

2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

DAN
MONEV
TINDAKLANJUT
SKM TAHUN
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV	
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya.....	26

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA

Jl. Cilik Riwut, Km. 3,5, No. 13 Palangka Raya, Kalimantan Tengah Indonesia 73112
Telp. (0536) 3221096, Halo Infokom : 0811 555 633
Email : bpom_palangkaraya@pom.go.id ; Website : www.palangkaraya.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ali Yudhi Hartanto, SF.Apt.MM
NIP : 197806292005011001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya
Unit Kerja : Balai Besar POM di Palangka Raya

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.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Palangka Raya, 22 Juli 2025
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Palangka Raya,



Ali Yudhi Hartanto, SF, Apt., MM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 (BBPOM) di Palangka Raya 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 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BBPOM di Palangka Raya namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 BBPOM di Palangka Raya 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Palangka Raya. 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 Palangka Raya tahun 2025:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	4	1
4	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0
5	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	1
6	Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
7	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13	4
8	Pengujian Obat dan Makanan	44	11
9	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	131	30
Jumlah		193	47

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

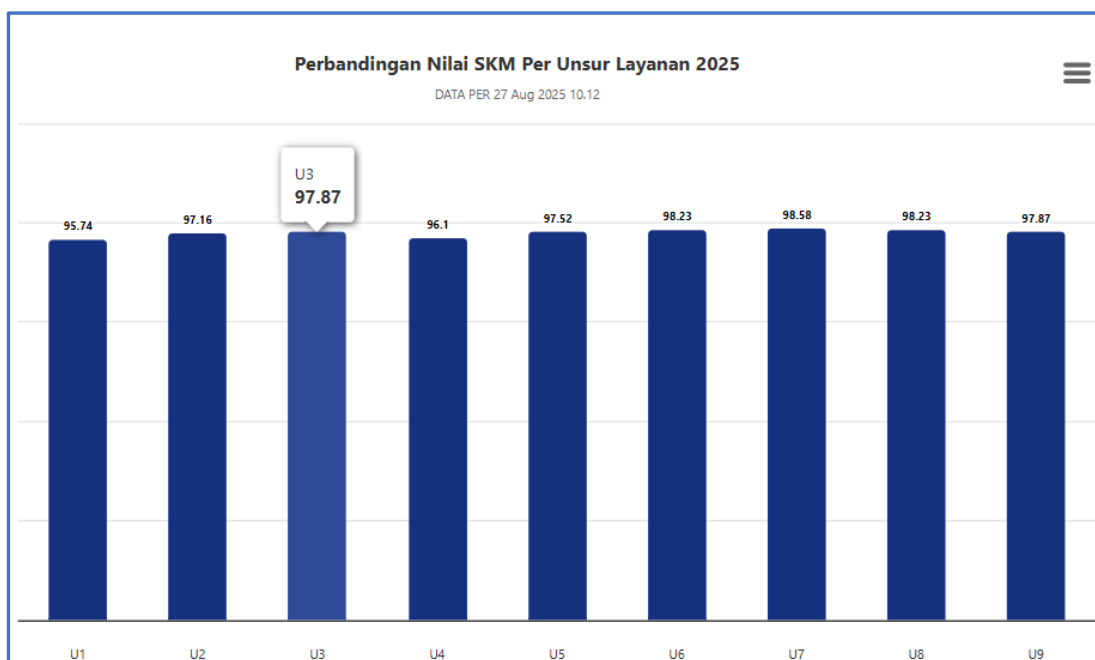
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	21	44.68 %
		Perempuan	26	55.32 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	0	0 %
		SMP/Sederajat	0	0 %
		≤ SMA/Sederajat	17	36.17 %
		DI/D2/D3	3	6.38 %
		D4/S1	22	46.80 %
		S2/Profesi/S3	5	10.64 %
3	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	22	46.80 %
		Swasta	2	4.25 %
		Wirausaha	14	29.78 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	5	10.64 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja		0 %
		Lepas/Freelance	0	
		Pensiunan	0	0 %
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0 %
		Lainnya	4	8.51 %
4	Usia	< 18 Tahun	0	0 %
		18 – 25 Tahun	15	31.91 %
		26 – 35 Tahun	14	29.78 %
		36 – 45 Tahun	12	25.53 %
		46 – 55 Tahun	6	12.76 %
		> 55 Tahun	0	0 %
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	47	100%
		Disabilitas	0	0 %
6	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan [excel/aplikasi] <https://sapaapip.pom.go.id> dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	1	83.33	83.33	88.89	83.33	83.33	100.0	100.0	83.33	100.0	89.51
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	95.83	95.83	87.50	92.13
Pengujian Obat dan Makanan	11	96.97	96.97	97.98	98.48	96.97	98.48	100.0	98.48	100.0	98.26
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	30	96.11	98.33	98.89	96.11	98.89	98.89	98.33	98.89	98.33	98.09
Rerata IKM Per Unsur		95.74	97.16	97.87	96.10	97.52	98.23	98.58	98.23	97.87	97.48
IKM Unit Layanan		97.48									
Mutu Unit Layanan		A									



Gambar 2. Nilai SKM Per Unsur Layanan



Gambar 3. Nilai SKM Per Unsur Layanan Tahun 2024 dan Tahun 2025

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yang perlu mendapat peningkatan, yaitu Persyaratan (U1) dengan nilai 95,74; Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan nilai 97,16; serta Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 96,10. Nilai pada ketiga unsur ini mengalami penurunan sebesar 0,02-1,64 apabila dibandingkan terhadap nilai SKM Tahun 2024.
2. Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai tertinggi, yaitu Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 98,23; Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 98,58; serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai 98,02. Nilai pada ketiga unsur ini mengalami peningkatan sebesar 0,21-0,86 apabila dibandingkan terhadap nilai SKM Tahun 2024.
3. Terdapat 1 (satu) jenis layanan yang perlu mendapat perhatian khusus dan tindakan lebih lanjut, yaitu Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) yang memperoleh nilai SKM Layanan paling rendah sebesar 89,51. Walaupun kriteria mutu layanan pada kategori mutu pelayanan A (sangat baik), namun responden memberikan nilai baik pada unsur layanan U5 (produk spesifikasi jenis layanan), U6 (kompetensi petugas), U8 (penanganan pengaduan, saran dan masukan) dan U9 (sarana prasarana). Namun demikian, penilaian responden ini belum mencerminkan nilai layanan yang seutuhnya karena responden pada jenis layanan ini ditargetkan hanya 1 (satu) orang. Apabila dilihat nilai secara keseluruhan, unsur layanan U5, U6, U8 dan U9 memperoleh nilai mutu layanan A (Sangat Baik).

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

- a) "Mohon dibantu percepatan penerbitan NIE"
- b) "Terimakasih atas layanan cepat yang diberikan"
- c) "Semoga renovasinya cepat selesai"
- d) "Lebih informatif untuk bisa diketahui masyarakat umum untuk makanan dan minuman yang mengandung unsur berbahaya, misal ditampilkan di website"
- e) "Proses MD bisa lebih kilat dan mudah. Walaupun selama ini sudah sangat baik, cepat dan akurat"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan (U1) adalah informasi awal yang diperoleh oleh pelanggan untuk mendapatkan layanan sesuai kebutuhan. Pada pelanggan baru, khususnya pelaku

usaha yang ingin mendapatkan layanan pendampingan terkait pemenuhan aspek CPOTB, CPKB maupun pemenuhan IP CPPOB terkendala dalam memenuhi kelengkapan persyaratan/kelengkapan persyaratan masih kurang untuk melanjutkan layanan, misalnya: memiliki NIB, maupun penanggung jawab untuk fasilitas UMOT maupun produsen kosmetik. Hal ini berdampak pada persepsi pelanggan bahwa unsur persyaratan cukup sulit untuk dipenuhi.

- 2) Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Pada proses Sertifikasi CDOB pengajuan sertifikasi yang diterima adalah sertifikasi CCP (*Cold Chain Products*). Pelanggan telah mendapatkan informasi mengenai persyaratan administratif dan teknis namun pada saat proses verifikasi terdapat beberapa persyaratan standar yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang memerlukan waktu untuk penyediaannya sehingga mempengaruhi waktu penyelesaian CAPA (*Corrective Action Preventive Action*) oleh pelanggan.
- 3) Pada unsur Biaya/Tarif (U4) adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Pada awal Desember Tahun 2024, diterapkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Hal ini berdampak pada perubahan biaya pengujian sampel Pihak Ketiga sehingga pada awal implementasinya belum tersosialisasikan secara menyeluruh kepada pelanggan terkait. Situasi awal ini mengakibatkan penilaian terhadap biaya/tarif (U4) mengalami penurunan dari pelanggan.

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Tindak Lanjut SKM pada tanggal 19 Agustus 2025.

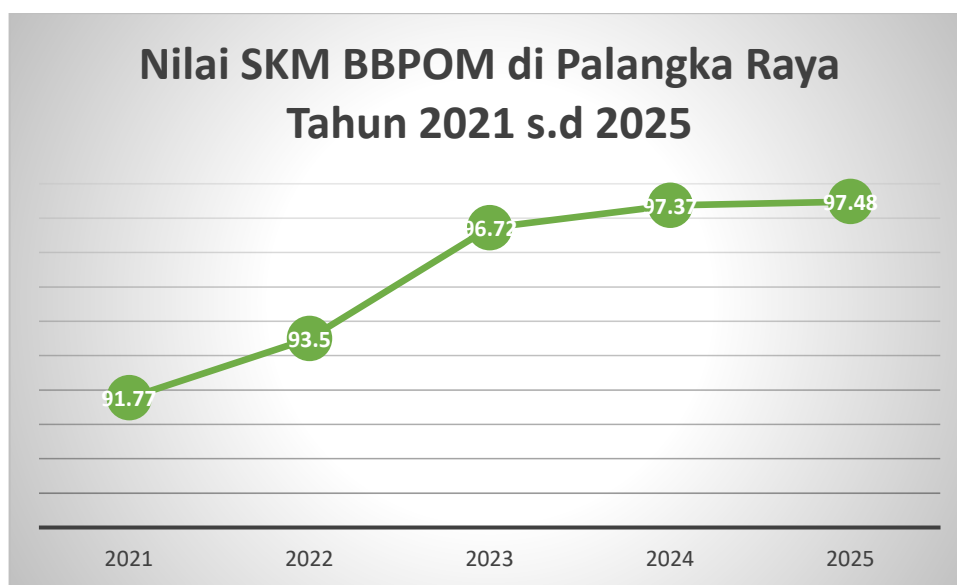
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Persyaratan	Pada saat penjelasan persyaratan, sebagian besar pelaku usaha yang datang belum siap dengan persyaratan awal sehingga merasa sulit dalam memenuhi syarat untuk melanjutkan layanan.	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui media sosial dan subsite	31 Desember 2025	Sertifikasi dan Infokom
2.	Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan merasa kurang memahami prosedur yang harus disiapkan dalam rangka memenuhi syarat GMP atau GDP, tata cara membuat label pangan yang benar, membuat denah, dan sebagainya.	1. Melaksanakan Bimbingan Teknis tata cara terkait pemenuhan GMP bagi pelaku usaha 2. Membuka forum konsultasi dalam rangka pemenuhan GMP secara intensif kepada pelaku usaha	31 Desember 2025	Sertifikasi dan Infokom
3.	Biaya/ Tarif	Penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yang belum tersosialisasikan dengan optimal kepada pelanggan	1. Mengumumkan peraturan Biaya/Tarif Pengujian Sampel Pihak Ketiga melalui Subsite BBPOM di Palangka Raya 2. Meningkatkan komunikasi Front Liner dengan pelanggan Pengujian terkait perubahan biaya/tarif yang berlaku. 3. Sosialisasi Peraturan Biaya/Tarif melalui pemasangan Banner dan digital siniege di ruang pelayanan public 4. Memberikan stimulan berupa fasilitasi pengujian	31 Desember 2025	Sertifikasi dan Infokom

			sampel dalam rangka sertifikasi kepada pelaku usaha yang memenuhi persyaratan		
--	--	--	--	--	--

2.4 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 BBPOM di Palangka Raya dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 4. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Balai Besar POM di Palangka Raya.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BBPOM di Palangka Raya periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.76
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.05
3	Waktu Penyelesaian	98.12
4	Biaya/Tarif	97.74
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.46
6	Kompetensi Pelaksana	98.02
7	Perilaku Pelaksana	99.44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.74
9	Sarana dan Prasarana	96.05

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Palangka Raya telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan secara berkala	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi dan edukasi kepada pelaku usaha yang mendapatkan pendampingan oleh BBPOM di Palangka Raya melalui FKP	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
	Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan.	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan penjelasan/pendampingan pengisian survey oleh petugas	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	Sudah	Telah ditingkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik melalui peningkatan kualitas jaringan internet	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
2	Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi dan edukasi kepada pelaku usaha yang mendapatkan pendampingan oleh BBPOM di Palangka Raya melalui FKP	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
	Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan public yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan.	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan penjelasan/pendampingan pengisian survey oleh petugas	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	Sudah	Telah ditingkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik melalui peninjatan kualitas jaringan internet	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
3	Meningkatkan publikasi terhadap tata cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan melalui kanal-kanal yang dimiliki (subsite; media social; SP4N Lapor)	Sudah	Telah dilaksanakan publikasi tata cara permintaan informasi dan pengaduan melalui medsos	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
	Melakukan publikasi terkait mekanisme pengaduan dan permintaan informasi serta mengumumkan <i>service level agreement</i> (SLA); meningkatkan respon melalui WA Halo Infokom	Sudah	Telah dilaksanakan publikasi terkait mekanisme permintaan informasi serta peningkatan respon melalui WA Halo Infokom	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024
	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	Sudah	Telah ditingkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik melalui peningkatan kualitas jaringan internet	https://s.id/dokumentasiRTL_SKM2024

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan:

1. Sebanyak 47 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Palangka Raya. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 30 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Palangka Raya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,48. Nilai SKM Balai Besar POM di Palangka Raya menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur serta biaya/tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Palangka Raya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Palangka Raya, 29 Agustus 2025

Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya



Ali Yudhi Hartanto, SF. Apt.MM

NIP. 197806292005011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner [<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya>]

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2025

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/penusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2025

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 Penyerahan Surat Keterangan Import Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

Kembali < Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2025

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

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

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2025

- 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

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
Tahun 2025

- 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

1 1251

Masukkan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

[illegible][illegible]

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA**

Jl. Cilik Riwut, Km. 3,5, No. 13 Palangka Raya, Kalimantan Tengah Indonesia 73112
Telp. (0536) 3221096, Hala Isikan : 0811 555 633
Email : bpom_palangkaryapom@gmail.com ; Website : www.palangkaryapom.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA**

NOMOR: OT.03.04.16A.01.25.25 TAHUN 2025

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SPMN-LAPOR**

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,**

Menimbang: a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan Makanan yang berisiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi perlu dibentuk Tim Petugas Pelaksana Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya;

b. bahwa untuk memberikan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang terintegrasi dengan aplikasi SPMN-LAPOR, maka perlu ditugaskan untuk bertanggung jawab mengelola pengaduan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPMN-LAPOR);

c. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan SPMN-LAPOR BBPOM di Palangka Raya;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan tentang Pembentukan Tim Petugas Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan melalui SPMN-LAPOR Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Tahun 2025.

Disetujui dan telah disahkan dengan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan

-2-

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

3. Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.2.02.20.02.81 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Pengelolaan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR BPOM).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR TAHUN 2025;

Kesatu : Menunjuk dan menetapkan pegawai yang namanya tersebut di bawah ini sebagai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR BPOM di Palangka Raya Tahun 2025 dengan susunan sebagaimana terlampir;

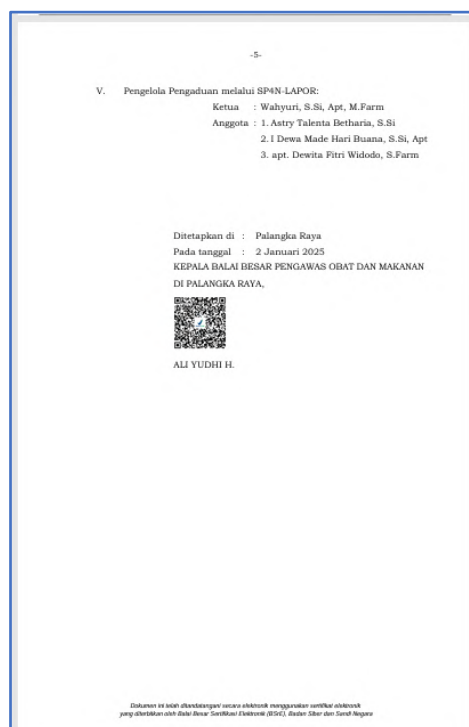
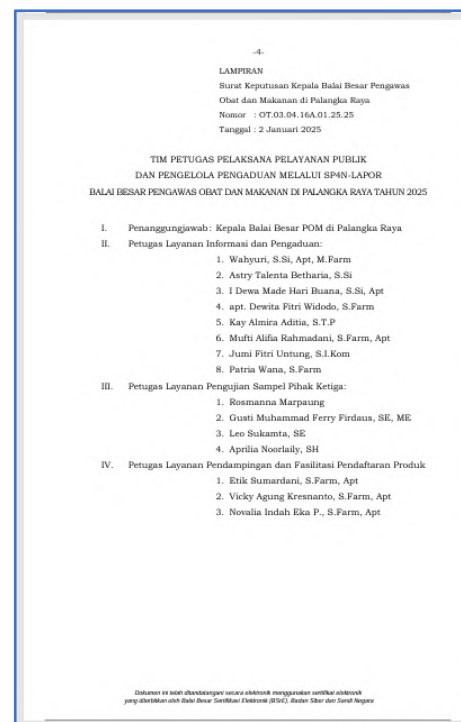
Kedua : Pelaksana Pelayanan Publik bertugas:

- a. Memberikan layanan informasi dan pengaduan dari masyarakat;
- b. Memberikan layanan penerimaan sampel pihak ketiga;
- c. Memberikan layanan pendampingan dan fasilitasi pendaftaran produk;

Ketiga : Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR bertugas:

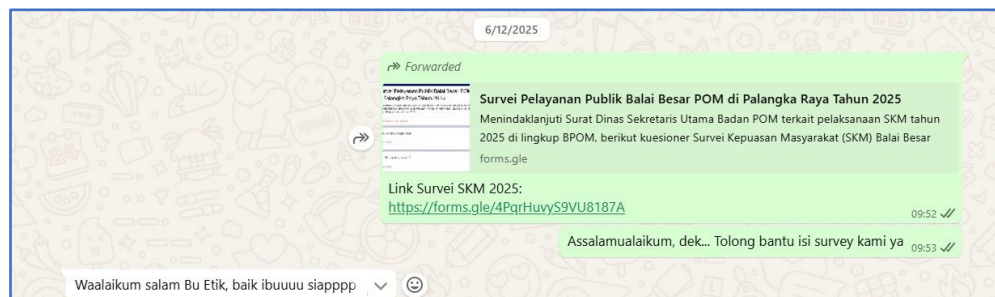
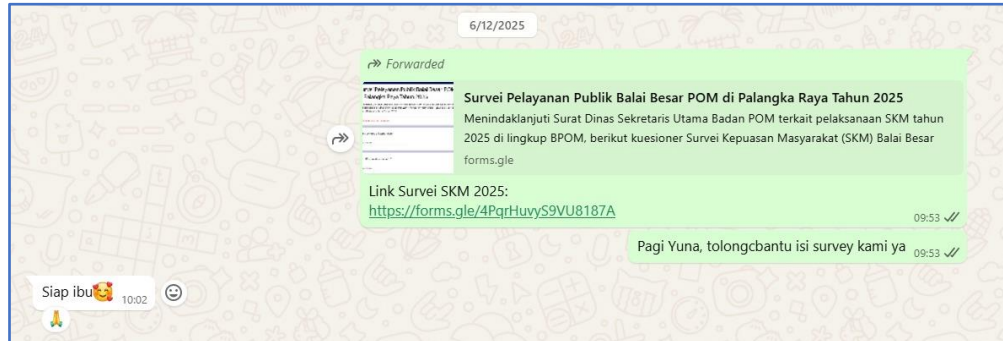
- 1. Ketua: melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan secara berkala dalam pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR;
- 2. Anggota:
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diteruskan oleh Admin Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan pelayanan publik;

Dokumen ini tidak dimaksudkan sebagai dokumen menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Badan Siber dan Sandi Negara

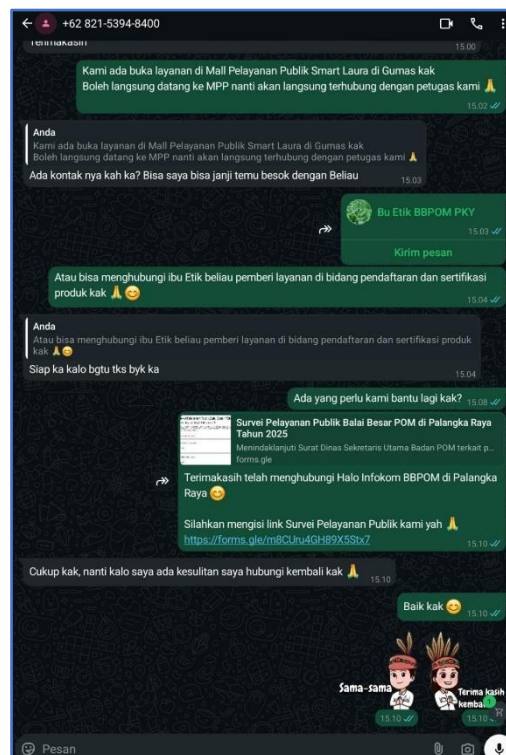


b. Pelaksanaan SKM Tahun 2025 (Penyebaran Kuisisioner SKM)

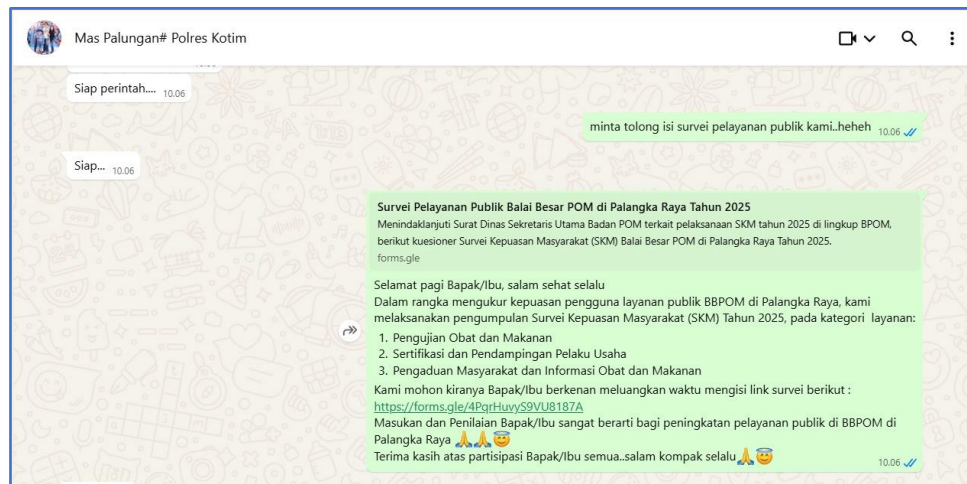
- Survei Kepada Pelaku Usaha : PT. Sumber Keberuntungan Sejati & PBF PT. BMI Palangka Raya



- Survei Kepada Pelanggan melalui HALO INFOKOM (0811-555-633)



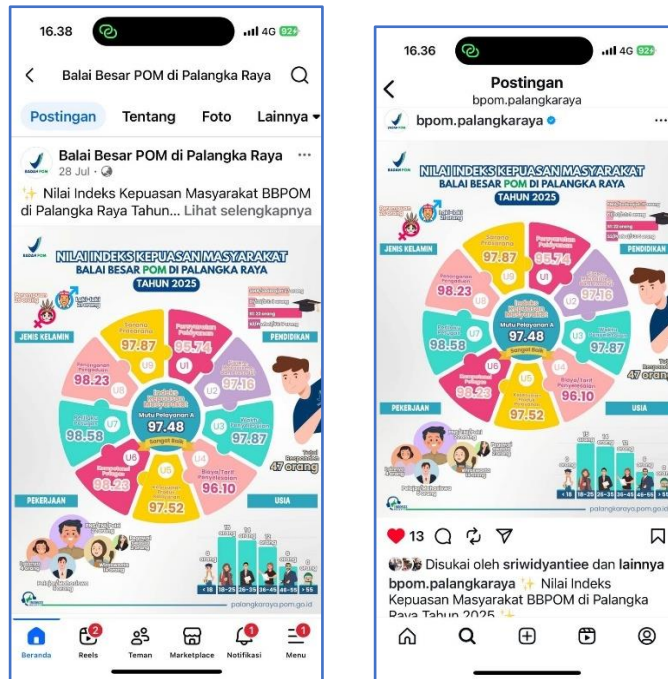
- Survei Kepada Pelanggan Pengujian Sampel Pihak Ketiga



c. Publikasi Hasil SKM Tahun 2025



Publikasi SKM di subsite www.palangkaraya.pom.go.id



Publikasi SKM Tahun 2025 di Media Sosial (IG dan FB)

d. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Besar Pom Di Palangkaraya**

Agenda : Rapat Pembahasan Tindak lanjut SKM Tahun 2025
Lokasi : BBPOM di Palangka Raya
Waktu : Selasa, 19 Agustus 2025 14:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Ali Yudhi Hartanto	197806292005011001	Kepala	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Pria	Luring - WFO	
2	Dewita Fitri Widodo	199603042022032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
3	Etik Sumardani	198005292006042004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
4	Jumi Fitri Untung	199901062024212011	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
5	Kenny Lestari Harati, A.Md. F.m.	6203115207020001	Resepsionis	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
6	Maria Goretti Wijayanti	198107262006042002	Kepala Bagian Tata Usaha Pada Balai Besar Pom Di Palangka Raya	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
7	Mufli Alifia Rahmadani	199702012023212024	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
8	Novalia Indah Eka Paramita	199011122023212049	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Wanita	Luring - WFO	
9	Patria Wana	6271021907990001	Analisis Sistem Informasi	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Pria	Luring - WFO	
10	Vicky Agung Kresnanto	198804032015021002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Besar Pom Di Palangkaraya	Pria	Luring - WFO	

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024 (Terlampir)

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI RENCANA AKSI/TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA

1. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat sebagai wujud keterbukaan informasi publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan dan memberlakukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Balai Besar POM di Palangka Raya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri sepanjang Tahun 2023. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat setiap triwulan dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

A. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 3) Standar Operasional Prosedur Nomor POM-16.02/CFM.04/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui kesesuaian rencana aksi/tindak lanjut hasil survei dengan

rekomendasi yang diberikan

- 2) Mengetahui progres atas penerapapan rencana aksi/tindak lanjut hasil survei setiap triwulannya
- 3) Mengetahui tingkat pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.

2. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Palangka Raya Tahun 2024 dengan jumlah responden 59 (lima puluh sembilan) orang pada 9 (sembilan) jenis layanan publik menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **97,37**. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Balai Besar POM di Palangka Raya mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai Besar POM di Palangka Raya dapat dilihat pada tabel berikut:

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96.67	95.76	0.91↓
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.42	96.05	0.37↓
U3	Waktu Penyelesaian	96.38	98.12	1.74↑
U4	Biaya/Tarif	96.42	97.74	1.32↑
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96.42	97.46	1.04↑
U6	Kompetensi Pelaksana	97.28	98.02	0.74↑
U7	Perilaku Pelaksana	97.53	99.44	1.91↑
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.04	97.74	0.70↑
U9	Sarana dan Prasarana	96.30	96.05	0.25↓
Nilai SKM Unit Layanan		96.72	97.37	0.65↑

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

	: 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)

B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis pada Laporan SKM Tahun 2024, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Persyaratan	Pada saat penjelasan persyaratan, sebagian besar pelaku usaha yang datang belum siap dengan persyaratan awal sehingga merasa sulit dalam memenuhi syarat untuk melanjutkan layanan.	Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan secara berkala	31 Desember 2024	Sertifikasi dan Infokom
		Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan merasa kurang memahami prosedur yang harus disiapkan dalam rangka memenuhi syarat CPOTB. Ketika pelanggan kesulitan dan mengajukan pertanyaan, pelanggan merasa petugas kurang responsive.	Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan.	31 Desember 2024	Sertifikasi dan Infokom
		Sarana Prasarana	Kurangnya jumlah komputer dan jaringan internet kurang kuat untuk membuka aplikasi pada saat pelanggan menerima layanan	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31 Oktober 2024	Tata Usaha
2	Penerbitan SKE Obat dan Makanan	Persyaratan	Pada saat penjelasan persyaratan, sebagian besar pelaku usaha yang publik belum siap dengan persyaratan awal sehingga merasa sulit dalam memenuhi syarat untuk melanjutkan layanan.	Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan	31 Desember 2024	Sertifikasi dan Infokom
		Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan merasa kurang memahami prosedur yang harus disiapkan dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan SKE.	Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon	31 Desember 2024	Sertifikasi dan Infokom

				petugas dalam memberi layanan pendampingan.		
		Sarana Prasarana	Kurangnya jumlah komputer dan jaringan internet kurang kuat untuk membuka aplikasi pada saat pelanggan menerima layanan	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31 Oktober 2024	Tata Usaha
3	Pengaduan masyarakat & Informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Pelanggan belum mengetahui tata cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan	Meningkatkan publikasi terhadap tata cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan melalui kanal-kanal yang dimiliki (subsite; media social; SP4N Lapor)	31 Desember 2024	Infokom
		Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan belum mengetahui Service Level Agreement (SLA) terhadap kriteria pengaduan atau layanan informasi yang diminta	Melakukan publikasi terkait mekanisme pengaduan dan permintaan informasi serta mengumumkan <i>service level agreement</i> (SLA); meningkatkan respon melalui WA Halo Infokom	31 Desember 2024	Infokom
		Sarana Prasarana	Kurangnya jumlah komputer dan jaringan internet kurang kuat untuk membuka aplikasi pada saat pelanggan menerima layanan	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31 Oktober 2024	Tata Usaha

3. KESIMPULAN

Hasil monitoring dan Tindak Lanjut SKM Tahun 2024 : Close (lembar monitoring dan data dukung terlampir).



Palangka Raya, 13 Januari 2025

Ketua Tim,

Wahyuri, S.Si.Apt.M.Farm

Lampiran 1. Monitoring dan Tindak Lanjut Terhadap hasil SKM Tahun 2024

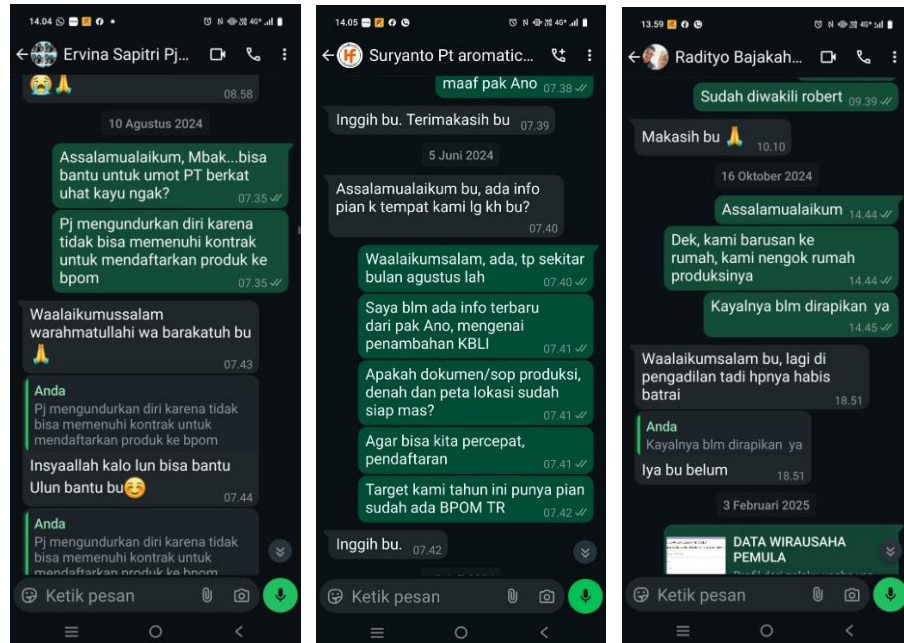
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	Tindak Lanjut	Status Rekomendasi (Open/Close)	PIC
1	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Persyaratan	Pada saat penjelasan persyaratan, sebagian besar pelaku usaha yang datang belum siap dengan persyaratan awal sehingga merasa sulit dalam memenuhi syarat untuk melanjutkan layanan.	Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan secara berkala	31 Desember 2024	Telah dilakukan Sosialisasi dan edukasi kepada pelaku usaha yang mendapatkan pendampingan oleh BBPOM di Palangka Raya melalui FKP	Close	Sertifikasi dan Infokom
		Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan merasa kurang memahami prosedur yang harus disiapkan dalam rangka memenuhi syarat CPOTB. Ketika pelanggan kesulitan dan mengajukan pertanyaan, pelanggan merasa petugas kurang responsive.	Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan.	31 Desember 2024	Telah dilakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan penjelasan/pendampingan pengisian survey oleh petugas	Close	Sertifikasi dan Infokom
		Sarana Prasarana	Kurangnya jumlah komputer dan jaringan internet kurang kuat untuk membuka aplikasi pada saat pelanggan menerima layanan	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31 Oktober 2024	Telah ditingkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik melalui peningkatan kualitas jaringan internet	Close	Tata Usaha
2	Penerbitan SKE Obat dan Makanan	Persyaratan	Pada saat penjelasan persyaratan, sebagian besar pelaku usaha yang publik belum siap dengan persyaratan awal sehingga merasa sulit dalam memenuhi syarat untuk melanjutkan layanan.	Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan	31 Desember 2024	Telah dilakukan Sosialisasi dan edukasi kepada pelaku usaha yang mendapatkan pendampingan oleh BBPOM di Palangka Raya melalui FKP	Close	Sertifikasi dan Infokom

		Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan merasa kurang memahami prosedur yang harus disiapkan dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan SKE.	Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan public yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan.	31 Desember 2024	Telah dilakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan penjelasan/pendampingan pengisian survey oleh petugas	Close	Sertifikasi dan Infokom
		Sarana Prasarana	Kurangnya jumlah komputer dan jaringan internet kurang kuat untuk membuka aplikasi pada saat pelanggan menerima layanan	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31 Oktober 2024	Telah ditingkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik melalui peningkatan kualitas jaringan internet	Close	Tata Usaha
3	Pengaduan masyarakat & Informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Pelanggan belum mengetahui tata cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan	Meningkatkan publikasi terhadap tata cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan melalui kanal-kanal yang dimiliki (subsite; media social; SP4N Lapor)	31 Desember 2024	Telah dilaksanakan publikasi tata cara permintaan informasi dan pengaduan melalui medsos	Close	Infokom
		Sistem, Mekanisme & Prosedur	Pelanggan belum mengetahui Service Level Agreement (SLA) terhadap kriteria pengaduan atau layanan informasi yang diminta	Melakukan publikasi terkait mekanisme pengaduan dan permintaan informasi serta mengumumkan <i>service level agreement</i> (SLA); meningkatkan respon melalui WA Halo Infokom	31 Desember 2024	Telah dilaksanakan publikasi terkait mekanisme permintaan informasi serta peningkatan respon melalui WA Halo Infokom	Close	Infokom
		Sarana Prasarana	Kurangnya jumlah komputer dan jaringan internet kurang kuat untuk membuka aplikasi pada saat pelanggan menerima layanan	Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31 Oktober 2024	Telah ditingkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik melalui peningkatan kualitas jaringan internet	Close	Tata Usaha

Lampiran 2. Data Dukung Hasil Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024



Gambar 1. Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan penjelasan/pendampingan pengisian survey oleh petugas



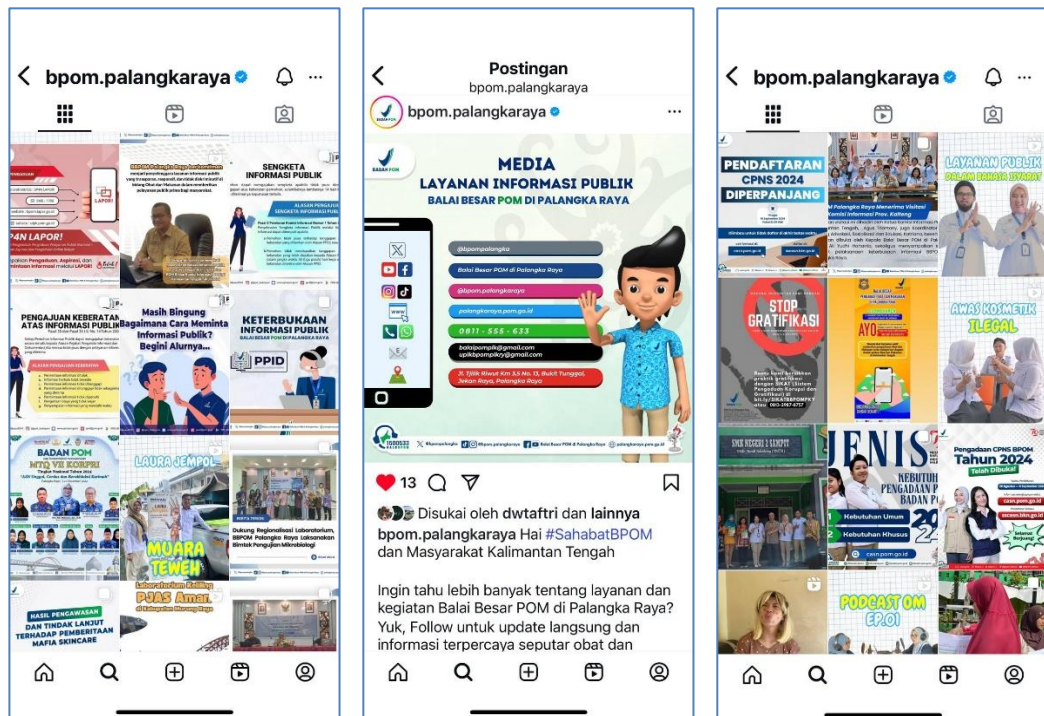
Gambar 2. Peningkatan respon melalui WA oleh petugas sertifikasi dalam pendampingan CPOTB



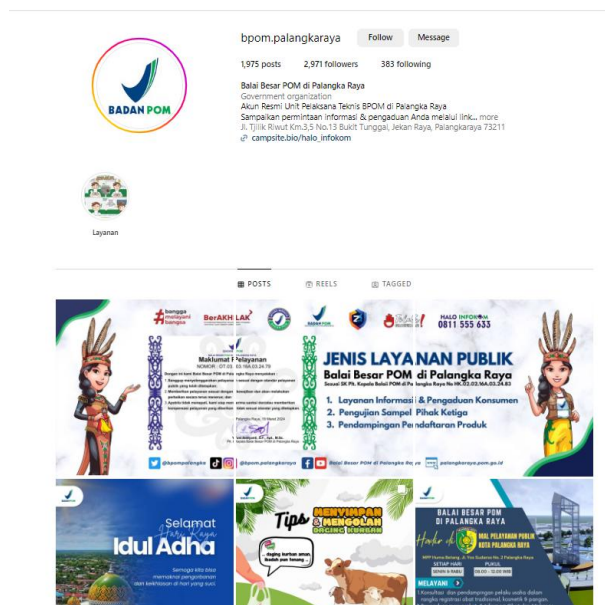
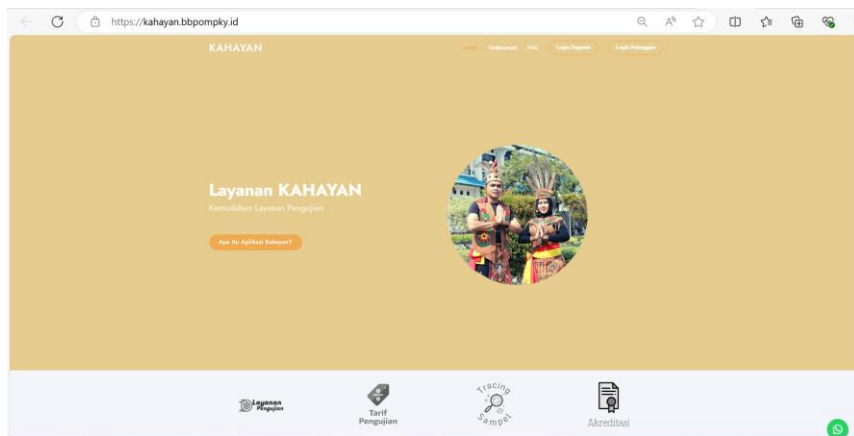
Gambar 2. Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan penjelasan/pendampingan pengisian survey oleh petugas kepada pelaku usaha



Gambar 3. Sosialisasi dan Edukasi standar pelayanan kepada pelaku usaha yang mendapatkan pendampingan oleh BBPOM di Palangka Raya melalui FKP, tanggal 25 September 2024



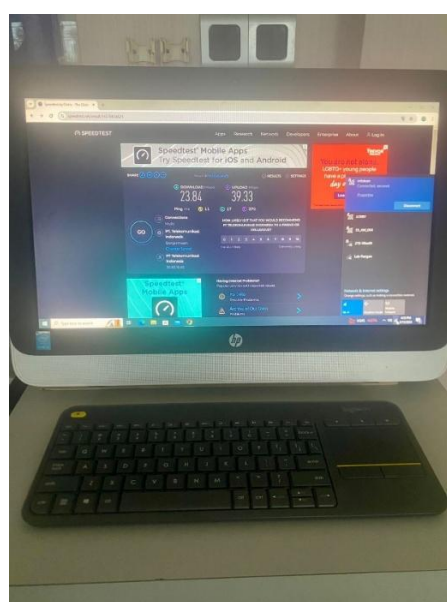
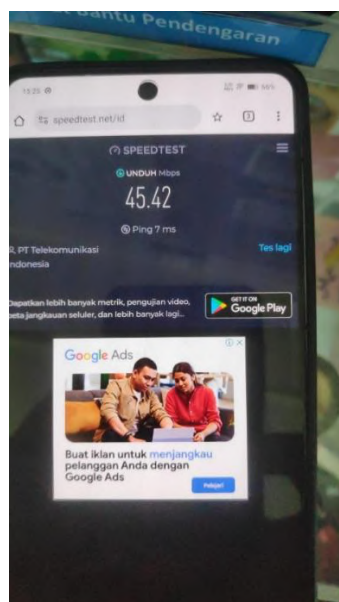
Gambar 3. Publikasi tata cara permintaan informasi dan pengaduan melalui medsos



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siper dan Sandi Negara (BSSN).



Gambar 3. Publikasi Jenis Layanan Publik pada berbagai jenis Kanal Informasi



Gambar 4. Peningkatan Kualitas Jaringan Internet di Ruang Layanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR REKAPAN HALO INFOKOM 2024

No	Tanggal	Nama	Alamat	Pukul	Jenis Layanan	Pertanyaan	Jawaban	Lama Respon	Status Layanan	
									Open	Close
1		Z Yuliana M Tirok	Desa Pangli, Kec. Banama Tinggang, Kab. Pulpis	13:44	Informasi dan Pengaduan	Apakah orang yang menjual obat di pasar keliling di desa kami memiliki izin dari apoteker?	Meminta data alamat penjual obat tersebut yang akan digunakan sebagai dasar kegiatan pengawasan sesuai peraturan perundang-undangan, untuk penjualan obat harus melalui apotek/hoko obat yang berizin apoteker praktik	13:46		✓
2	05 Januari 2024	Nadzira Kusuma Wigat	Perfect Beauty Salon	15:28	Informasi dan Pengaduan	Saya mau mengadakan treatment nail art di salon saya, tetapi produk nail art semua harus import dari luar termasuk kutek, kendalanya tidak terdaftar di BPOM, apakah ada solusi untuk pelaku usaha seperti saya untuk tetap bisa menggunakan produk tersebut?	Produk kutek yang akan digunakan sebaiknya yang sudah ada nomor izin BPOM nya, karena merupakan syarat produk kosmetik impor untuk dapat didaftarkan di Indonesia. Jika tidak memiliki izin edar BPOM maka produk tersebut ILEGAL dan TANPA IZIN EDAR. Produk impor yang masuk di Indonesia harus didaftarkan perusahaan pendaftar tidak boleh secara mandiri oleh pemilik salon	15:55		✓
3	05 Februari 2024	Ares	Muara Teweh	07:54	Informasi Pengujian	Bagaimana proses pengujian sampel makanan dan mekanisme prosedur dan syaratnya makanan yang diduga penyebab diare?	Kalau untuk terkait penyebab kasus diare, harus melapor ke Dinas Kesehatan dan membawa sampel makanannya. Setelah itu Dinas Kesehatan dan BPOM akan langsung turun mengecek lokasi	11:20		✓
4	06 Februari 2024	Agus Encok	Palangka Raya	18:52	Informasi Sertifikasi	Apakah mengolah ramuan obat herbal yang memakai produk orang lain yang sudah memiliki BPOM harus mengajukan BPOM lagi untuk produk saya? Maksudnya mencampur beberapa produk BPOM lainnya	Untuk mengolah ramuan obat herbal yang merupakan campuran/racikan dari bahan herbal lainnya tetap harus mengajukan izin Edar BPOM. Informasi lebih lanjut diberikan kontak PIC Layanan Sertifikasi	11:12		✓
5	06 Februari 2024	Aldrich	Palangka Raya	10:39	Informasi Sertifikasi	Bagaimana pembuatan izin edar kosmetik apa saja persyaratannya?	Pembuatan izin edar kosmetik atau yang disebut nomor notifikasi sebelumnya harus memenuhi persyaratan sertifikasi CPKB termasuk persetujuan desain bangunan ruang produk dan pemenuhan fasilitas produksi. Informasi lebih lanjut diberikan kontak PIC Layanan Sertifikasi	10:45		✓
6	04 Maret 2024	Eni	Jl. Piranha IX	14:48	Informasi Sertifikasi	Bagaimana alur pendaftaran produk P-IRT untuk Repack?	Alur pendaftaran produk repack bisa di daftarkan jika sudah ada perjanjian dengan pemilik produknya dengan catatan produk tersebut memiliki No PIRT dari kemasan bulk/besar berdasarkan aturan BPOM No.22 tahun 2018 yang proses pendaftaran P-IRT didaftarkan ke Dinas Kesehatan	14:49		✓
7	15 Maret 2024	Gita Fajariana	Palangka Raya	10:33	Informasi Sertifikasi	Apa saja syarat izin no BPOM untuk makanan frozen food?	Untuk frozen food biasanya di produksi semi industri/industri karna menggunakan teknologi dan alat khusus proses frozennya seperti produk frozen bermerek. Harus memenuhi persyaratan sarana dan fasilitasnya	10:35		✓

8	20 Maret 2024	Amanda	Pottekkes Palangka Raya	11:04	Informasi Pengujian	Bagaimana pengujian sampel bubuk kopi untuk penelitian mahasiswa?	untuk pengujian menggunakan metode DPPH pengujian aktifitas antioksidan belum pernah di ujikan	11:06		✓
9	21 Maret 2024	Kedai Almeyra	Jl. Hiu Putih	15:54	Informasi Sertifikasi	Bagaimana alur pendaftaran produk P-IRT untuk Repack untuk produk kacang almond?	Alur pendaftaran produk repack bisa di daftarkan jika sudah ada perjanjian dengan pemilik produknya dengan catatan produk tersebut memiliki No PIRT dari kemasan bulk/besar berdasarkan aturan BPOM No.22 tahun 2018 yang proses pendaftaran P-IRT didaftarkan ke Dinas Kesehatan dan mencantumkan DI PRODUKSI OLEH dan DIKEMAS OLEH:	16:01		✓
10	22 Maret 2024	Rahul	Wartawan Harian Umum	10:09	Layanan Informasi	Mengkonfirmasi mengenai minyak goreng merah yang presiden Jokowi sebut lebih murah dan sehat?	Harus diketahui dulu apa itu Minyak Makan Merah Minyak makan merah atau disebut juga sebagai refined palm oil merupakan produk dari minyak sawit mentah (crude palm oil atau CPO) yang setelah proses penyulingan tidak melanjutkan proses-proses selanjutnya. Minyak ini memiliki warna terang mencolok dan aroma yang kuat. Warna mencolok dari minyak makan merah berasal dari kelapa sawit yang memang berwarna merah tua. Sebab selama proses produksi, minyak makan merah tidak melalui proses penyulingan atau bleaching seperti minyak goreng sawit biasa. Berdasarkan penelitian Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS), minyak makan merah masih mempertahankan kandungan senyawa fitonutrien. Kandungan tersebut, meliputi karoten sebagai sumber vitamin A, tokoferol dan tokotrienol sebagai vitamin E, dan squalene. Untuk itu, minyak makan merah berpotensi digunakan sebagai pangan fungsional, salah satunya sebagai salah satu bahan pangan yang anti-stunting. Asam oleat dan asam linoleat yang dikandungnya berfungsi untuk pembentukan dan perkembangan otak, transportasi dan metabolisme pada anak. Minyak makan merah juga sesuai digunakan untuk memumis bahan pangan, salad dressing, bahan baku margarine dan shortening, dan sebagainya.	19:12		✓
11	27 Maret 2024	Rara Janita	PT. Kridatama Lancar	16:25	Informasi Pengujian	Bagaimana pengujian sampel Nugget Daun Ketor untuk penelitian mahasiswa?	pengujian protein menggunakan metode kjeldahl tidak bisa dilakukan pengujian tersebut	19:12		✓
12	01 May 2024	MU	Palangka Raya	16:14	Informasi Sertifikasi	Alur pendaftaran produk kosmetik skincare masker muka terbuat dari bahan organik?	Pendaftaran NA harus memenuhi terlebih dahulu persyaratan CPKB lalu mendapatkan nomor notifikasi yang didampingi di bagian layanan sertifikasi dan pendampingan produk	19:17		✓
13	02 Mei 2024	Sri Prihatin	Jl. Kanom Nyahu Blok C	12:41	Informasi Sertifikasi	Bagaimana alur perpanjangan P-IRT apakah bisa lewat BPOM dan apa saja syaratnya?	Alur pendaftaran P-IRT bisa melalui Dinas Kesehatan	12:52		✓
14	14 Mei 2024	Edi Suhendra	Jl. Desa Beringin, Lingsat Jaya, Kotawaringin Barat	07:41	Informasi dan Pengaduan	PIRT saya sudah terbit, apa langkah selanjutnya yang harus saya lakukan? dan bagaimana cara mengikuti penyuluhan kesmamanan pangan?	Jika sudah memiliki No izin P-IRT maka produk bisa di produksi dan di perjualbelikan dengan mencantumkan no izin P-IRT di kemasannya. untuk PKP bisa menghubungi Dinas Kesehatan untuk mendapatkan jadwalnya	12:00		✓

63	1 December 2024	M. Samsu Hudri Madani	KM 67 RT 03, RW 01 Sukabudi Kelurahan Pager, Kec. Rakumpit, Kota Palangka Raya	08.52	Informasi dan Pengaduan	saya mengkonsumsi air kemasan proe sehari-hari, namun setelah saya minum terasa mencekik di tenggorokan saya sudah menghubungi call center proe katanya itu air mumi tidak ada masalah, rasa air pahit dan bau menyengat. mohon arahannya	disampaikan bahwa laporan sebaiknya disampaikan secara langsung ke kantor BPOM Palangka Raya dengan membawa produknya	09.05	✓	
64	3 December 2024	Anrisa Nurrahmadya	IAIN Palangka Raya	08.59	Informasi	mengkonfirmasi terkait permohonan izin penelitian	disampaikan bahwa permohonan izin penelitian telah diterima dan didisposisi oleh atasan ke bagian terkait yang akan dibalaskan melalui surat dari BBPOM Palangka Raya, tanggal 6 desember surat telah diterima oleh ybs	12.43		✓
65	9 December 2024	Taslim	Palangka Raya	08.41	Informasi	apakah BPOM turun ke lapangan untuk merindak lanjut makanan dan minuman yang tidak layak konsumsi menjelang NATARU?	disampaikan bahwa pengawasan telah dilakukan di sarana distributor pada akhir november. awal desember di minggu pertama intensifikasi pengawasan menjelang NATARU di Kota Palangka Raya ke sarana ritel, agen toko, swalayan dan supermarket. BBPOM Palangka Raya menghimbau masyarakat CEK KLIK sebelum berbelanja dan mendownload BPOM Mobile untuk memudahkan pengecekan nomor izin edar BPOM	12.43		✓
66	16 December 2024	Ben Njero	Batu Nyiwuh No 15, Tewah, Kab. Gunung Mas	13.43	Informasi	bagaimana prosedur pendaftaran produk Cookies rumah?	disampaikan bahwa pendaftaran izin edar Cookies masuk dalam kategori P-IRT dapat didaftarkan di Dinas Kesehatan setempat	14.51		✓
67	20 December 2024	Muhammad Tata	Telkom University Purwokerto	10.17	Informasi	bagaimana mengajukan permohonan magang di BBPOM Palangka raya?	disampaikan bahwa mengirimkan surat permohonan yang ditujukan ke kepala BBPOM di Palangka Raya yang akan di disposisi oleh pimpinan terkait kesediaan penerimaan mahasiswa magang	10.20		✓
Rata-Rata Respon		2-3 Jam at same day								

PIC Halo INFOKOM
1. Jumi Fitri Untung, S.Ikom

Ketua Tim Kerja

Wahyuri, S.Si Apt.M.Farm

Gambar 4. Rekapitulasi Respon melalui Halo Infokom (0811-555-633)



Penjelasan Data Dukung Media Sosial

Dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPOM Palangka Raya, penggunaan media sosial bertujuan memberikan edukasi dan kampanye keamanan pangan, sebagai sarana layanan informasi dan pengaduan masyarakat. Berikut lampiran media sosial BBPOM Palangka Raya

a. Akun Instagram

(<https://www.instagram.com/bpom.palangkaraya?igsh=MnNucmtvNHN0ZG5q>)



b. Akun Facebook

https://www.facebook.com/bpom.palangkaraya/?locale=id_ID



- c. Tiktok <https://www.tiktok.com/@bpom.palangkaraya>

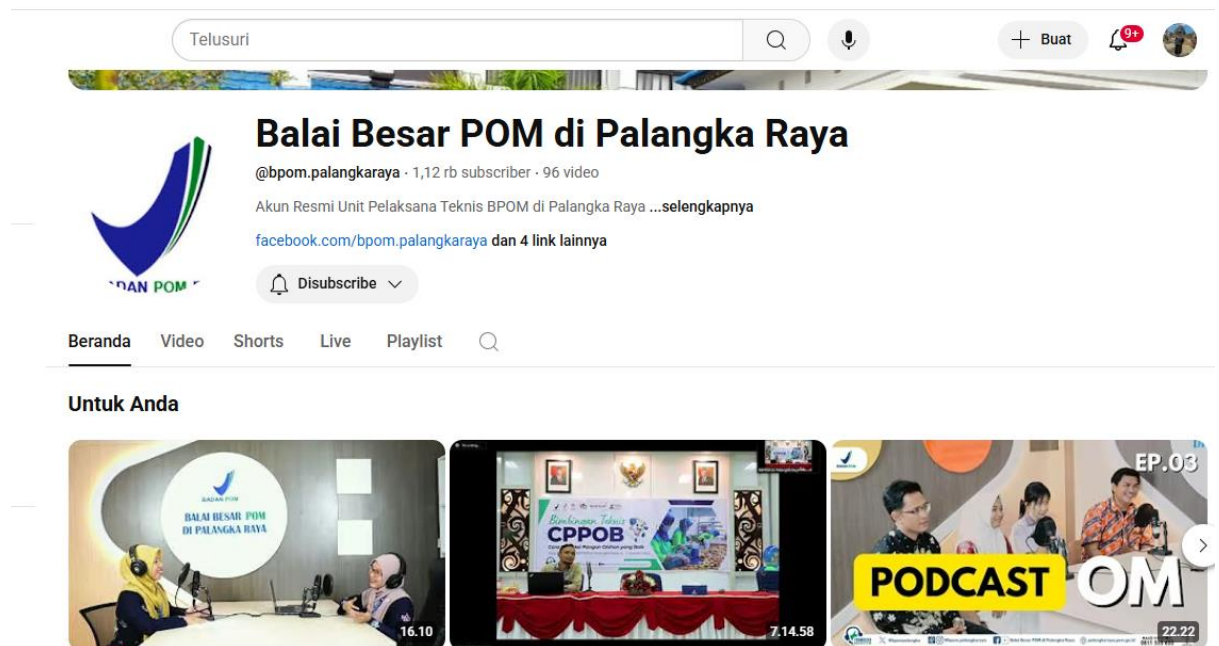


- d. X <https://x.com/bpompalangka>



e. Youtube

<https://www.youtube.com/@bpom.palangkaraya>



f. Halo Infokom (0811555633)



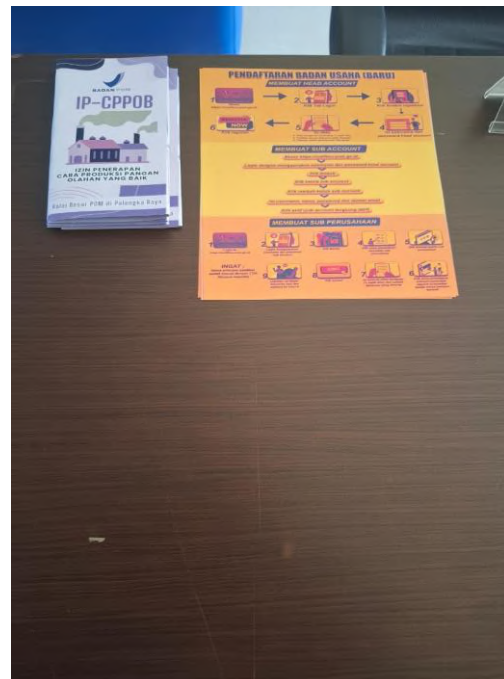
Penjelasan Data Dukung Penanda Wifi di Layanan Publik

Dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPOM Palangka Raya tersedianya WiFi untuk pengguna layanan beserta penandaan WiFi penandaan ini penting untuk mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan publik berbasis digital. Penanda WiFi berisi pemberian informasi yang jelas dan mudah dikenali mengenai ketersediaan jaringan internet di area layanan public bertujuan memberi tahu Masyarakat bahwa tersedia WiFi gratis yang dapat di akses terbatas. Berikut gambar terlampir:



Penjelasan Data Dukung Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPOM Palangka Raya Leaflet diletakkan di meja layanan sertifikasi dan pendaftaran produk, Leaflet menjadi bahan publikasi yang beirisi penjelasan singkat dengan desain menarik salah satunya terkait layanan sertifikasi dan pendampingan pendaftaran produk yang menyediakan leaflet Registrasi Perusahaan dan Aspek-aspek CPPOB bertujuan untuk memudahkan Masyarakat memahami persyaratan dan alur pendaftaran produk. Berikut gambar terlampir:



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPOM Palangka Raya tersedianya publikasi alur layanan informasi dan pengaduan adalah penyampaian informasi secara terbuka mengenai tahapan atau prosedur yang harus ditempuh oleh masyarakat. Untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan terkait layanan publik. Sejalan dengan misi BBPOM Palangka Raya memberikan pelayanan inklusif khususnya kelompok rentan BBPOM menyediakan penjelasan alur pelayanan melalui Bahasa Isyarat. Berikut gambar terlampir:

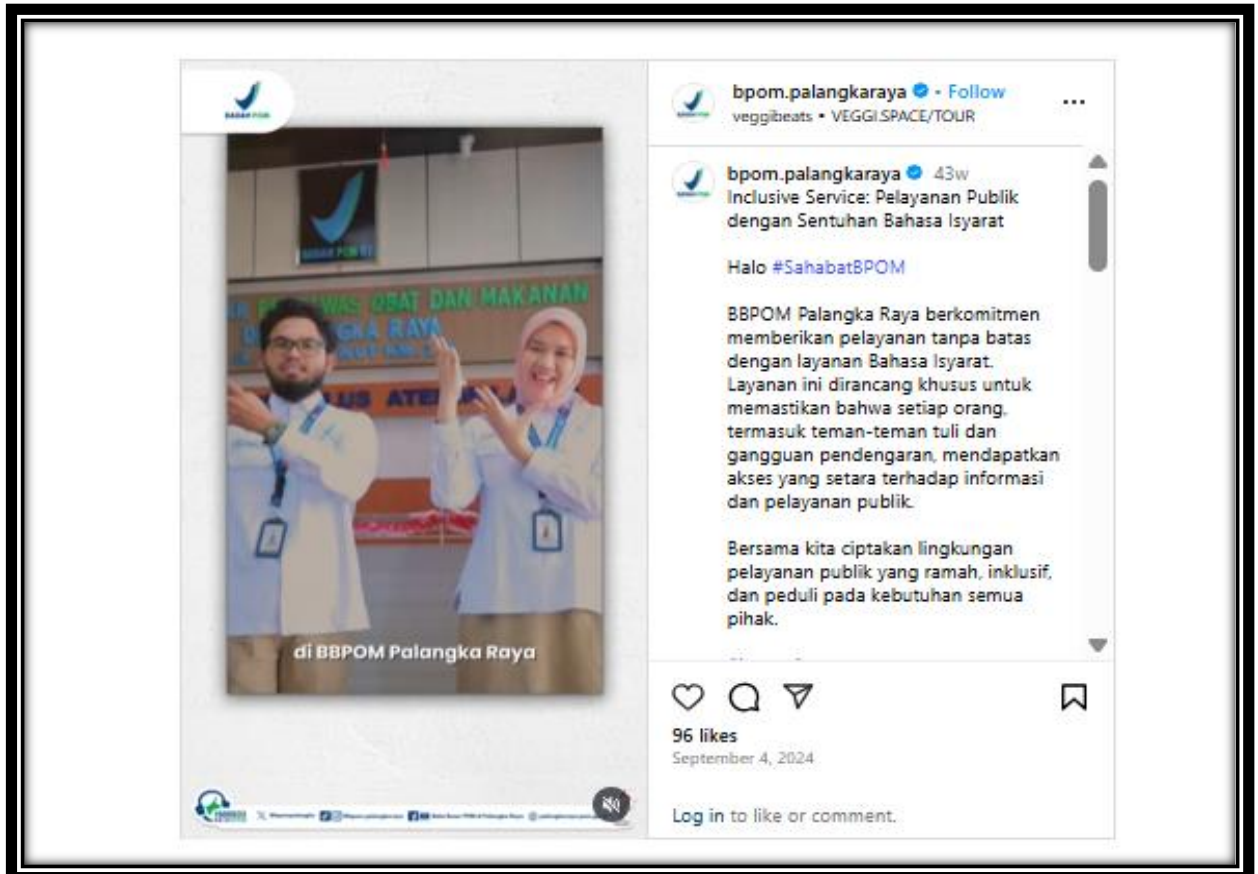
The screenshot shows a web browser displaying the website palangkaraya.pom.go.id/berita/sop. The page has a white background with a blue header. On the left side, there are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and WhatsApp. The main content area features a large, bold, blue 'SOP' title, followed by the text 'Standard Operating Procedure' in a smaller, black font. Below this, there is a table with four columns: 'No', 'Judul', 'Tahun', and 'Akses Informasi'. The table lists 14 documents, each with a unique identifier, a title, a year, and a 'Download' link. At the bottom of the page, there is a small blue button labeled 'Kembali ke halaman berita'.

No	Judul	Tahun	Akses Informasi
1	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.03.IK.16A.01 Permintaan Informasi Publik	2024	Download
2	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.04.IK.16A.01 Penggajian Kebersihan	2024	Download
3	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.05.IK.16A.01 Pengumuman Informasi Publik	2024	Download
4	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.06.IK.16A.01 Penetapan & Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	2024	Download
5	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.07.IK.16A.01 Pengujian Konsekuensi	2024	Download
6	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.08.IK.16A.01 Pendokumentasian Informasi Publik	2024	Download
7	REV 1 POM-08.02.CRM.01.SOP.09.IK.16A.01 Maklumat Pelayanan Informasi Publik	2024	Download
8	SOP Permintaan Informasi Publik	2023	Download
9	SOP Penggajian Kebersihan	2023	Download
10	SOP Pengumuman Informasi Publik	2023	Download
11	SOP Penetapan dan Pemutakhiran DIP	2023	Download
12	SOP Pengujian Konsekuensi	2023	Download
13	SOP Pendokumentasian Informasi Publik	2023	Download
14	Maklumat Pelayanan	2023	Download

[Kembali ke halaman berita](#)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Publikasi menggunakan Bahasa Isyarat



4. Publikasi Melalui Halo Infokom

