

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**COVER**

**Loka POM di Kota Balikpapan  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	14
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	14
DAFTAR ISI.....	ii
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
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut .....	7
4.2 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 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

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

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kota Balikpapan.

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; dan
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 Loka POM di Kota Balikpapan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikLokaBalikpapan> yang 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 Loka POM di Kota Balikpapan yaitu :

- 1. Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaBalikpapan> 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:

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 Loka POM di Kota Balikpapan. 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 Loka POM di Kota Balikpapan tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	2	1
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12	3
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	141	35
<b>Jumlah</b>		<b>155</b>	<b>39</b>

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Percentase
1	Jenis Kelamin	Laki	15	38%
		Perempuan	24	62%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	23%
		DI/D2/D3	13	33%
		D4/S1	15	38%
		S2/Profesi/S3	2	5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	5%
		Pegawai Swasta	8	21%
		Wiraswasta	24	62%
		Pelajar / mahasiswa	3	8%
		Perusahaan	1	3%
		Pengurusan Jasa		
		Kepabeanan		
4	Usia	Lainnya	1	3%
		≤ 25 Tahun	6	15%
		26 – 30 Tahun	9	23%
		31 – 35 Tahun	4	10%
		36 – 40 Tahun	4	10%
		≥ 41 Tahun	16	41%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi sapaapip.pom.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

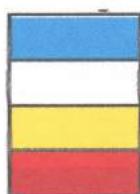
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	83,33	83,33	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	88,89
Izin penerapan	88,89	88,89	92,59	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	88,89	92,39

cara produksi pangan olahan yang baik										
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	85,71	86,19	90,46	92,38	88,57	95,71	95,71	95,71	83,33	88,31

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

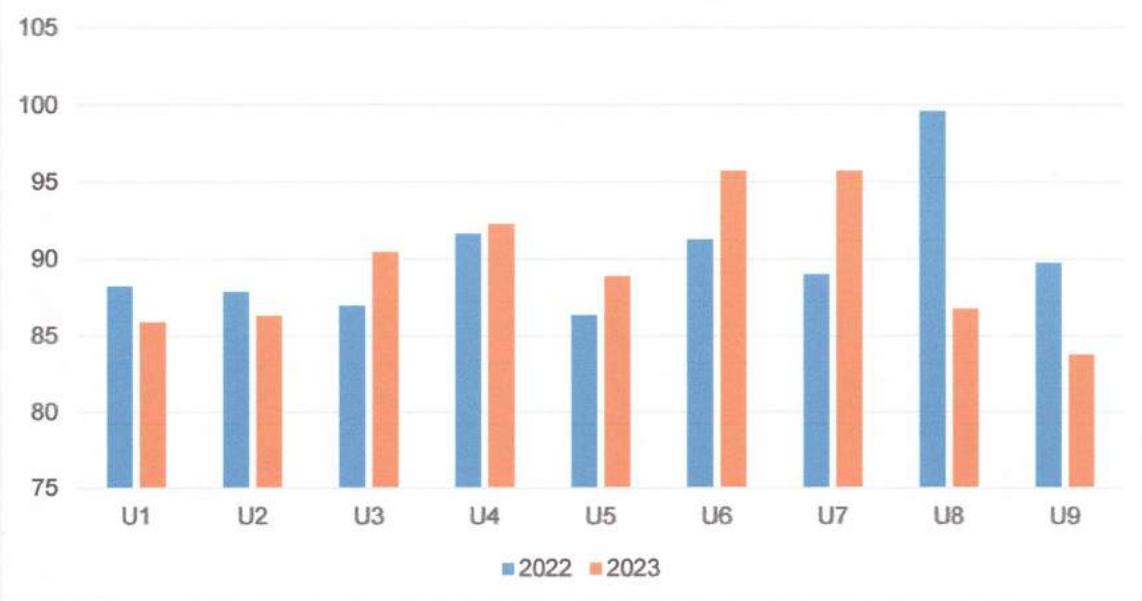
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik / Turun
U1	Persyaratan	88,26	85,90	-2,36
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,88	86,32	-1,56
U3	Waktu Penyelesaian	86,99	90,46	3,47
U4	Biaya/Tarif	91,67	92,31	0,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,36	88,89	2,53
U6	Kompetensi Pelaksana	91,29	95,73	4,44
U7	Perilaku Pelaksana	89,02	95,73	6,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,62	86,75	-12,87
U9	Sarana dan Prasarana	89,77	83,76	-6,01
Nilai SKM Unit Layanan		90,10	89,54	-0,56

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 2022 dan 2023



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 24 Juli 2023 dan rapat internal Loka POM di Kota Balikpapan. 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	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	Persyaratan	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan notifikasi kosmetik	Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Kosmetik yang Baik dan Notifikasi Kosmetik kepada pelaku usaha kosmetik	31 Desember 2023	Tim Sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pemahaman pelaku usaha tentang prosedur sertifikasi izin penerapan cara produksi pangan olahan yang	Dilakukan pendampingan UMKM secara online melalui zoom meeting	31 Desember 2023	Tim Sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan

			baik				
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mispersepsi masyarakat dalam melakukan pengisian survey kepuasan masyarakat	Petugas melakukan pendampingan pengisian survey dan konfirmasi hasil pengisian survey apabila terdapat poin yang perlu konfirmasi lebih lanjut	31 Desember 2023	Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kota Balikpapan	
		Sarana dan Prasarana	Adanya gap ketersediaan sarana dan prasarana dengan persyaratan ruang pelayanan publik	Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan	31 Desember 2023	Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kota Balikpapan	

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 :

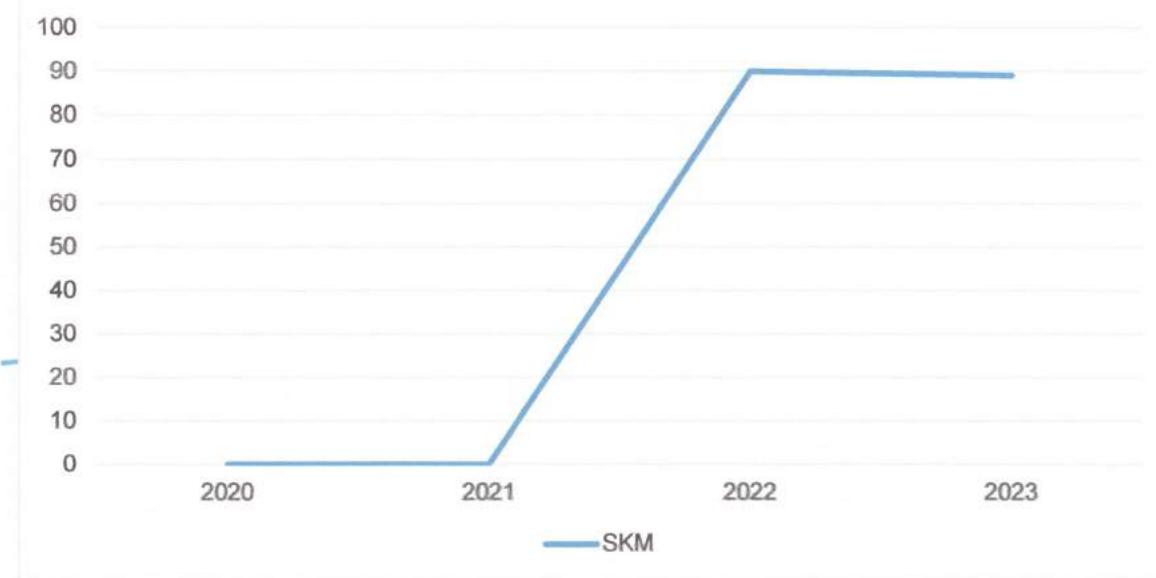
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Izin penerapan cara produksi pangan	Supaya lebih ditingkatkan lagi pelayanannya. Sudah sangat	Akan dilakukan Sosialisasi dan Desk Registrasi Pangan Olahan sebagai	31 Desember 2023

	olahan yang baik	bagus dan baik. Hanya untuk program pendaftaran yang harus 2 kali masuk program. Itu yang kami kira sudah akan terbit. Ternyata masih ada 1 program yang lain lagi	pendampingan langsung layanan sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan	
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Lebih dirutinkan kembali acara seminar pengenalan program - program maupun update - update dari system yang ada. Karena semua itu sangat membantu pelaku usaha untuk mengikuti aturan yang sudah berlaku. Terima kasih	Akan dilakukan bimbingan teknis penerapan CPPOB bagi UMK Pangan Olahan sebagai pendampingan langsung layanan sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan	31 Desember 2023

#### 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 Loka POM di Kota Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Loka POM di Kota Balikpapan  
Tahun 2020 - 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terjadi penurunan nilai SKM dari tahun 2022, namun secara umum terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka POM di Kota Balikpapan dengan kategori Sangat Baik. Pada tahun 2020 dan 2021 tidak dilakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.

## BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,17. Meskipun terjadi penurunan nilai SKM dari tahun 2022, namun secara umum terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka POM di Kota Balikpapan. Pada tahun 2020 dan 2021 tidak dilakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, persyaratan, serta sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta biaya/tarif.

Balikpapan, 18 Agustus 2023

Kepala Loka POM di Kota Balikpapan,



Gerson Pararak, S.Si., Apt., M.H

NIP. 19850821 200712 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Balikpapan  
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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Balikpapan  
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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Balikpapan  
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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

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

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

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

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

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

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

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

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

Top

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

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

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

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

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

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

Top

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

Top

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Balikpapan  
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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

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

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

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

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

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

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Balikpapan  
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

Kembali

Simpan

## TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun	2023															
	Loka POM di Kota Balikpapan															
No	Jenis Unit Kerja	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Presentase penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Perempuan	46	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Program Jemput Bola Badan POM oleh Loka POM Balikpapan sangat Bagus. Dan sangat membantu kami para Pelaku UMKM di kota Balikpapan. Salut buat BPOM Balikpapan
2	Perempuan	31	S1	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Perempuan	27	S1	Pegawai swasta	60	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	-

4	Laki-laki	40	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	100	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	Loka POM kota Balikpapan berkomitmen untuk menjaga integritas dan bebas dari tindakan korupsi. Loka POM Balikpapan menerapkan prinsip transparansi dalam semua prosesnya. Informasi terkait kebijakan, prosedur, dan tindakan yang diakukan secara rutin dibuat tersedia untuk umum. Hal ini dapat meminimalkan peluang terjadinya korupsi. Tetap semangat dalam melayani, dan bermanfaat kepada Masyarakat.
---	-----------	----	---------------	------------	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--



7	Laki-laki	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	100	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	Lebih dirutinkan kembali acara seminar pengenalan program - program maupun update - update dari system yang ada. Karena semua itu sangat membantu pelaku usaha untuk mengikuti aturan yang sudah berlaku. Terima kasih
8	Laki-laki	45	S1	Pegawai swasta	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	Laki-laki	40	S1	Wiraswasta	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tetap berikan pelayanan terbaik untuk kemajuan bersama	
10	Perempuan	41	D1/D2/D3	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6		
11	Laki-laki	52	S1	PNS/TNI/Polri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dipertahankan yg sudah baik	

12	Perempuan	42	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelayanan dan petugas sdh baik dan sangat membantu
13	Perempuan	58	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Semoga bisa di permudah dalam persyaratan pengurusan nya Terimakasih ???????
14	Perempuan	36	S1	PNS/TNI/Polri	100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	Laki-laki	28	D1/D2/D3	Pegawai swasta	100	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5		
16	Perempuan	26	S1	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	Laki-laki	58	D1/D2/D3	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5		
18	Perempuan	30	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5		
19	Perempuan	54	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5		
20	Laki-laki	43	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5		
21	Perempuan	49	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	100	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5		Semakin lebih baik lagi. Semangat!!!
22	Laki-laki	33	S1	Wiraswasta	100	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	Tetap konsisten dalam pelayanan yang ramah	
23	Laki-laki	43	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5		

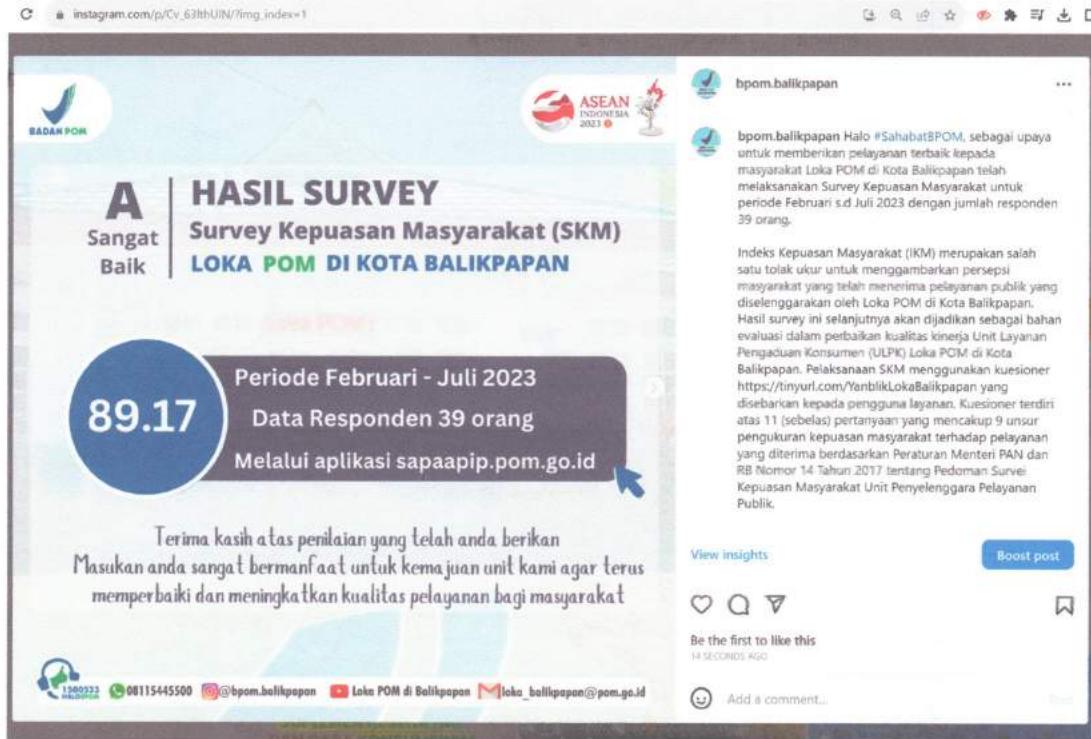
24	Perempuan	27	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	100	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5
25	Perempuan	32	S1	Wiraswasta	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
26	Laki-laki	29	S1	Wiraswasta	100	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5
27	Perempuan	47	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5
28	Laki-laki	36	S1	Wiraswasta	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5
29	Laki-laki	28	S1	Wiraswasta	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5
30	Perempuan	44	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
31	Perempuan	29	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5
32	Perempuan	23	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
33	Perempuan	48	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5
34	Perempuan	25	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	-
35	Perempuan	20	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
36	Perempuan	22	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
37	Perempuan	21	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	100	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
38	Perempuan	25	D1/D2/D3	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5
39	Perempuan	28	D1/D2/D3	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM

terlampir

#### b. Publikasi Hasil SKM



Melalui media sosial :

- Instagram :

[https://www.instagram.com/p/Cv\\_63lthUIN/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/Cv_63lthUIN/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==)

- Facebook :

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=664046622427102&id=100064653103938&mibextid=Nif5oz](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=664046622427102&id=100064653103938&mibextid=Nif5oz)

- Twitter : <https://twitter.com/bpombalikpapan/status/1691729704246726887>





- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM







- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada) terlampir

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**

**NOMOR: HM.03.01.30B.30B4.07.23.114**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN**

Pada hari ini, Senin, 24 Juli 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik oleh Loka POM di Kota Balikpapan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Pengujian dan sosialisasi PJAS di sekolah perlu ditingkatkan karena dapat menjamin keamanan PJAS.	Sekolah dapat mengirimkan surat permohonan untuk pengujian dan/atau sosialisasi PJAS di sekolah. Untuk pengujian PJAS menggunakan uji sederhana test kit parameter bahan berbahaya. Apabila ditemukan hasil uji Tidak Memenuhi Syarat (TMS) perlu dilakukan uji lanjut dengan laboratorium.	N/A (menyesuaikan surat permohonan dari stakeholder)
2.	Program sertifikasi keamanan PJAS telah dilakukan di tahun 2021 namun hanya 14 sekolah yang telah diaudit, untuk itu perlu	Program sertifikasi keamanan PJAS merupakan program nasional Badan POM yang dilaksanakan oleh Balai Besar/Balai POM. Tahun 2021 pelaksanaan	N/A (perubahan status Loka POM di Kota Balikpapan menjadi Balai POM di Balikpapan)

	dilanjutkan untuk sertifikasi sekolah lain.	sertifikasi keamanan PJAS dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Samarinda di kota Balikpapan	
3	Pengisian survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan pendampingan agar tidak terjadi mispersepsi	Petugas melakukan pendampingan pengisian survey dan konfirmasi hasil pengisian survey apabila terdapat poin yang perlu konfirmasi lebih lanjut	31 Desember 2023
4	Perlu dilakukan inovasi pelayanan publik berupa pendampingan UMKM secara online	Dilakukan pendampingan UMKM secara online melalui <i>zoom meeting</i>	31 Desember 2023
5	Proses sertifikasi CDOB lama dan alurnya panjang sehingga perlu dipersingkat	Dilaksanakan program <i>Smart CDOB</i> oleh Badan POM melalui <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">sertifikasicdob.pom.go.id</a> berupa pelatihan, pendampingan dan konsultasi tindakan perbaikan (CAPA)	31 Desember 2023
6	Biaya pengujian produk TIE yang dilaporkan oleh instansi pemerintah sebaiknya digratiskan karena bersumber dari DIPA dan akan menjadi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	Biaya pengujian telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108/PMK.02/2022 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sehingga bukan	N/A (bukan merupakan kewenangan Loka POM di Kota Balikpapan)

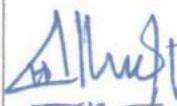
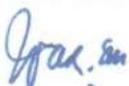
		merupakan kewenangan Loka POM di Kota Balikpapan	
7	Peredaran obat bebas dan obat bebas terbatas mengandung efedrin memiliki risiko penyalahgunaan obat	Obat bebas dan obat bebas terbatas mengandung efedrin dalam bentuk tunggal telah dilakukan pelarangan peredarannya oleh Badan POM dengan pembatalan izin edar. Sementara peredaran obat bebas dan obat bebas terbatas mengandung efedrin sedang dilakukan kajian perubahan golongan obat dan dilakukan pengawasan lebih lanjut dan sosialisasi kepada sarana dan masyarakat	31 Desember 2023

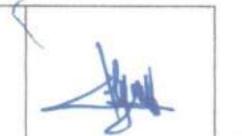
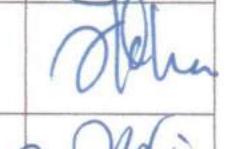
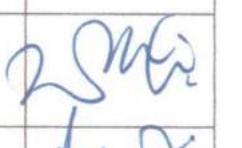
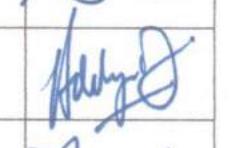
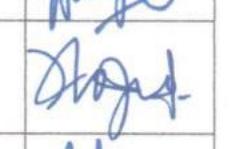
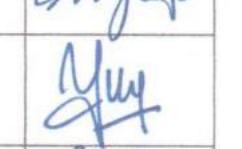
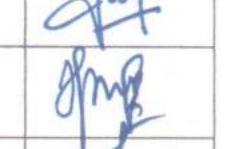
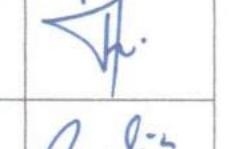
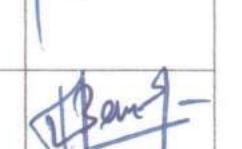
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 24 Juli 2023

No.	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1	Nurul Kulsum	08121758821	P	SMP PATRA DHARMA 2 Balikpapan	
2	Nurlaila	081254200378	P	Dinas Pangan, Pertanian dan Perikanan	
3	Heri Purwanti	0811542570	P	PT. Niar Natural Skincare	
4	Winarti	081350933736	P	SMPN 4 Balikpapan	
5	Vina Anasthasia Sagita	081346340209	P	Politeknik Nusantara Balikpapan	
6	Sujarwo	081348907520	L	Polresta Balikpapan	
7	Raja	081350653399	L	Pramuka Kwarcab Balikpapan	
8	Eliya Maya Sista	085250525969	P	PT. Difusi Golden Utama	
9	Fatimatuz. Z	081254712471	P	SDN 002 Balikpapan Tengah	

10	Wahyu Zatmiko	081258420722	L	PT. Muda Mandiri Indolab	
11	Arseto	087887894797	L	Bea Cukai	
12	Yansen Sinaga	08111713737	L	Ombudsman	
13	Mulyani R	087822477469	P	SDIT Istiqomah	
14	Juhroni	081250805929	L	GP Farmasi	
15	Andi Ida Maria Ulfa	081545760000	P	DPMPT Balikpapan	
16	Warrantia C.	085246198001	P	Universitas Mulia	
17	Aditya D.A	08124218877	L	Bea Cukai	
18	dr. Henny Damayanti	081229497339	P	BNN Kota Balikpapan	
19	Yuyun Ningsih	08125357537	P	DPMPT Balikpapan	
20	Hety Devita	0817123979	P	BPSK	
21	Endah Rahmawati	085245467028	P	PC IAI Kota Balikpapan	
22	Nurul Sinanta	081350244624	P	Balai Besar POM di Samarinda	
23	Benny S.H	08125841648	L	LPK Borneo	
24	Muhlis, S.Pd	085250591394	L	Rumah Madu	
25	Jane Grace	08156881734	P	DKUMKMP Balikpapan	

26	Rahmat Kartolo	082352096075	L	Rumah Madu	
27	Supriyani	081347639426	P	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Balikpapan	
28	Agnes Irene Rau	085247766274	P	PC PAFI Balikpapan	
29	Anggela	081360650330	P	Institut Teknologi Kalimantan	



**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN****DI KOTA BALIKPAPAN****NOMOR : OT.03.04.30B.30B4.08.23.56 TAHUN 2023****TENTANG****TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT KERJA LOKA POM  
DI KOTA BALIKPAPAN****KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BALIKPAPAN**

Menimbang : Bawa untuk kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu ditetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja Loka POM di Kota Balikpapan.

Mengingat : 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; dan  
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Memperhatikan : Kerangka Acuan Kegiatan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT KERJA LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN DENGAN JUMLAH 3 ORANG.

- Kesatu : Membentuk dan menunjuk Loka POM di Kota Balikpapan dan pihak yang namanya tersebut dalam lampiran SK ini sebagai panitia pelaksana Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja Loka POM di Kota Balikpapan.
- Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja Loka POM di Kota Balikpapan adalah :
1. Mempersiapkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
  2. Menyebarluaskan URL link survei kepuasan masyarakat kepada penerima layanan publik Loka POM di Kota Balikpapan
  3. Melakukan pemantauan pengisian survei kepuasan masyarakat oleh responden melalui aplikasi SAPA APIP modul SKM.
  4. Membuat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Aksi Tindak Lanjut.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan untuk tahun anggaran 2023, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Balikpapan

Pada Tanggal : 10 Juli 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA BALIKPAPAN,



GERSON PARARAK

Lampiran Keputusan Kepala Loka POM di Kota Balikpapan

Nomor : OT.03.04.30B.30B4.08.23.56

Tanggal : 10 Juli 2023

Tentang : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja Loka POM di Kota Balikpapan.

**SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT KERJA  
LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN**

No.	Nama / NIP	Pangkat / Golongan
1	Indah Widiarini, S.Farm., Apt. NIP. 19881109 2091402 2 005	PFM Ahli Muda Penata / III c
2	Eflinora Norma Furqia S.Farm, Apt NIP. 19930203 201903 2 005	PFM Ahli Pertama Penata Muda Tk. I / III b
3	Riskha Rinanda, S.K.M NIP. 19910603 201903 2 004	PFM Ahli Pertama Penata Muda / III a
4	Nitra Wahyuningsih, S.Si NIP. 19950621 201903 2 005	PFM Ahli Pertama Penata Muda / III a
5	Fitriani, S.Farm., Apt -	Analis Penyuluh Obat dan Makanan

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA BALIKPAPAN,**



**GERSON PARARAK**