LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc
NIP	:	19660913 199603 1 001
Jabatan	:	Kepala Balai Besar POM di Samarinda
Unit Kerja	:	Balai Besar POM di Samarinda

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.

Jakarta, 15 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Samarinda

Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc
NIP. 19660913 199603 1 001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I 2
PENDAHULUAN 2
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
BAB II 4
PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III 7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV 9
ANALISIS HASIL SKM 9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 9
4.2 Tren Nilai SKM 9
BAB V 9
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Hasil Olah Data SKM 21
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Samarinda 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 Balai Besar POM di Samarinda.

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 Besar POM di Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Samarinda, 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/YanblikBBPOMSamarinda 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 [bulan/triwulan/semester/tahun] dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d Maret 2023	54
	b. Penyesuaian dan pengembangan aplikasi Sapa APIP	April 2023	23
2	Pelaksanaan survey oleh UPP	8 Mei sd 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan survey	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan survey	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Samarinda tahun 2023:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	11	4
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	3	1
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	3	3
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	6	2
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	349	72
6	Pengujian Obat dan Makanan	59	23
7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	1
8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	1
Jumlah		**434**	**107**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 107 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	43	40.19%
		Perempuan	64	59.81%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	26	24.29%
		DI/D2/D3	10	9.35%
		D4/S1	53	49.53%
		S2/Profesi/S3	18	16.82%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	42	39.25%
		Pegawai Swasta	20	18.69%
		Pegawai BUMN/D	3	2.80%
		Wiraswasta	12	11.21%
		Peneliti/Dosen	2	1.87%
		Pelajar/Mahasiswa	12	11.21%
		Lain-lain	28	26.17%
4	Usia	≤ 25 Tahun	28	26.17%
		26 – 30 Tahun	22	20.56%
		31 – 35 Tahun	21	19.63%
		36 – 40 Tahun	10	9.35%
		≥ 41 Tahun	26	24.29%

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

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

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	87.50	87.50	87.50	87.50	91.67	91.67	95.83	87.50	83.33	**88.89**
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	**87.04**
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	77.78	88.89	87.04	83.33	88.89	88.89	88.89	94.44	88.89	**87.45**
Pengujian Obat dan Makanan	94.20	94.93	95.17	94.20	94.20	97.83	97.10	94.20	94.93	**95.20**
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.82	91.90	92.98	94.21	91.90	95.83	96.30	93.06	91.20	**93.36**

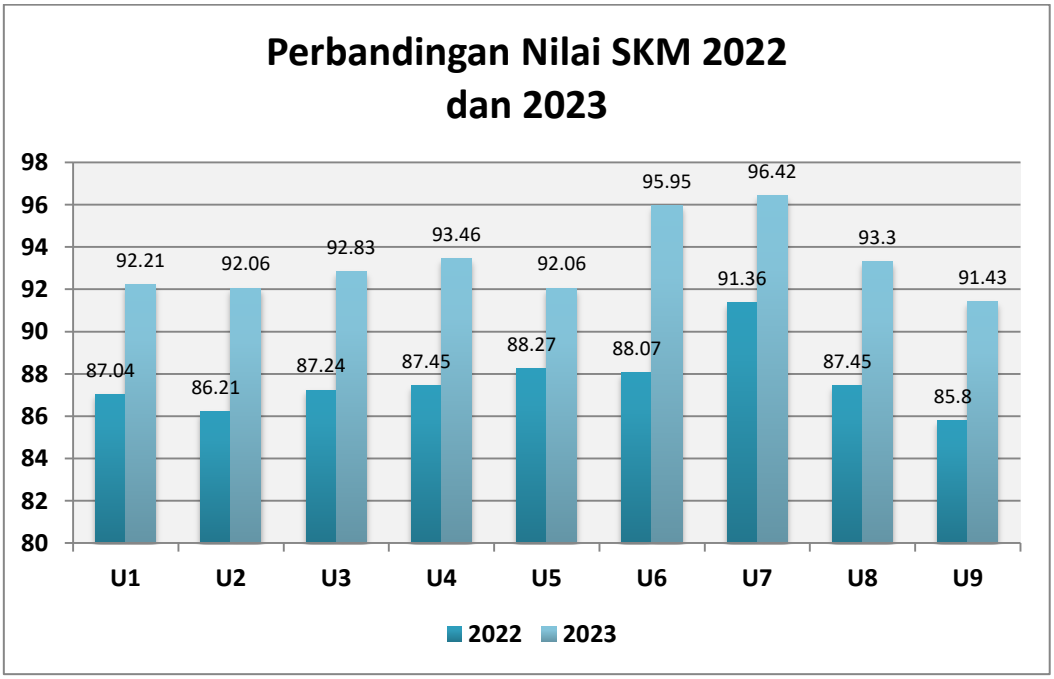
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100.00	100.00	97.22	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	**97.84**
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	66.67	66.67	77.78	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	**84.57**
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	**87.04**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		**2022**	**2023**	**Naik/ Turun**
U1	Persyaratan	87.04	92.21	5.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.21	92.06	5.85
U3	Waktu Penyelesaian	87.24	92.83	5.59
U4	Biaya/Tarif	87.45	93.46	6.01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.27	92.06	3.79
U6	Kompetensi Pelaksana	88.07	95.95	7.88
U7	Perilaku Pelaksana	91.36	96.42	5.06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.45	93.3	5.85
U9	Sarana dan Prasarana	85.8	91.43	5.63
Nilai SKM Unit Layanan		**87.65**	**93,30**	**5.65**

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal tanggal rapat internal bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 8 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sarana dan Prasarana	Lokasi kantor yang cukup jauh dari kabupaten/kota	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari dari
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32	Publikasi Informasi Biaya Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	

			Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan			
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan dimana untuk menyampaikan informasi mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Publikasi Informasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui IG Balai	31-12-2023	
		Sarana dan Prasarana	Kurangnya pengetahuan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Bala	31-12-2023	Ratih Wulandari
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Sosialisasi Biaya Sertifikasi pemenuhan aspek CPKB industri kosmetik golongan B	31-12-2023	
4	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pemahaman konsumen terkait persyaratan sesuia Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan BBPOM Samarinda	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2023	Yanti Wijaya dan Mohd. Faizal
		Biaya/Tarif	Kurangnya pemahaman terkait biaya/tarif yang dikenakan telah sesuai dengan	- Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik,	31-12-2023	

			Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur layanan pengujian yang memuat informasi Biaya/tarif PNBP dari Pengujian Obat dan Makanan		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik	31-12-2023	
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pengetahuan mengenai cara menyampaikan pengaduan	Melakukan sosialisasi melalui KIE langsung maupun melalui publikasi media social terkait sarana untuk menyalurkan saran dan masukan, bisa melalui *Whistle Blower System* (WBS) melalui : sangintegritas.pom.go.id, email wbsbbpom.smd@gmail.com , https://bit.ly/AyoAdukanPungliGratifikasi dan Kotak Pengaduan BBPOM di Samarinda	31-12-2023	
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	- Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan - Melakukan pendampingan dalam pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan	31-12-2023	Genta Nila Hadi

				sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik - Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan	31-12-2023	
		Sarana dan Prasarana	Penggunaan aplikasi dalam registrasi sering mengalami kendala dalam mengupload dokumen pesyaratan	Melakukan pendampingan dalam pengisian registrasi dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)	31-12-2023	
6	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya pengetahuan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	
		Sarana dan Prasarana	Kurangnya pengetahuan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	
7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting	31-12-2023	Ratih Wulandari

				melalui IG Balai		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	
8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	Ratih Wulandari
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023	
		Waktu Penyelesaian	Kurangnya pemahaman terkait time line penyelesaian sertifikasi CDOB sesuai dengan standar pelayanan BPOM	Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai	31-12-2023	

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

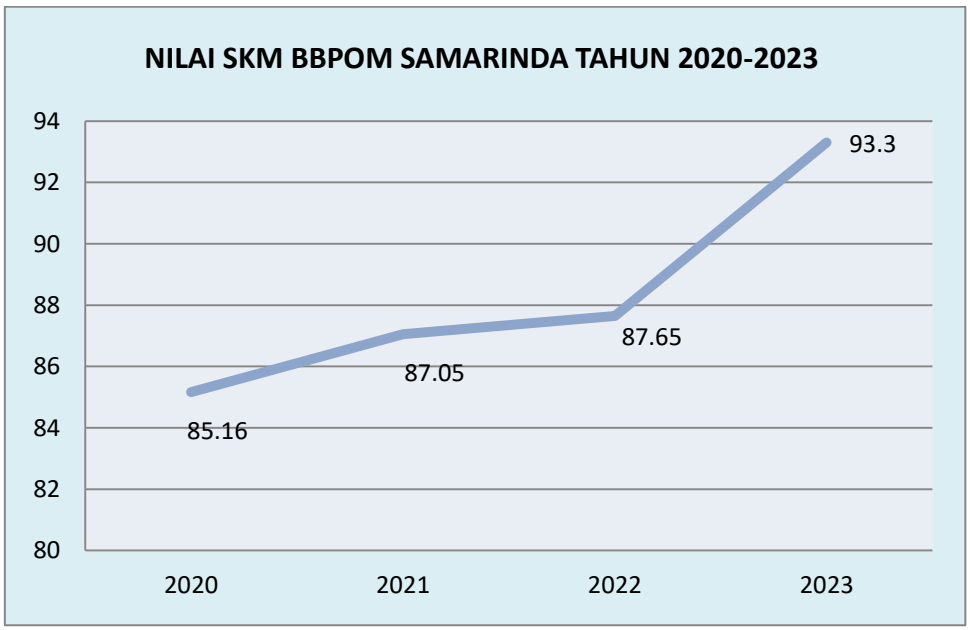
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Update berita terbaru perlu di publikasikan.karena kadang kita kurang informasi	Publikasi informasi melalui inovasi BTS (Boleh Tanya Si Jebol) du IG Balai	31-12-2023
		Alangkah baiknya dan lebih efektif jika ada kantor cabang BPOM di tingkat kabupaten utk lebih mempermudah pengurusan surat ijin	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai	31-12-2023
		Alhamdulillah selalu	Monitoring dan	31-12-2023

		mdpt pelayanan dgn baik bahkan di luar jam kerja. Semoga tdk pernah jenuh	Evakuasi	
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	-	-	-
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B Pengujian Obat dan Makanan	Pelayanan nya sudah sangat memadai dan selalu memberikan arahan dgn baik jelas dan tepat	Monitoring dan Evaluasi	31-12-2023
		Semoga kedepannya bisa selalu dipertahankan dan dikembangkan!??	Monitoring dan Evaluasi	31-12-2023
4	Pengujian Obat dan Makanan	Agar ditingkatkan pelayanan terhadap pemeriksaan sampel obat	Sosialisasi secara langsung terkait Standar Layanan Publik Layanan Pengujian, yang bisa diuji sesuai kemampuan uji /parameter uji yang telah ditetapkan	31-12-2023
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk pelayanan yg sudah diberikan mohon tetap untuk dipantau dan dimonitoring	Monitoring dan Evaluasi layanan yang masih belum selesai sesuai SLA	31-12-2023
		Lebih disosialisasikan lg agar semua lapisan masyarakat dpt mudah mendapatkan informasi	Melaksanakan Sosialisasi Registrasi Ijin Edar Obat dan Makanan, melakukan FKP dan sosialisasi terkait Inovasi Layanan BBPOM di Samarinda	31-12-2023
		Evaluasi keterkaitan dengan lembaga lain. Jasa pengujian mikroorganisme misalnya, jika persyaratn uji mo belum tersedia di samarinda sebaiknya dikoordinasikan dengan lembaga lain supa ay tersedia. jasa kalibrasi, biaya kalibrasi bisa 6 kali lipat harga peralatan sehingga memberatkan konsumen. contoh termometer freezer harga 50 ribu jasa kalibarasi 300 ribu. Perlu dikoordiansikan sehingga ukm tidak terlalu berat menanggung persyartan bppom	Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai agar pelaku usaha mendapatkan informasi yang benar dan berimbang	31-12-2023
		Hal-hal yg telah dilakukan BPOM sdh sgt maksimal dan bersesuaian. Hanya perlu edukasi yang berulang agar	Melakuan KIE/Sosialisai dengan tema Cerdas Memilih Obat dan Makanan yang Aman	31-12-2023

		masyarakat menjadi lbh cerdas dlm memilih apa yg menjadi kebutuhannya		
		Diadakan pelatihan sosialisasi kepada pelaku usaha misal higenis makanan.	Mengadakan Sosialisasi/KIE Keamanan Pangan dan CPPB IRT/CPPOB ke Pelaku usaha	31-12-2023
		Semoga kedepannya pelayanan dapat ditingkatkan lagi pengawasannya terhadap produk yang tidak ada izin edarnya (abal-abal) agar tidak merugikan pengguna atau konsumennya.	Melakuan KIE/Sosialisai dengan tema Cerdas Memilih Obat dan Makanan yang Aman ke masyarakat	31-12-2023
		Jika ada informasi apapun bisa disampaikan ke lintas sektor, karena kami kadang suka ketinggalan informasi	Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor dengan sharing informasi, antara lain melalui wa group Dana DAK POM Kaltim atau melalui email	31-12-2023
		Tetap pertahanan kualitas pelayanan yang prima... Semoga ada inovasi terbaru untuk menjadi lebih baik	Monitoring dan Evaluasi serta mensosialisasikan inovasi layanan publik setiap tahun melalui FKP ataupun publikasi media sosial	31-12-2023
7	Surat Keterangan Impor	-	-	-
8	Surat Keterangan Ekspor	-	-	-

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 Besar POM di Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

BAB V
KESIMPULAN

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

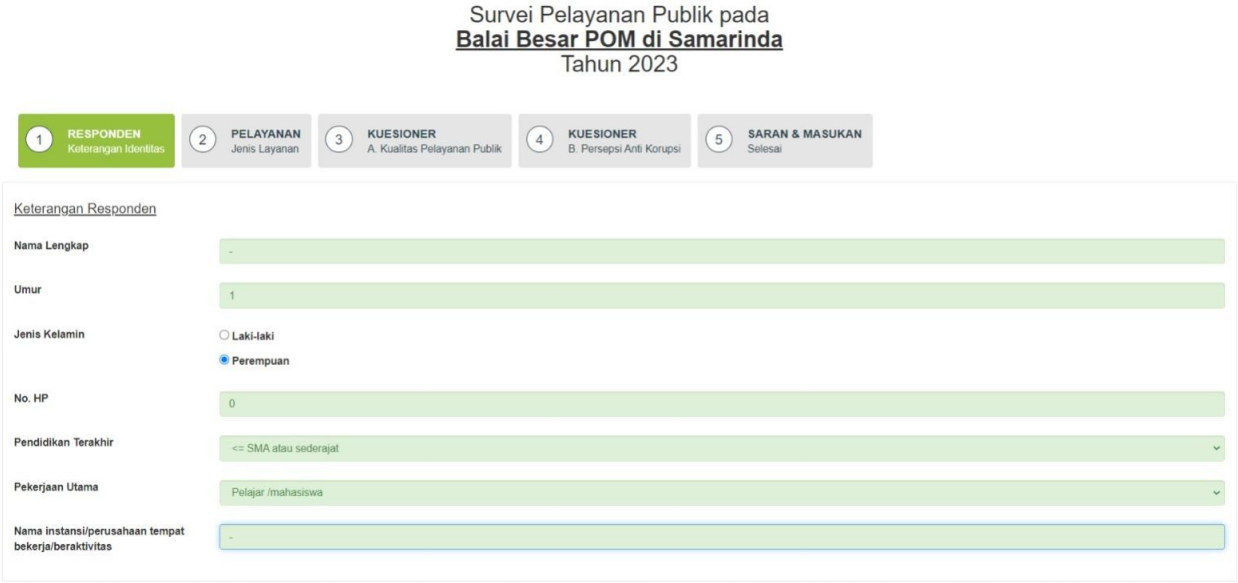
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.30. Nilai SKM Balai Besar POM di Samarinda menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayananpublik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.

Jakarta, 15 September 2023
Kepada Balai Besar POM di Samarinda

Drs. Sem Lapik, Apt, M.Sc
NIP.19660913 199603 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
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

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

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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

Top

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

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

Top

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

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

Top

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2023																				
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1 1	U2 2	U3 3	U3 4	U4 5	U5 6	U6 7	U7 8	U8 9	U8 10	U9 11	Saran
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	6/6/2023 15:29	Cipsa Artanika	43	Perempuan	8125380279	S1	Wiraswasta	Citra Snack	100	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	Update berita terbaru perlu di publikasikan karena kadang kita kurang informasi
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	6/6/2023 15:53	Abi masrury	47	Laki-laki	8125073956	S SMA/Sederajat	Wiraswasta	Frozen food mba naning	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	Alangkah baiknya dan lebih efektif jika ada kantor cabang BPOM di tingkat kabupaten utk lebih mempermudah pengurusan surat ijin
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	6/28/2023 9:59	Hasmawati	34	Perempuan	83472225926	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas koperasi ukm dan perdagangan	100	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Alhamdulillah selalu mdpt pelayanan dgn baik bahkan di luar jam kerja. Semoga tsk pernah jenuh mendampingi dlm penerapan CPPOB.
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5/28/2023 16:21	Puja Agustina	25	Perempuan	85787287853	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Giat Mandiri Sakti	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	6/28/2023 9:59	Fitri Alhaya	30	Perempuan	82375300889	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Mahakam Sejahtera Abadi	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
6	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	6/28/2023 13:58	Hariyanti	24	Perempuan	82354273377	S SMA/Sederajat	Lainnya	YS BEAUTY	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan nya sudah sangat memadai dan selalu memberikan arahan dgn baik jelas dan tepat
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	6/27/2023 12:24	Sasmi Rahayu	23	Perempuan	83893377264	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV. Vells Beauty	70	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
8	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	7/8/2023 14:03	Annisa Azizah Akbar	17	Perempuan	8132559533 6	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Duta Kosmetik Anak Samarinda	90	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	Semoga kedepannya bisa selalu dipertahankan dan dikembangkan!??
9	Pengujian Obat dan Makanan	5/2/2023 10:44	Heru Setiawan	26	Laki-laki	82380262581	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditpolairud Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanannya
10	Pengujian Obat dan Makanan	5/2/2023 11:33	Benny Nurtiyo	28	Laki-laki	85390950823	S1	PNS/TNI/Polri	Polres PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan fasilitas sangat lengkap
11	Pengujian Obat dan Makanan	5/8/2023 10:44	RIZKY NUR PRASETYO	28	Laki-laki	85246891403	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kutai Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankanlah pelayanan yang ada
12	Pengujian Obat dan Makanan	5/17/2023 9:06	JHONI HARIYANTO	42	Laki-laki	81352794	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA SAMARINDA	100	5	6	4	6	6	6	5	6	6	6	5	Sangat puas dengan pelayanan petugas BPOM Samarinda
13	Pengujian Obat dan Makanan	5/18/2023 13:23	Wahyu gusti alfian	23	Laki-laki	82353853996	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Babulu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan tingkatkan lagi pelayanan
14	Pengujian Obat dan Makanan	5/18/2023 15:50	Jatmiko	42	Laki-laki	82150440630	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Satnarkoba polres kubar	100	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	Tig di pertahankan
15	Pengujian Obat dan Makanan	5/22/2023 13:32	Heny Sugiyaro	46	Laki-laki	81253132290	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Kaltim	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik cepat
16	Pengujian Obat dan Makanan	5/24/2023 10:44	ARIE YUDHA RISNAWAN	26	Laki-laki	82157785700	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	Pengujian Obat dan Makanan	5/24/2023 11:27	Gandi Antara Putra	26	Laki-laki	82269003338	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Samarinda	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
18	Pengujian Obat dan Makanan	5/29/2023 9:58	GUSTI NGURAH ALIT	37	Laki-laki	8158633341	S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Sind Ulu Polresta Smd	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
19	Pengujian Obat dan Makanan	6/5/2023 9:17	Maliig Kariono	52	Laki-laki	81347652965	S1	Lainnya	Dinas Kelautan dan Perikanan Prov. Kaltim	30	4	4	5	5	4	5	6	6	6	4	5	Terima kasih Pelayanan memuaskan
20	Pengujian Obat dan Makanan	6/27/2023 10:48	Dwi septiani	34	Perempuan	82353835653	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan kota balikpapan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup baik Tingkat terus kompetensinya
21	Pengujian Obat dan Makanan	7/3/2023 11:11	Amanda Rosalinda	23	Perempuan	87827054954	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat baik
22	Pengujian Obat dan Makanan	7/4/2023 12:54	Benny	28	Laki-laki	85390950823	S1	PNS/TNI/Polri	Polres PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	Pengujian Obat dan Makanan	7/4/2023 14:50	Aditya Eric Pratama	22	Laki-laki	8125348836 5	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	DITRESNARKOBA POLDA KALTIM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk Kinerja Petugas Bpom Samarinda sudah sangat memuaskan, saya berharap untuk kedepannya tetap seperti ini bahkan akan lebih baik lagi
24	Pengujian Obat dan Makanan	7/4/2023 16:51	Syafrudin	49	Laki-laki	85246728046	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Berau	95	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	Menurut saya pelayanan dan respon yang saya rasakan pada unit sudah cukup baik , Saran supaya dipertahankan dan di tingkat kan ,
25	Pengujian Obat dan Makanan	7/6/2023 9:36	Dyan tri rahadi	40	Laki-laki	81346358315	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Samarinda	90	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
26	Pengujian Obat dan Makanan	7/6/2023 8:04	Amrullah	35	Laki-laki	8131115597	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Berau	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan memuaskan
27	Pengujian Obat dan Makanan	7/8/2023 9:21	Wira Rizky Kantari	27	Laki-laki	82253842953	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Kukar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM Samarinda mantap
28	Pengujian Obat dan Makanan	7/8/2023 10:00	Dody tiasworo	39	Laki-laki	8121796990	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Tenggarong seberang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar ditingkatkan pelayanan terhadap pemeriksaan sampel obat
29	Pengujian Obat dan Makanan	7/8/2023 14:51	Sutaji	43	Laki-laki	81345417617	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kutai Kartanegara	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dipertahankan
30	Pengujian Obat dan Makanan	7/10/2023 7:08	Sabri	22	Laki-laki	81346697542	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik
31	Pengujian Obat dan Makanan	8/2/2023 10:49	Dr.Evy Nurachma,SST.M.Kes	60	Perempuan	85345418180	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Politekkes kemenkes kaltim	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
32	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 9:43	SRI NIDYA ASTUTI	53	Perempuan	82352331013	S SMA/Sederajat	Wiraswasta	AZZAHRA	100	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	BAIK DAN OKEY
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 9:45	Indah Purnamasari	27	Perempuan	8121346469 6	S2/Profesi/S3	Lainnya	UMKM Dapur Jamu Ibu	100	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	Alhamdulillah seluruh pelayanan yang dilakukan oleh team BPOM sangat sesuai dan pelayanannya sangat baik. Komunikasi yang mudah dan informasi yang kami terima sangat jelas
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 9:51	Astrid Ferera	38	Perempuan	81348035510	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Samarinda	100	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Semoga untuk layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan senantasa meningkatkan kualitas layanan
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 12:53	Royan ageng sunardi	24	Laki-laki	82323223233	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Cv sukses ageung sentosa	100	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	Tidak ada sudah bagus
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 13:50	Hasmita	33	Perempuan	82255320390	S1	Wiraswasta	Mitalmond	100	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	So far, pelayanan Balai Besar POM semakin maju dan cepat tanggap.
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 14:45	Yayuk Setiyo Ningsih	35	Perempuan	8125858569	S1	PNS/TNI/Polri	DISDAGKOP & UKM	100	5	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	Untuk pelayanan yg sudah diberikan mohon tetap untuk dipantau dan dimonitoring
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 16:23	Yohana Boleng Makin	45	Perempuan	82282367564	S SMA/Sederajat	Lainnya	PT. Nusa Borneo bmj blok K. Desa Bumi jaya kec. Talidayan	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan pelayanan
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 17:37	Sri Sulistyowati	43	Perempuan	83354404604	S1	PNS/TNI/Polri	Bbpom di samarinda	100	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	Lebih disosialisasikan lg agar semua lapisan masyarakat dpt mudah mendapatkan informasi
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 7:42	Ika Setyarini	24	Perempuan	83281825061	S1	Pegawai BUMN/D	PT Pupuk Kalimantan Timur	100	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	Pelayanan yang sangat luar biasa
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 12:33	Lilik Nurcahya,S.St.Pi	42	Perempuan	81253272002	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Perikanan Kabupaten Paser	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan dan respon team BPOM samarinda terbaik
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 13:15	Agustiyah	49	Perempuan	85251235170	D1/D2/D3	Wiraswasta	Berkah Mutiara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan dan respon team BPOM samarinda terbaik
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 14:47	ARI FADILLAH	31	Laki-laki	81253336000	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Rizafa Medika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan memberikan pelayanan terbaik!!
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 16:40	Puja Agusina	25	Perempuan	85787287853	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Giat Mandiri Sakti	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 17:28	Safira Fadhila	22	Perempuan	85393948026	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2023 18:05	ARIF ISMANTO	40	Laki-laki	81347640883	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Univ Mulawarman	100	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	Evaluasiketerkaitan dengan lembaga lain. Jasa pengujian mikroorganisme misalnya, jika persyaratan uji mo belum tersedia di samarinda sebaiknya dikoordinasikan dengan lembaga lain supa ay tersedia. jasa kalibrasi, biaya kalibrasi bisa 6 kali lipat harga peralatan sehingga memberatkan konsumen. contoh termometer freezer harga 50 ribu jasa kalibarasi 300 ribu. Perlu dikoordinasikan sehingga ukm tidak terlalu berat menanggung persyaratan bppom
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/2/2023 10:35	Dinda Maulani	24	Perempuan	8.95E3E+11	S1	Pegawai swasta	PT. MSA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang di berikan sangat baik dan jelas sesuai dengan SOP yang berlaku dan sangat membantu masyarakat.
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/2/2023 14:17	Zein Kautsar	33	Laki-laki	81258460433	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Pertanian Kab. Kutai Barat	100	4	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/2/2023 18:01	Diffa Fadhila Chairani	22	Perempuan	8127774996 7	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah bagus,terus tingkatkan
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/2/2023 18:01	Ijrari Putri	25	Perempuan	8960806186	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Apotek Sahabat Mahakam	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	Pelayanan baik, jelas dan sesuai dengan SOP sehingga dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam berurusan
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/3/2023 20:02	indira	27	Perempuan	82477453696	D1/D2/D3	Wiraswasta	Ukot herbal alfazza	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	informasi dan penjelasan yang diberikan sangat jelas dan mudah diterapkan
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 13:12	Fitri Alhaya	30	Perempuan	82375300889	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Mahakam Sejahtera Abadi	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 14:14	Ahdiansyah	52	Laki-laki	81346664080	S1	Lainnya	DKUKMP - UPT. Pasar Kota Bontang	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan layanan yang sudah baik dan terus berusaha ladi yang terbaik
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 14:27	Intanda Audyfama K. M	25	Perempuan	82346349003	S1	Pegawai swasta	Klinik satya prima	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga menjadi lebih baik lagi dan lagi
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 14:33	Diah rahayu	43	Perempuan	82552295 9	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Univ. Mulawaman	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 14:37	DINAR PRAMESWARI	33	Perempuan	8125377906	S1	PNS/TNI/Polri	KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SAMARINDA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	LANJUTKAN
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 16:01	Marlina	44	Perempuan	8125876050	S1	Lainnya	Baitul Izzah	100	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	Hal-hal yg telah dilakukan BPOM sdh sgt maksimal dan bersesuaian. Hanya perlu edukasi yang berulang agar masyarakat menjadi lbh cerdas dlm memilih apa yg menjadi kebutuhannya
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 14:02	Rimbo kusuma	2147483647	Laki-laki	8139814898 9	S1	Pegawai BUMN/D	Bankaltim	90	5	5	6	5	5	4	6	6	5	5	5	Pertahankan kualitas yang sudah baik
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 16:03	Achmad Reyhan Fadhil	25	Laki-laki	8318651762	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus sangat luar biasa
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 16:07	Nurin Shabrina Fitriandita	29	Perempuan	8520020093 3	S1	Wiraswasta	AF Hair Studio	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Lanjutkan pelayanan yang terbaik
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 16:30	Muhammad Riznanda Adiputra	30	Laki-laki	82234566634	S1	Wiraswasta	AF Hair Studio	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Saya harap pelayanan semakin baik lagi tanpa ada kendala apapun
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 16:12	Muhammad Raissa Azhar	23	Laki-laki	85752570982	S1	Lainnya	Rumah Sakit	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya bisa selalu memberikan pelayanan yang terbaik
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 16:52	Faradila Noresita Putri	19	Perempuan	82100235432	S SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	99	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Semangat selalu dalam melayani
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 17:34	Adriany Arista Oktavya	28	Perempuan	8823299694 1	S1	Pegawai swasta	Grab	100	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	Sangat baik, semoga ke depannya bisa semakin lebih baik lagi.
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 17:54	Ami nursari	33	Perempuan	8135900539	S1	Lainnya	Dinas pendidikan dan kebudayaan kab. Paser	80	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	Diadakan pelatihan sosialisasi kepada pelaku usaha misal hygenis makanan
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 18:36	Mirsa Aulliah	42	Perempuan	82125643765	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terus ditingkatkan pelayanan publik dan no korupsi
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 18:34	Masrah,S.A.P	44	Perempuan	82350820257	S1	PNS/TNI/Polri	Disperindagkop & UKM	80	6	4	5	5	4	6	4	6	5	6	4	Semoga kedepannya pelayanan dapat ditingkatkan lagi pengawasannya terhadap produk yang tidak ada izin edarnya (abal-abal) agar tidak merugikan pengguna atau konsumennya.
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/6/2023 5:09	Lina	39	Perempuan	8134735665	S SMA/Sederajat	Lainnya	-	30	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/6/2023 5:44	Adi	31	Laki-laki	85250178352	S1	PNS/TNI/Polri	-	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/6/2023 20:25	Rahma Sakinah	22	Perempuan	83509007700	S1	Pegawai BUMN/D	PT. Pupuk Kalimantan Timur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/6/2023 19:20	Purwari Mulyaning Aji Prihati, S.TP	40	Perempuan	85345700060	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kota Bontang	100	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 9:57	Arlo Pancasona	32	Laki-laki	8183435 5	S1	Pegawai swasta	PT. JASA MUTU MINERAL INDONESIA	100	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	Sudah baik, semoga bisa lebih baik lagi.
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/8/2023 10:20	Budi Irawan	31	Laki-laki	82354333350	S1	Pegawai swasta	PT. Home Center Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga makin baik kedepannya
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 10:56	Yopie Renaldi Adriani	28	Laki-laki	82353484069	S1	Lainnya	Bankaltimtara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah baik
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:03	Nurlina Muliani	27	Perempuan	85250446305	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Apotek Sahabat	100	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	
76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:07	MAUDY NUR RIZQY RINDABUNGA	27	Perempuan	83140636602	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	APOTEK SAHABAT	80	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:17	Lystianingsih Foertianto	56	Perempuan	8125857535	S1	Wiraswasta	Apotek	80	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	Pertahankan dan tingkatkan lagi pelayanan yang sudah berjalan baik ini.
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:25	Ika Luluk	33	Perempuan	85246583276	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	RSJD AHM	100	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:32	Iswahyudi	31	Laki-laki	8778603792	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Universitas Mulawarman	71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:36	Eddy Suharmanto	32	Laki-laki	8525012866	S1	PNS/TNI/Polri	RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:41	Fitriyani	29	Perempuan	85386875493	S1	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:54	Achmad Heriyanto	33	Laki-laki	81353690759	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Puskesmas	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 13:55	Eka Padmawati	31	Perempuan	81355662741	S2/Profesi/S3	Lainnya	UPTD Puskesmas Mangkurawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 14:46	Vania Sugestin	30	Perempuan	85225545644	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	RSUD Abdoel Wahab Sjahranie	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 15:02	Zumrotuz Zakiyah	42	Perempuan	8132544553 0	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kota Bontang	95	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	Jika ada informasi apapun bisa disampaikan ke lintas sektor, karena kami kadang suka ketinggalan informasi
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 15:08	Salman af	27	Laki-laki	82354414365	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Atal kesehatan	100	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	Mantapp bpom samarinda, lanjutkann
87	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 15:34	Yulistiani Azizah	51	Perempuan	812547748 1	S1	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	75	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/7/2023 19:43	Fahira Anindya	20	Perempuan	81347773844	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanannya sangat membantu
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/8/2023 10:26	Nadia Rosselini	29	Perempuan	83494783270	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Trauma Center	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih baik lagi dan lagi
90	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/8/2023 12:48	Mizda Mulyani	35	Perempuan	8123236543	S1	PNS/TNI/Polri	Perdagangan	95	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/8/2023 14:01	Hasri Wahyuni	25	Perempuan	81258135269	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Klinik ibu dan anak	100	6	6	6	6	6	6	6	6

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- SK Tim Pelaksana SKM

-

-

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA

Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 3 Samarinda 75123
Telp. 0541 - 741630, Fax. 0541 - 741630, 747743 Email : bbpom_smd@yahoo.com

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA
NOMOR : HK.02.02.23A.23A4.06.22.248 TAHUN 2022TENTANG
PELAKSANA LAYANAN PUBLIK TAHUN 2022
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDADENGAN

RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA

Menimbang : Bahwa untuk dapat memberikan pelayanan kepada konsumen/masyarakat secara optimal, baik dalam memberikan layanan informasi ataupun menerima pengaduan konsumen/masyarakat di wilayah Provinsi Kalimantan Timur maka dibentuj Tim Unit Pelayanan Terpadu di Balai Besar POM di Samarinda

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan BPOM Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasidan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan BPOM
3. ISO 9001 Tahun 2015 tentang Quality Management System Requirement System Manajemen Mutu

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA TENTANG PELAKSANA LAYANAN PUBLIK

Kesatu : Menunjuk dan menetapkan pegawai yang namanya tersebut di bawah ini sebagai Pelaksana Layanan Publik Balai Besar POM di Samarinda dengan susunan seperti terlampir.

Kedua : Pelaksana Layanan Publik bertugas sebagai berikut :
1. Memberikan Layanan Informasi dan Menerima Pengaduandari Masyarakat/Konsumen
2. Memberikan Layanan Surat Keterangan Impor (SKI) danSurat Keterangan Ekspor (SKE)
3. Memberikan Layanan Pengujian Sampel Pihak III/InetansiLuar

3

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA
NOMOR : HK.02.02.23A.23A4.06.22.215
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM UNIT PELAYANAN TERPADU TAHUN 2022

I.	Pembina	: Drs.Sem Iapik,Apt.,M.Sc
II.	Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan	: 1. Genta Nila Hadi,S.Si.,Apt,MM 2. F.Dany Bestara,SE 3. Diah Agustiani Syarifah,S.Farm.,Apt 4. Nani Trimulyaningsih,S.KM 5. Fitriyana,S.KM
III.	Petugas Layanan SKI dan SKE	: 1. Ratih Wulandari,S.Farm.,Apt 2. Karolina Reyni Kristianti,S.Farm.,Apt 3. Sirojudin Latif,S.TP
IV.	Petugas Layanan Pengujian	: 1. Yanti Wijaya S.Si.,Apt 2. Astuty Aka 3. Jesica Dwi Fatmawati Erlindi,S.Farm.,Apt
V.	Petugas Resepsionis	: Ana Dwi Utami, S.Si, Apt

Ditetapkan di Samarinda pada
tanggal 17 Juni 2022
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SAMARINDA,

SEM LAPIK

- **3. Publikasi Hasil SKM**

NOTULEN RAPAT KELOMPOK SUBSTANSI INFOKOM
BALAI BESAR POM DI SAMARINDA

Hari/Tanggal	:	Selasa, 05 September 2023
Tempat	:	Ruang Rapat Struktural BBPOM di Samarinda
Agenda	:	Rapat Evaluasi Capaian Survei Kepuasaan Masyarakat di Tahun 2023
Hadir dalam Kegiatan	:	Daftar Hadir Seperti Terlampir

Hasil Rapat ;

1. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSamarinda yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Samarinda, yaitu :
   1) Persyaratan
   2) Sistem, mekanisme dan prosedur
   3) Waktu penyelesaian
   4) Biaya/ tarif
   5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
   6) Kompetensi pelaksana
   7) Perilaku pelaksana
   8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
   9) Sarana dan prasarana
2. Pelaksanaan survei dilaksanakan mulai tanggal 08 Mei s/d 31 Juli 2023

   Jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Samarinda tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	11	4
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	3	1
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	3	3

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	6	2
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	349	72
6	Pengujian Obat dan Makanan	59	23
7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	1
8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	1
Jumlah		**434**	**107**

3. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87.04	92.21	5.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.21	92.06	5.85
U3	Waktu Penyelesaian	87.24	92.83	5.59
U4	Biaya/Tarif	87.45	93.46	6.01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.27	92.06	3.79
U6	Kompetensi Pelaksana	88.07	95.95	7.88
U7	Perilaku Pelaksana	91.36	96.42	5.06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.45	93.3	5.85
U9	Sarana dan Prasarana	85.8	91.43	5.63
Nilai SKM Unit Layanan		**87.65**	**93,30**	**5.65**

4. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.30. Nilai SKM Balai Besar POM di Samarinda menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayananpublik dari tahun 2020 hingga 2023.
5. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sarana dan Prasarana. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.

6. Upaya perbaikan terhadap 3 unsur terendah, adalah :

a. Sistem, Mekanisme dan Prosedur :

Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur, upaya yang dilakukan :

- Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta *Pod Cast* di Mall Pelayanan Publik
- Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan
- Melakukan pendampingan dalam pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)

b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :

Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, upaya yang dilakukan :

- Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik
- Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan

c. Sarana dan Prasarana

Penggunaan aplikasi dalam registrasi sering mengalami kendala dalam mengupload dokumen pesyaratan Keterbatasan dari konsumen dalam menggunakan aplikasi, upaya yang dilakukan :

- Melakukan pendampingan dalam pengisian registrasi dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)

Samarinda, 09 September 2023

Kepala Balai Besar POM di Samarinda	Notulen,
Drs. Sem Lapik Apt.,M.Sc	Fitriyana,SKM
NIP. 196609131996031001	NIP.19940313 201903 2 008

DAFTAR HADIR RAPAT KELOMPOK SUBSTANSI INFOKOM

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA

NO	Nama	JABATAN	Tanda Tangan
1.	Drs.Sem Lapik,Apt,M.Sc	Kepala Balai Besar POM di Samarinda	1
2.	Genta Nila Hadi, S.Si, Apt, MM	PFM Ahli Madya	2
3.	Diah Agustiani Syarifah, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda	3
4.	Fransiscus Dany Bestara H, SE	PFM Ahli Muda	4
5.	Nani Trimulyaningsih, SKM	PFM Ahli Muda	5
6.	Fitriyana, SKM	PFM Ahli Pertama	6
7.	Alam Prasetya Utama, S.Farm., Apt	Staf Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi	7
8.	Fredericha Randa Barung, S.Farm., Apt	Staf Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi	8

PFM Ahli Madya Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi

Genta Nila Hadi, S.Si, Apt, MM

DOKUMENTASI