.00	98.48	96.97	98.48	98.48	96.97	100.00	96.97	96.97	98.15
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	96.20	95.03	93.76	93.86	92.98	95.32	95.91	94.74	93.86	94.63
Sertifikasi Cara Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	85.19

3.2.2 Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U 1	Persyaratan	94.82	96.18	1.36
U 2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.82	94.98	0.16
U 3	Waktu Penyelesaian	93.47	94.78	1.31
U 4	Biaya/Tarif	93.69	94.98	1.31
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.79	94.38	1.29

U 6	Kompetensi Pelaksana	96.40	95.98	0.42
U 7	Perilaku Pelaksana	95.95	97.19	1.24
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.37	95.38	2.96
U 9	Sarana dan Prasarana	94.14	94.38	0.24
Nilai SKM Unit Layanan		94.49	95.36	0.87

Keterangan:



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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

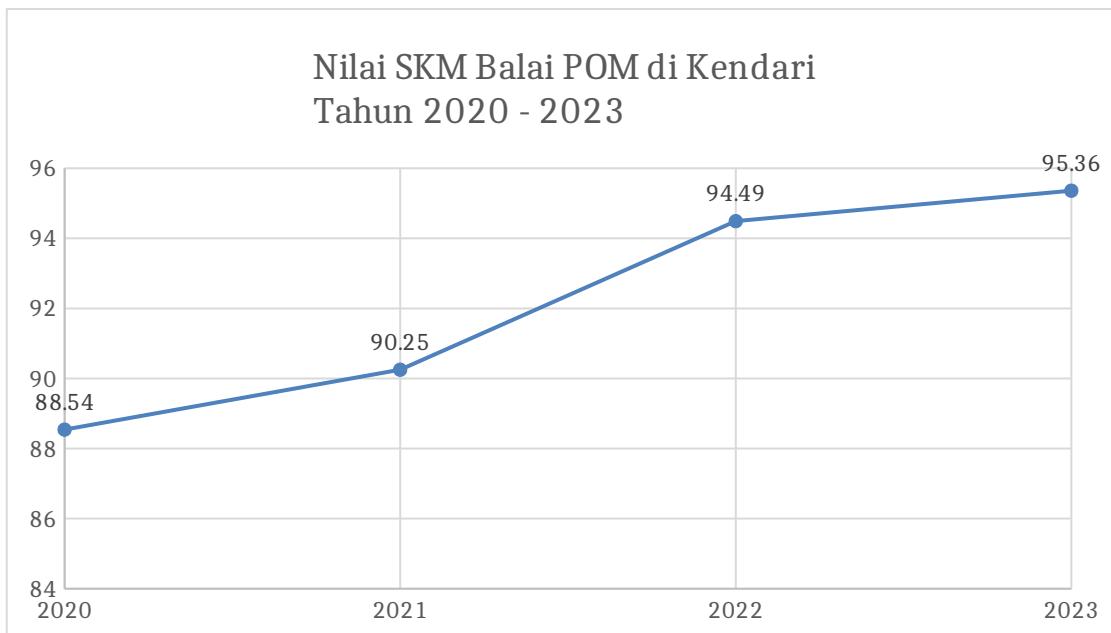
Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

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	-	-	-	-	-
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	-	-	-	-	-
3	Sertifikasi Cara Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan B	-	-	-	-	-
4	Pengujian Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian	Peralatan rusak dan ketersediaan reagen	Pengadaan peralatan laboratorium baru	Desember 2023	Substansi Pengujian dan Subbagian Tata Usaha
	Pengaduan	Produk	Kurangnya	Sosialisasi	September	Substansi

5	masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Spesifikasi Jenis Pelayanan	pemahaman Konsumen terhadap Jenis Pelayanan	kembali kepada masyarakat terkait jenis pelayanan	2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Pelanggan masih merasa kurang nyaman di ruang layanan	Melengkapi sarana dan prasarana ruang layanan publik dan memperbarui sarana yang sudah tidak layak digunakan.		
6	Sertifikasi Cara Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap	-	-	-	-	-

4.2 Tren Nilai SKM

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



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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas pengawasan kepuasan masyarakat selama satu periode 2023 dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Kendari secara umum Mencerminkan kualitas yang sangat baik dengan nilai 95,36. SKM Balai POM di Kendari menunjukkan peningkatan kinerja pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, sarana dan prasarana, dan waktu penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana.

Kendari, 21 September 2023

Kepala Balai POM di Kendari



Riyanto, S.Farm., Apt., M.Sc.

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM

POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.27A.05/F01

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DATA RESPONDEN

Tanggal :

Nama :	Jenis Kelamin :
Umur :	No. HP :
Pendidikan Terakhir : <input type="checkbox"/> ≤ SMA/sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2/Profesi/S3	Pekerjaan Utama : <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Peneliti/Dosen <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Lainnya <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/D
Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/beraktivitas :	

JENIS PELAYANAN

1	Jenis Pelayan yang diterima :
2	Presentase tahapan penyelesaian : %

KUISIONER

A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK		
U1. Persyaratan		
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ? <input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Mudah <input type="checkbox"/> 3.Kurang Mudah <input type="checkbox"/> 5.Mudah <input type="checkbox"/> 2.Tidak Mudah <input type="checkbox"/> 4.Cukup Mudah <input type="checkbox"/> 6.Sangat Mudah	
U2. Prosedur		
2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ? <input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Mudah <input type="checkbox"/> 3.Kurang Mudah <input type="checkbox"/> 5.Mudah <input type="checkbox"/> 2.Tidak Mudah <input type="checkbox"/> 4.Cukup Mudah <input type="checkbox"/> 6.Sangat Mudah	
U3. Waktu		
3	Bagaimana penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai ketentuan? <input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> 3.Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> 5.Sesuai <input type="checkbox"/> 2.Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> 4.Cukup Sesuai <input type="checkbox"/> 6.Sangat Sesuai	
4	Apakah menurut penilaian Saudara, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ? <input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> 3.Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> 5.Sesuai <input type="checkbox"/> 2.Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> 4.Cukup Sesuai <input type="checkbox"/> 6.Sangat Sesuai	
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? <input type="checkbox"/> 1.Sangat Lambat <input type="checkbox"/> 3.Kurang Cepat <input type="checkbox"/> 5.Cepat <input type="checkbox"/> 2.Lambat <input type="checkbox"/> 4.Cukup Cepat <input type="checkbox"/> 6.Sangat Cepat	

1 dari 3 hal



U4 Biaya			
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Jelas	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Jelas	<input type="checkbox"/> 5.Jelas
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Jelas	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Jelas	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Jelas
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> 5.Sesuai
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Sesuai	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Sesuai
U6. Kompetensi			
8	Bagaimana penilaian Saudara, mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Memadai	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Memadai	<input type="checkbox"/> 5.Memadai
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Memadai	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Memadai	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Memadai
U7. Perilaku			
9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Baik	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Baik	<input type="checkbox"/> 5.Baik
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Baik	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Baik	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Baik
U9. Sarana dan Prasarana			
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Lengkap	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Lengkap	<input type="checkbox"/> 5.Lengkap
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Lengkap	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Lengkap	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Lengkap
U12. Persyaratan Pelayanan			
12	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> 5.Sesuai
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Sesuai	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Sesuai
U13. Informasi Pelayanan			
13	Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju
U14. Tarif/Biaya			
14	Apakah menurut saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> 5.Sesuai
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Sesuai	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Sesuai
B. PERSEPSI ANTI KORUPSI			
Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini?			
1	Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas dalam pelaksanaan tugasnya		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju

2	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju
4	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju
5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju
6	Pelayanan pada unit ini tanpa pencaloan/perantara/biro		
	<input type="checkbox"/> 1.Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 3.Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> 5.Setuju
	<input type="checkbox"/> 2.Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> 4.Cukup Setuju	<input type="checkbox"/> 6.Sangat Setuju

SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan/pernyataan berupa opsional, pilih dengan memberikan tanda (✓)

Kendari,

Petugas

2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	tahapan penyelesaian (%)												Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Ida Bagus Eka Rasmana	27	Laki-laki	81350861086	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima untuk segala bantuan, waktu dan informasi yg bgt mudahnya kami peroleh
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Irmawan	38	Laki-laki	82380262288	S1	Pegawai swasta	PT Elixir Utama Indonesia	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	dari petugas, baik pada saat jam kantor
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Phie Eddy	52	Laki-laki	82346364639	S1	Wiraswasta	-	100	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Selpirahmawati Saranani	34	Perempuan	85396730161	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Indoherbal	100	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	Tetap dipertahankan kenyamanan dalam
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Hasrul	33	Laki-laki	85279042444	S1	Wiraswasta	PT natural aren koltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Alfini ambo	29	Perempuan	82260713808	S1	Wiraswasta	CV Indo mekar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Seumua pelayanan sangat baik
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Aisyia Meitasya	22	Perempuan	82292136602	S1	Lainnya	CV AHYAN ASR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik
8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Irayani Daud	41	Perempuan	82393225707	S1	Wiraswasta	Ani Cake Wakatobi	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima untuk segala bantuan, waktu dan informasi yg bgt mudahnya kami peroleh
9	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	SUDARWANTO	48	Laki-laki	82196608863	S1	Lainnya	Swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
10	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Isnawati	29	Perempuan	87732842793	S1	Lainnya	CV YANCHA INVESTAMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap dipertahankan kenyamanan dalam
11	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Hasfia hisa rahim	27	Perempuan	85319600959	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF AMANAH FARMASI MUBAR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
12	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Suryani, S.Si., Apt	38	Perempuan	81342090018	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Tri Sapta Jaya Kendari	100	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	Pelayanan sudah sangat memuaskan dan
13	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Rosvianti Faradita	32	Perempuan	85241638817	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. MARGA NUSANTARA JAYA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sudah sangat baik
14	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Alicya Chiara	25	Perempuan	81935625871	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Swasta	100	4	4	5	5	6	4	5	5	6	5	6	Dipertahankan pelayanan yang sudah bagus ini, rencana saya untuk
15	Pengujian Obat dan Makanan	Asgar	25	Laki-laki	85396723797	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	membangun sarana untuk AMDK. supaya
16	Pengujian Obat dan Makanan	Sartono	41	Laki-laki	82318213682	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanannya sangat baik, harus
17	Pengujian Obat dan Makanan	Hesron G, SH	37	Laki-laki	85241979770	S1	PNS/TNI/Polri	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	agar tetap dipertahankan pelayanannya
18	Pengujian Obat dan Makanan	Mulyadi Mustamin	43	Laki-laki	85319071980	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan dipertahankan
19	Pengujian Obat dan Makanan	Dadang A	67	Laki-laki	85256297880	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan pelayanan yang sudah bagus ini, rencana saya untuk
20	Pengujian Obat dan Makanan	Deden Darmanto	22	Laki-laki	8522274792	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	membangun sarana untuk AMDK. supaya
21	Pengujian Obat dan Makanan	LEEON PRATAMA, S. H	38	Laki-laki	82259359877	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Buton Utara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perlu di Tingkatkan lagi,
22	Pengujian Obat dan Makanan	La Ode azwar mulanda	38	Laki-laki	82271027007	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Muna	100	6	6	5	4	5	6	5	6	5	5	5	Agar hasil laboratorium bisa dipercepat lagi minimal 1 x 12 jam
23	Pengujian Obat dan Makanan	Muhammad syafrialz	28	Laki-laki	82322282254	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Sultra	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan pelayanannya
24	Pengujian Obat dan Makanan	Muh. Hariyansyah	29	Laki-laki	85256325388	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Sultra	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga semakin baik
25	Pengujian Obat dan Makanan	Ritno putra Pramindan	37	Laki-laki	81258885219	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Detresnarkoba Polda Sultra	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Eva Misrudatul Fadiyah	20	Perempuan	85253635894	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Poltekkes Kendari	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Baharuddin	59	Laki-laki	82319848496	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	James S. Paongan	40	Laki-laki	811468008	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinkes Kolaka	100	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Salju	20	Laki-laki	81215939585	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Haluoleo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Navirudin	52	Laki-laki	85340308017	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Perindustrian dan	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Tahun		: 2023																	
Unit Kerja		: Balai POM di Kendari																	
No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Restu Haris	31	Perempuan	85241564056	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Kampus Avicenna Kendari	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang sangat baik,
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Hanisa	23	Perempuan	81354702942	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Haluoleo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Tamrin Tanda, SH	34	Laki-laki	85256392125	S1	Wiraswasta	-	100	6	5	6	5	5	6	6	6	6	
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Muh. Zukriansyah MS	29	Laki-laki	85341500815	D1/D2/D3	Lainnya	-	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Sardin	41	Laki-laki	85241582090	S1	Pegawai BUMN/D	Bank Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahanan pelayanan yang sudah
	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan																		Semoga bagi pemula untuk membuat izin BPOM bisa didampingi sampai
36	Makanan	Siti Patimah	42	Perempuan	85333389662	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Pertanian	100	6	5	6	5	6	6	6	6	6	bisa mendapatkan izin karena masih
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Natalia Mayasari	41	Perempuan	0	S1	Wiraswasta	Bakso Uima	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Dinda Cahya Ayu P	22	Perempuan	81340458618	S1	Pegawai swasta	Media Utama Riskindo	100	6	6	6	5	6	6	5	5	6	semoga BPOM terus meningkatkan
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Adinda Septia Putri	23	Perempuan	81311865321	S1	Pegawai swasta	Telisik. id	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Erni Yanti	21	Perempuan	85341809002	S SMA/Sederajat	Lainnya	media telisik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Phie Eddy	64	Laki-laki	82341325583	S1	Wiraswasta	Eka Duta Platisindo	100	5	5	5	5	6	5	6	6	6	
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Riski Indradewi	33	Perempuan	85295249997	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Universitas Cokroaminoto											usul untuk mempunyai metode
43	Makanan	uni susilawati	43	Perempuan	82292286887	S1	PNS/TNI/Polri	Palopo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	analisis pangan yang dengan bahan
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Suciana	20	Perempuan	81324892024	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Haluoleo	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	pelayan yang diberikan sangat baik
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	ANITA	39	Perempuan	8119056160	S1	Pegawai swasta	PDAM TIRTANAKA KENDARI	100	6	5	6	4	5	6	6	5	5	
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Dirgahari Ahyat	30	Laki-laki	851416f+11	S1	Lainnya	Swasta	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Sarinu Adi Saputri	24	Laki-laki	81242423618	S1	Wiraswasta	Swasta	100	6	5	6	5	6	5	5	6	6	Pelayanan yang diberikan terkait informasi data keramahan dari petugas saya rasa sudah sangat baik
	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan																		petugas saya rasa sudah sangat baik
48	Makanan	NABILA	20	Perempuan	85231450830	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	KAMPUS	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayan cepat dan diseriti solusi
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Rusman	37	Laki-laki	8133223022	S SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT ASIA TUNGGAL MITRATION	100	6	6	5	5	6	6	5	5	5	
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Moh. Efendi	34	Laki-laki	81524748783	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Resvianti Faradita	32	Perempuan	85241638820	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Marga Nusantara Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Yani Zani	30	Perempuan	82291554106	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	RSUD Konawe Utara	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Chieka Amanda Natamia	22	Perempuan	82293207468	S1	Lainnya	-	100	5	5	6	5	5	6	6	6	6	
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Alfi	24	Laki-laki	89528181272	S1	Wiraswasta	Toko oleh" athifa	100	6	6	5	5	6	5	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Irma Oktaviani	25	Perempuan	82346740803	S2/Profesi/S3	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelayanan dan konsultasi yang
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	M. Farid	24	Laki-laki	81271114933	S1	Pegawai swasta	PT Asia Tunggal Mitration	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Anisa Maulidina	22	Perempuan	82299398873	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	100	6	6	6	5	5	5	6	5	5	
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Muh Agus Salim Nusu	31	Laki-laki	85214059084	S1	PNS/TNI/Polri	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Sri Reski Astuti	29	Perempuan	82293130856	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Babana	100	6	6	5	6	5	6	6	6	6	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Dian Novita Ningrum	26	Perempuan	81803475962	S1	Pelajar /mahasiswa	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Inda Suci Pratiwi Nehru	32	Perempuan	85291219088	S1	Lainnya	PT Ameno Kendari Sejahtera	100	5	5	6	6	5	6	6	6	6	
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Narti	30	Perempuan	85342938800	D1/D2/D3	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Dadang Achmad	67	Laki-laki	85256297880	S SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	6	6	5	5	6	6	6	6	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM
a. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI

Kompleks Bumi Praja Anduonohu Kota Kendari Sulawesi Tenggara 93232

Telp : (0401) 3195855; Fax : (0401) 3195513;

Email: bpom_kendari@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI

NOMOR : B-OT.03.04.27A.27A5.09.23.1089 TAHUN 2023

T E N T A N G

PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI

- Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- b. Bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pencari keadilan, maka dipandang perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
- c. Bahwa penunjukkan tersebut dimaksud perlu diatur dalam suatu ketetapan.
- Mengingat : 1. Perpres Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara RI Tahun 2917 Nomor 180);
2. Peraturan Kepala BPOM Nomor : 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala BPOM Nomor : 22 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan ;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI

Kompleks Bumi Praja Anduonohu Kota Kendari Sulawesi Tenggara 93232

Telp : (0401) 3195855; Fax : (0401) 3195513;

Email: bpom_kendari@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI TENTANG PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI
- Kesatu : Menunjuk nama-nama sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kendari;
- Kedua : Tim Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tugas dan tanggungjawab sebagaimana tersebut dalam lampiran;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;
- Kelima : Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Kendari
Pada tanggal : 15 MEI 2023
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KENDARI,



Riyanto, S.Farm., Apt, M.Sc

LAMPIRAN**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN****NOMOR : B-OT.03.04.27A.27A5.09.23.1089****TANGGAL : 15 MEI 2023****TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pengarah Kegiatan : Kepala Balai POM di Kendari
Ketua : Dra. Mirnawati Purba, Apt
Anggota :
1. Dra. Hasnah Nur, Apt., MPH.
2. Sienny, S.Si., Apt
3. Dra. Fausiah Idrus, Apt
4. Sitti Asmah, SE
5. Syahriani Zain S.Si, Apt
6. Ratna Palupi Fajarini S.Farm, Apt
7. Puspita Sari S.Si
8. Dewi Amni Idrus S.Si, Apt
9. Rizky Afdaliah S.Farm, Apt
10. Fitriani Basri, S.Si.
11. Dwi Andayani S.Si
12. Ratni Rimpun, A.Md
13. Listya Wahyu Mardyaningrum, S.Si
14. Syaiful Sanggala, S.Ak., M.Ak.

Ditetapkan : di Kendari

Pada tanggal : 15 MEI 2023

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI,



Riyanto, S.Farm., Apt, M.Sc

b. Publikasi Hasil SKM tahun 2023



Hi, Pedahae kabara #BanggonaBPOM

Kualitas layanan publik Balai POM di Kendari dapat terlihat dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan. Berikut hasil survei dilaksanakan di tahun 2023 dengan melibatkan responden penerima layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kendari. ... Lihat selengkapnya



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

