



BADAN POM

2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**LOKA POM DI KOTA
BALIKPAPAN**

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. Melibatkan 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 2024 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 unsuryang 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 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 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		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d Minggu I Maret 2024	10
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d III Maret 2024	10
2.	Pelaksanaan survei	1 April s.d 30 Juni 2024	65
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d Minggu II Juli 2024	75
4.	Pelaporan survei	Minggu III Juli s.d Minggu I Agustus 2024	15

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 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1	1
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	2	2
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98	25	24
Jumlah				29

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Percentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	58%
		Perempuan	18	42%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	29%
		D1/D2/D3	2	6%
		D4/S1	18	58%
		S2/Profesi/S3	2	6%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	8	26%
		Wiraswasta	10	32%
		Pelajar / mahasiswa	3	10%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	10	32%
4	Usia	≤ 25 Tahun	7	23%
		26 – 30 Tahun	9	29%
		31 – 35 Tahun	5	16%
		36 – 40 Tahun	4	13%
		≥ 41 Tahun	6	19%

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
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	83.33	83.33	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	85.19
Sertifikasi pemenuhan	83.33	83.33	83.33	83.33	66.67	66.67	83.33	83.33	83.33	79.63

aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)										
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	83.33	100.00	92.59
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	75.00	75.00	77.78	100.00	83.33	83.33	91.67	83.33	75.00	82.72
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	94.44	95.14	95.83	97.22	96.53	95.14	95.83	97.22	93.06	95.60

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik / Turun
U1	Persyaratan	85,90	93,10	7,2
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,32	92,53	6,21
U3	Waktu Penyelesaian	90,46	93,30	2,84
U4	Biaya/Tarif	92,31	95,98	3,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	94,25	5,36
U6	Kompetensi Pelaksana	95,73	92,53	-3,2
U7	Perilaku Pelaksana	95,73	94,83	-0,9
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,75	94,83	8,08
U9	Sarana dan Prasarana	83,76	91,95	8,19
Nilai SKM Unit Layanan		89,54	93,70	4,16

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 23 Juli 2024 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	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Pembuatan leaflet mengenai informasi persyaratan dan alur proses sertifikasi CDOB	31 Desember 2024	Tim Sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Belum ada diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap	Pembuatan diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap	31 Desember 2024	Tim Sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan
		Kompetensi Pelaksana	Belum semua petugas sertifikasi terpapar	Pelatihan internal petugas sertifikasi mengenai	31 Desember 2024	

			mengenai aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)		
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan	Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	31 Desember 2024	Tim Sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)			
		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 2024	Loka POM di Kota Balikpapan

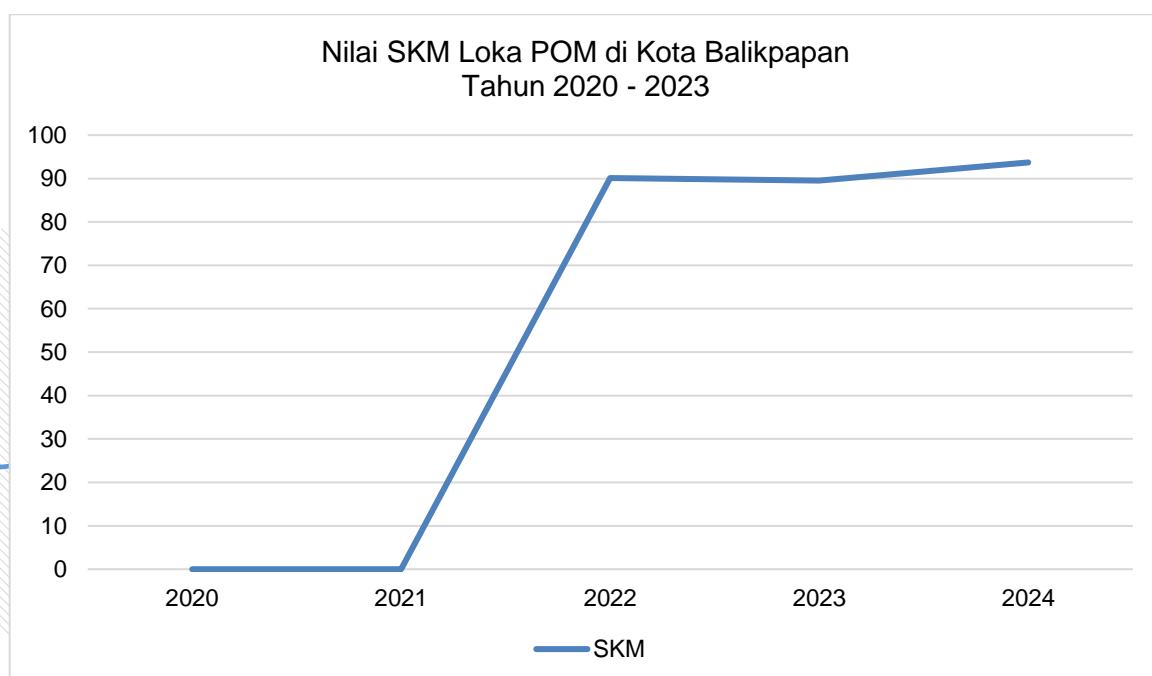
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Penerbitan izin penerapan	Sistem online prosesnya lebih diperbaiki lagi	Akan dilakukan Sosialisasi dan Desk Registrasi Pangan	31 Desember 2024

	cara produksi pangan olahan yang baik		Olahan sebagai pendampingan langsung layanan sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan	
--	---------------------------------------	--	--	--

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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terjadi penurunan nilai SKM pada tahun 2023, 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 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,7. Terjadi peningkatan nilai dari tahun 2023 sebesar 4,16 poin.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, sistem, mekanisme, dan prosedur, serta kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta biaya/tarif.

Balikpapan, 2 Agustus 2024

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 2024

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 Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin Laki-Laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar / mahasiswa

Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Balikpapan
Tahun 2024

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 Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

Kembali **Selanjutnya >**

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Balikpapan
Tahun 2024

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 proseduralur pelayanan ?
 Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

sapaapi.pom.go.id/skm/unit?token=cdcca64cf021551a21581db8c508152c8b3dae91

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

sapaapi.pom.go.id/skm/unit?token=cdcca64cf021551a21581db8c508152c8b3dae91

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 layanan 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, tariff/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 2024

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 2024

- 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

97823

Masukan kode keamanan di atas.

Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9		Saran					
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	38	Laki-laki	S1	Lainnya	100	6	5	6	5	4	4	5	5	5	5	6	Pelayanan cukup baik dalam proses permohonan sertifikasi CDOB, pelayanan konsultasi denah dipermudah dengan adanya zoom meeting dengan petugas sehingga informasi yang didapat tidak miskomunikasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)													Saran
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9		
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta	50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	informasi yang diberikan sudah lengkap dalam membantu pengajuan CPOTB	
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	70	6	5	6	5	4	6	6	5	6	5	6	Sangat terbantu oleh layanan petugas-loka dalam mempersiapkan pengajuan CPKB, dibantu dalam hal perancangan denah yang telah disetujui, dan dalam porses pembuatan	

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
																		dokumen CPKB		
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	43	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	80	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	dibimbing dalam pembuatan dokumen hingga dapat mengajukan permohonan untuk sertifikasi sarana untuk mendapatkan izin edar produk		
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	48	Laki-laki	S1	Wiraswasta	90	4	4	5	5	3	6	5	5	6	5	4	Sistem online prosesnya lebih diperbaiki lagi		

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	35	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	-		
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	100	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	Pelayanan baik dalam pemberian solusi terhadap permasalahan proses		
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	36	Laki-laki	S1	Wiraswasta	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	maju terus bpom balikpapan		
9	Pengaduan masyarakat dan informasi	25	Laki-laki	S1	Wiraswasta	100	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-		

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
	Obat dan Makanan																			
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	56	Perempuan	S1	Pegawai swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	46	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20	Perempuan	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	100	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	-			
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga lebih baik lagi			

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	69	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	53	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	Perempuan	S1	Lainnya	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
18	Pengaduan masyarakat	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	90	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5			

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
	at dan informasi Obat dan Makanan																			
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26	Perempuan	S1	Lainnya	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-		
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-		
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	dipertahankan			
22	Pengaduan masyarakat dan informasi	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	-			

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
	Obat dan Makanan																			
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	100	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	-		
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	100	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	sudah baik		
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	Pelayanan sangat bagus		
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-		

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)												Saran		
Unit Kerja		: Loka POM di Kota Balikpapan					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	Perempuan	S1	Lainnya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	34	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			
31	Pengaduan masyarakat	33	Laki-laki	S1	Lainnya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-			

Tahun		: 2024			Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	at dan informasi Obat dan Makanan																

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- a. SK Tim Pelaksana SKM
terlampir
- b. Publikasi Hasil SKM

The screenshot shows the results of a Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) for Loka POM di Kota Balikpapan in 2024. The overall rating is A (Sangat Baik). The survey was conducted by 31 respondents via the application sapaapip.pom.go.id. The results are displayed in a large blue circle with a white border containing the score 93,70. The page includes the Badan POM logo, social media links, and contact information.

BADAN POM

HASIL SURVEY

A
Sangat Baik

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024

LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN

93,70

Data Responden 31 orang
Melalui aplikasi sapaapip.pom.go.id

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus
memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

1500533 HALOBPOM

balikpapan.pom.go.id

@bpom.balikpapan

@bpombalikpapan

Loka POM di Balikpapan



NILAI UNSUR



balikpapan.pom.go.id

@bpom.balikpapan

@bpombalikpapan



Loka POM di Balikpapan



NILAI PERSENTASE KARAKTERISTIK



balikpapan.pom.go.id

@bpom.balikpapan

@bpombalikpapan



Loka POM di Balikpapan



Melalui subsite :

Pada tautan link : <https://balikpapan.pom.go.id/infografis> atau melalui

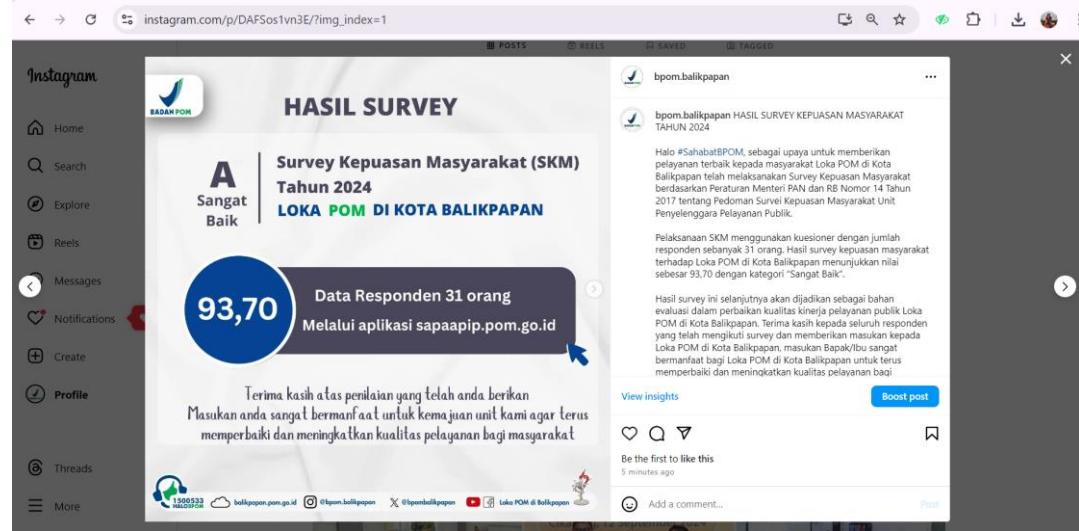
<https://balikpapan.pom.go.id> – Galeri - Infografis :



Melalui media sosial :

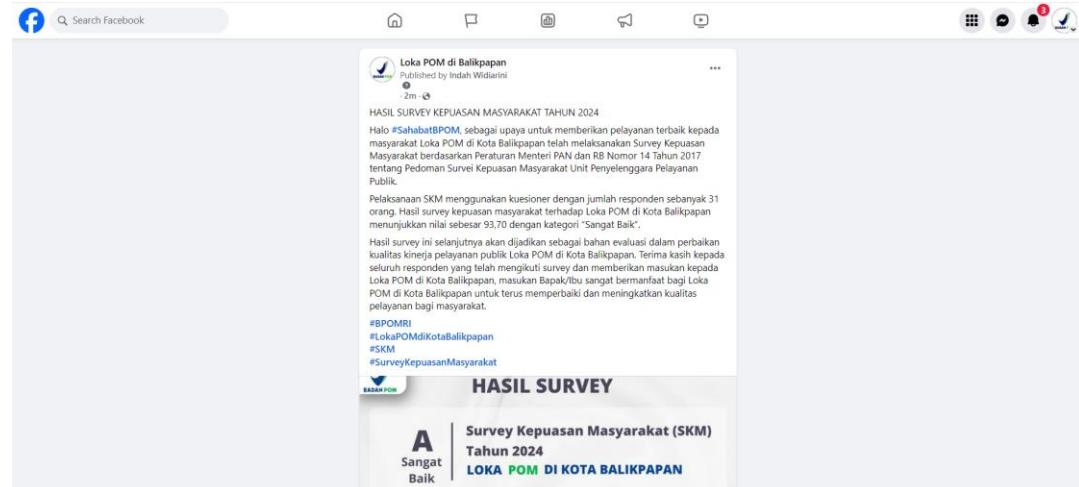
- Instagram @bpom.balikpapan:

https://www.instagram.com/p/DAFSos1vn3E/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

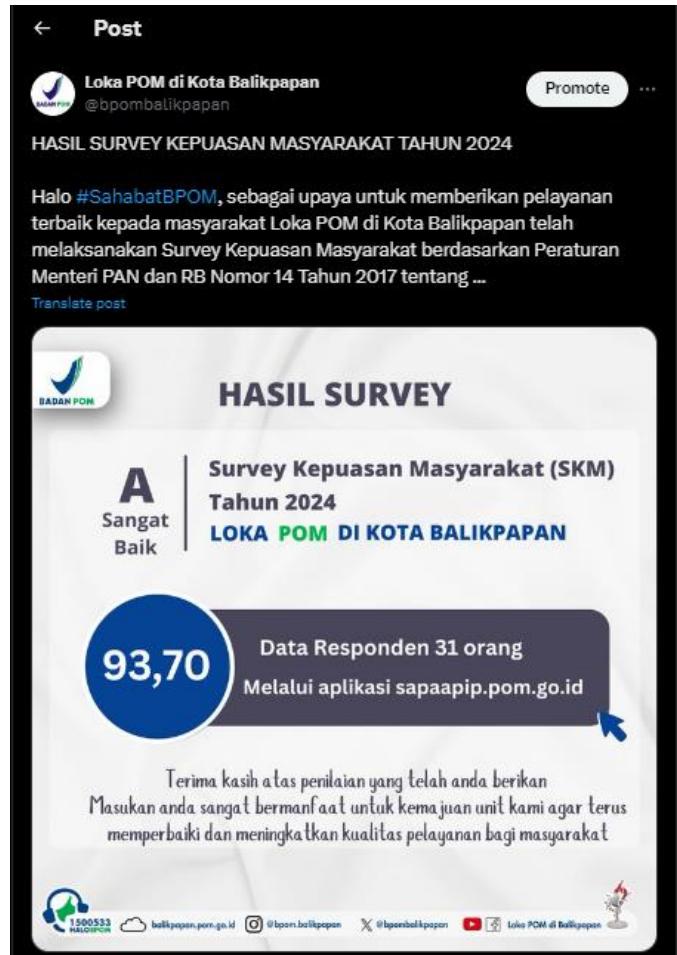


- Facebook Loka POM di Balikpapan :

<https://www.facebook.com/lokapombalikpapan/posts/903984851766610>



- X @bpombalikpapan : <https://x.com/bpombalikpapan/status/1836599984009175242>



- Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM







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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gerson Pararak, S.Si., Apt., M.H
NIP : 19850821 200712 1 001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Balikpapan
Unit Kerja : Loka POM di Kota Balikpapan

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.

Balikpapan, 2 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kota Balikpapan



Gérsen Pararak, S.Si., Apt., M.H



BADAN POM

2023

LAPORAN

**Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan Survei
Kepuasan Masyarakat**

**LOKA POM DI KOTA
BALIKPAPAN**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kota Balikpapan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85,90	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,32	Baik
3	Waktu Penyelesaian	90,46	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92,31	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,73	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95,73	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,75	Baik
9	Sarana dan Prasarana	83,76	Baik

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

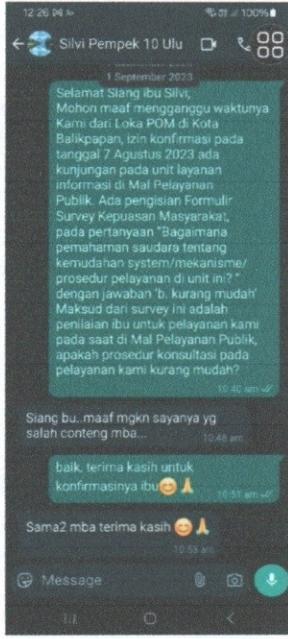
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Bimbingan Teknis Cara Produksi Kosmetik yang Baik dan Notifikasi Kosmetik kepada pelaku usaha kosmetik					Fungsi Sertifikasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Dilakukan pendampingan UMKM secara online melalui zoom meeting					Fungsi Sertifikasi
		Petugas melakukan pendampingan pengisian survey dan konfirmasi hasil pengisian survey apabila terdapat poin yang perlu konfirmasi lebih lanjut					Unit Layanan Pengaduan Konsumen
3	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan					Tata Usaha

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Bimbingan Teknis Cara Produksi Kosmetik yang Baik dan Notifikasi Kosmetik kepada pelaku usaha kosmetik	Sudah	Bimbingan Teknis Cara Produksi Kosmetik yang Baik dan Notifikasi Kosmetik kepada pelaku usaha kosmetik telah dilakukan pada tanggal 24 Agustus 2023 dengan narasumber dari Direktorat Registrasi OTSKKos dan Direktorat Pengawasan Kosmetik	 	<ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya UMKM yang ingin mendaftarkan produk tetapi masih terkendala aspek bangunan dan fasilitas tempat produksi • Terbatasnya kemandirian pelaku usaha dalam update terhadap peraturan-peraturan yang berlaku • Terdapat beberapa pelaku usaha yang kesulitan dalam memiliki penanggungjawab teknis • Penyampaian materi yang melalui daring,

					terdapat sedikit permasalahan dari audio peserta ke pemateri
2	Dilakukan pendampingan UMKM secara online melalui zoom meeting	Sudah	Pendampingan UMKM secara online melalui <i>zoom meeting</i> melalui inovasi layanan publik JEMPOLAN (Jemput Bola Loka POM di Kota Balikpapan) dilaksanakan setiap minggu disesuaikan dengan jadwal konsultasi UMKM		<ul style="list-style-type: none"> • Keterbatasan waktu sehingga belum tentu selesai dalam satu hari • Beberapa pelaku UMKM tidak mengerti IT dengan baik
3	Pengisian survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan pendampingan agar tidak terjadi mispersepsi	Sudah	Petugas melakukan pendampingan pengisian survey dan konfirmasi hasil pengisian survey apabila terdapat poin yang perlu konfirmasi lebih lanjut		Masyarakat yang mengisi survey masih mispersepsi terhadap pertanyaan tentang biaya sehingga perlu konfirmasi oleh petugas yang mendampingi pengisian survey

4	Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan	Sudah	Pengadaan sarana prasarana diakomodir dalam DIPA Loka POM di Kota Balikpapan Tahun 2024	<p>CAB Sarana Belanjai Kinerja Lokasi : Sistem Pengelolaan Bantuan Masyarakat di Sektor Industri Kategori : Pengadaan barang dan jasa 013.08 Belanja Modal Peralatan dan Mesin 532111 Belanja Modal Peralatan dan Mesin 000142. Mesin pencuci 000763. HT sepeda listrik 000765. Brankas 000766. Mesin cuci 41.000.000 41.000.000 2.450.000 9.575.000 9.500.000 25.075.000 532111 Belanja Modal Peralatan dan Mesin 000167. LCD Projector 000168. Laptop Adminisratif 000169. Scanner 000170. Touchscreen Information device 000493. DVR CCTV 000494. Kamera CCTV 000495. Touchscreen Information device 108.305.000 14.661.000 70.905.000 9.150.000 6.595.000 3.305.000 2.150.000 0 051.08 POM di Kota Balikpapan Untuk Pengrahan Data dan Komunikasi di Loka 521111 Belanja Asetrum Perkantoran 000171. Zoom meeting 000172. Canon desain grafis 000173. Wondershare Filmora Video Editor 000174. Persetujuan kapasitas penyimpanan Google Drive 000175. Microsoft Office 000496. Windows Pro 10 10.700.000 10.700.000 2.595.000 769.000 1.215.000 1.256.000 1.200.000 3.665.000 </p>	Keterbatasan anggaran
---	--	-------	---	--	-----------------------

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Loka POM di Kota Balikpapan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Balikpapan, 2 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kota Balikpapan



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

NIP. 19850821 200712 1 001