

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

BALAI POM DI BALIKPAPAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

BPOM di Balikpapan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

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 BPOM di Balikpapan 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 pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BPOM di Balikpapan yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 105 orang dan sampel sebanyak 27 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2
2	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	3
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	87	21
Jumlah		105	27

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

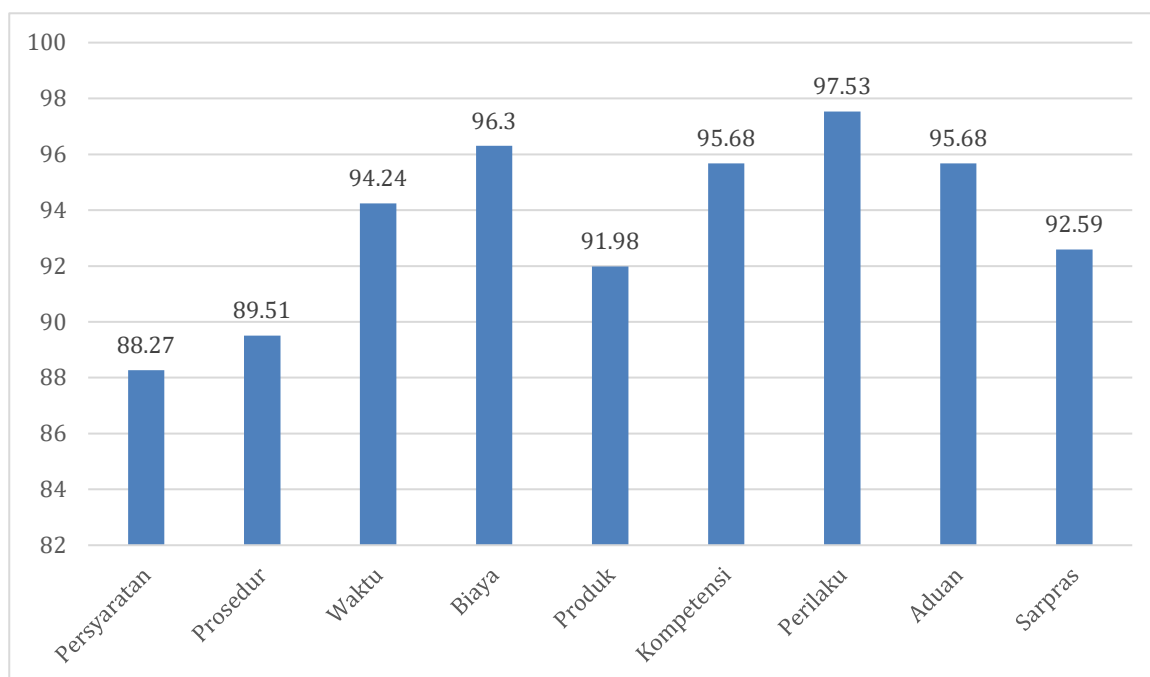
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	12	40%
		Perempuan	18	60%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	8	27%
		D1/D2/D3	5	17%
		D4/S1	8	27%
		S2/Profesi/S3	9	30%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	0	0%
		Swasta	7	26%
		Wirausaha	16	59%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	4%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Pegawai BUMN/D	1	4%
		Peneliti/dosen	2	7%
		Lainnya	3	11%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	27	100%

		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	83.33	83.33	88.89	100.00	83.33	91.67	83.33	83.33	83.33	86.73
2	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	83.33	83.33	94.44	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.98
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	77.78	83.33	87.04	94.44	88.89	88.89	100.00	94.44	94.44	89.92
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21	90.48	91.27	95.77	96.03	93.65	96.83	98.41	96.83	93.65	94.77
Rerata IKM Per Unsur			88.27	89.51	94.24	96.30	91.98	95.68	97.53	95.68	92.59	93.53
IKM Unit Layanan			93.53									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, prosedur, dan produk merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 88.27. Selanjutnya prosedur yang mendapatkan nilai 89.51 adalah nilai terendah kedua dan produk menjadi terendah ketiga dengan nilai 91.98.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan publik Balai POM di Balikpapan antara lain:

1. Pengembangan Aplikasi Mobile: Mengembangkan aplikasi mobile yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan produk yang mencurigakan, mencari informasi tentang produk yang aman, dan mendapatkan notifikasi tentang hasil pengujian.
2. Pusat Informasi: Membuat pusat informasi yang menyediakan informasi tentang keamanan obat dan makanan, serta memberikan jawaban atas pertanyaan masyarakat.
3. Kerjasama dengan Media: Meningkatkan kerjasama dengan media lokal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya keamanan obat dan makanan.
4. Pengawasan Produk Impor: Meningkatkan pengawasan terhadap produk impor untuk memastikan bahwa produk tersebut memenuhi standar keamanan yang berlaku di Indonesia.
5. Pengembangan Sistem Pelaporan Online: Mengembangkan sistem pelaporan online yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan produk yang mencurigakan dengan

mudah dan cepat.

6. Pengawasan terhadap Iklan: Meningkatkan pengawasan terhadap iklan produk obat dan makanan untuk memastikan bahwa iklan tersebut tidak menyesatkan masyarakat.
7. Pengembangan Program Edukasi: Mengembangkan program edukasi untuk anak-anak dan remaja tentang pentingnya keamanan obat dan makanan.
8. Pengawasan terhadap Produk yang Beredar di Pasar Online: Meningkatkan pengawasan terhadap produk yang beredar di pasar online untuk memastikan bahwa produk tersebut aman dan sesuai dengan standar.

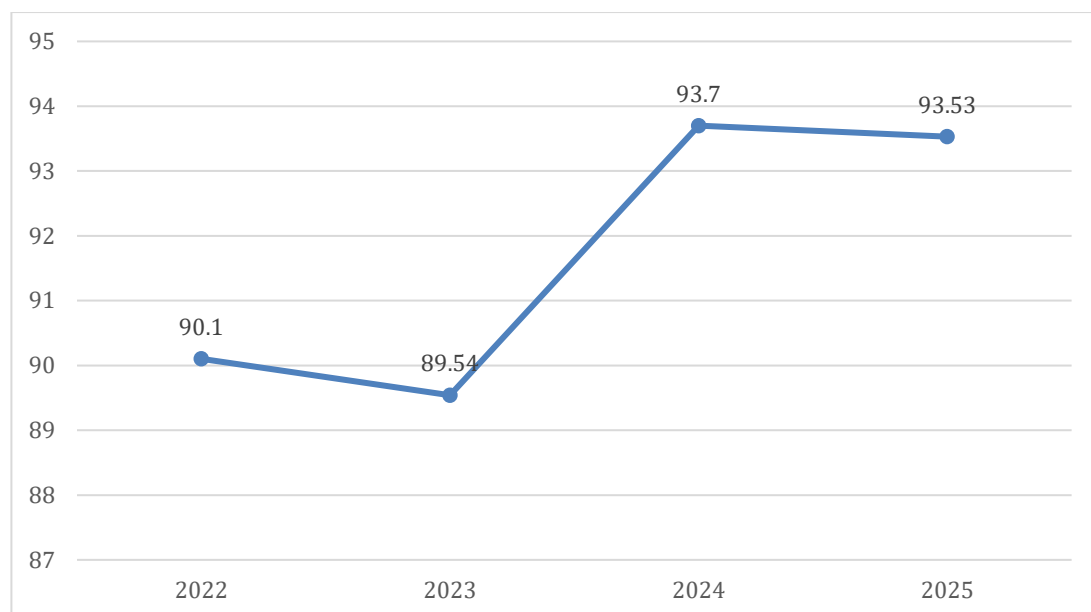
Atas dasar temuan tersebut, Balai POM di Balikpapan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama Balai POM di Balikpapan adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami, dan mempermudah akses produk pelayanan oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Balai POM di Balikpapan susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Pembuatan alur proses dan persyaratan sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB) dan diupload pada subsite BPOM di Balikpapan	31 Desember 2025	Tim Sertifikasi Balai POM di Balikpapan
2	Prosedur	Pembuatan alur proses dan persyaratan permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi terbaru dan diupload pada subsite BPOM di Balikpapan	31 Desember 2025	Tim Sertifikasi Balai POM di Balikpapan
3	Produk	Melaksanakan Desk konsultasi kepada pelaku usaha yang	31 Desember 2025	Tim Sertifikasi Balai POM di Balikpapan

		akan mengajukan permohonan Izin Penerapan Cara produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Balikpapan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

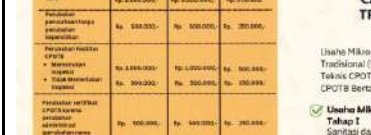
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Balikpapan periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93,10
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,53
3	Waktu Penyelesaian	93,30
4	Biaya/Tarif	95,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,25
6	Kompetensi Pelaksana	92,53
7	Perilaku Pelaksana	94,83
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,83
9	Sarana dan Prasarana	91,95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Balikpapan 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	Pembuatan leaflet mengenai informasi persyaratan dan alur proses sertifikasi CDOB	Sudah	Leaflet mengenai informasi persyaratan dan alur proses sertifikasi CDOB yang digunakan petugas pada saat memberikan pelayanan sertifikasi CDOB Tantangan/Hambatan: Membuat informasi persyaratan dan alur proses sertifikasi CDOB dalam bentuk yang menarik dan mudah dipahami	 The infographic details the requirements and process for CDOB (Good Distribution Certificate of Origin Brand) certification. It includes sections on: Berapa biaya tarif permohonan Sertifikat CDOB? (Application fees for various types of certificates). Berapa lama Sertifikat CDOB berlaku? (Validity period of 5 years). Berapa lama jangka waktu penerbitan perizinan berusaha Sertifikat CDOB Baru? (49 days). Unit Layanan Sertifikasi JEMPOLAN (Jember Local POM at Kota Balikpapan). Apa sajakah persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh PBF untuk mengajukan Sertifikasi CDOB? (General requirements for PBFs). Apa sajakah dokumen persyaratan khusus yang harus dilampirkan oleh PBF untuk mengajukan Sertifikasi CDOB baru? (Specific documents for new applications). Bagaimana mekanisme Sertifikasi CDOB secara keseluruhan? (Overall mechanism). Contoh Dokumen: bit.ly/contohHIZINEDAR

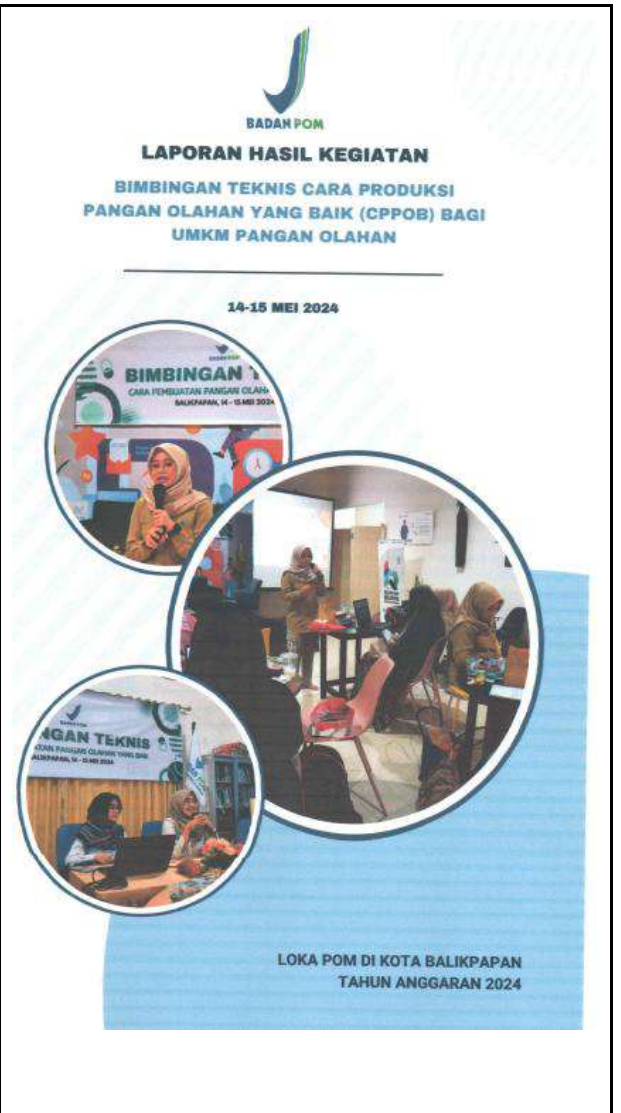
2	Pembuatan diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap	Sudah	Leaflet yang memuat diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap	
			Tantangan/Hambatan: Membuat leaflet diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap dalam bentuk yang menarik dan mudah dipahami	
	Unit Layanan Sertifikasi JEMPOKAN (Jemput Bola Loka POM di Kota Balikpapan)			
				Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) Bentuk Sediaan Senyawa jenis sediaan Obat Tradisional, kecuali tablet, Effervescent, s, granulasi, kapsul lunak dan aerosol Penanggung Jawab Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki sertifikat pelatihan ("Cairan Obat Dalam dan Kapsul" atau Apoteker Sertifikasi CPOTB full/ SPA CPOTB Secara Bertahap Bentuk Usaha : Badan Usaha KBLI : 28002 Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) Bentuk Sediaan Pasta, topir, pil, cairan obat luar dan rejanan Penanggung Jawab Minimal Tenaga Teknis Kefarmasian Surat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap Bentuk Usaha : Badan Usaha (kecuali PT) atau perorangan KBLI : 28002 Masa berlaku perizinan berusaha Sertifikat CPOTB Bertahap Berlaku selama 3 (tiga) tahun • Hanya dapat diperpanjang 3 (tiga) kali untuk naik ke tahap berikutnya Dapat diperpanjang: 2 (dua) kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam 3 (tiga) kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam 3 (tiga) kali pada tiap tahapan untuk UMOT Alur Pengajuan SPA CPOTB Bertahap Masuk Akun e-Sertifikat Masuk ke https://e-sertifikat.pom.go.id atau https://e-sertifikat.pom.go.id dengan username dan Password yang telah di dapatkan Lengkapi Data - Data Usaha - Tempat produksi/pabrik/pengad - Senyawa sediaan yang akan di produksi - Penanggung jawab Alamat kantor dan / SK Upload Data - Surat Pemohonan - Daftar Senyawa Perizinan CPOTB - Dokumen Mapu - Surat Pernyataan Komitmen Inspeksi Sarana Selain dokumen pengajuan dinyatakan lengkap dan benar, maka UPT Badan POM akan melakukan inspeksi ke Sarana Hasil Inspeksi Sarana - Memenuhi Ketentuan atau, - Belum Memenuhi Ketentuan -> Sarana melakukan tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (TTP/PCAPA), maka sebanyak 2 kali melalui e-sertifikasi Penerbitan Sertifikat dan Download Sertifikat Sertifikat dapat di download di FIB UMUM Pelaku Usaha (PMDU/POU.go.id) Contoh Dokumen : bit.ly/contohnyaZINEDAR

3	Pelatihan internal petugas sertifikasi mengenai aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Sudah	Pelatihan internal mengenai aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) yang diikuti oleh seluruh petugas Balai POM di Balikpapan pada tanggal 13 Agustus 2024 Tantangan/Hambatan: -	BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN NOTA DINAS NOMOR : PB.02.01.20B.03.25.38 Yth. : ASN Loka POM di Kota Balikpapan Dari : Ketua Tim Sertifikasi Loka POM di Kota Balikpapan Hal : Diseminasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Tanggal : 10 Desember 2024 Sehubungan dengan meningkatnya permintaan mengenai sertifikasi sarana produksi obat tradisional di wilayah kerja Loka POM di Kota Balikpapan, diharapkan seluruh ASN Loka POM di Kota Balikpapan untuk hadir dalam diseminasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) yang akan dilaksanakan pada: Hari / Tanggal : Jum'at / 13 Desember 2024 Waktu : 09.00 WITA - Selesai Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Kota Balikpapan Demikian informasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.  Eflinora Norma Furjia, S.Farm., Apt
---	---	-------	--	--

				DAFTAR HADIR LORA POM DI KOTA BALKAPAPAN Hari, Tanggal : Jumat, 12 Desember 2024 Waktu : 15.00 WIBA - selesai Agenda : Diseminasi Internal Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">NO</th> <th style="width: 40%;">NAMA</th> <th style="width: 10%;">Jenis Kelamin</th> <th style="width: 20%;">JABATAN</th> <th style="width: 25%;">TANDA TANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Indah Widiana, S Farm, Apt</td><td>P</td><td>PSM ASB Muda</td><td>1. </td></tr> <tr><td>2</td><td>Elisora Noma Fungia S Farm, Apt</td><td>P</td><td>PSM ASB Muda</td><td>2. </td></tr> <tr><td>3</td><td>Gabriella Christyari, S Farm, Apt</td><td>P</td><td>PSM ASB Muda</td><td>3. </td></tr> <tr><td>4</td><td>Lusia Adriantika S Farm, Apt</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>4. </td></tr> <tr><td>5</td><td>Dennis Ayu Pribasari, S.T.P</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>5. </td></tr> <tr><td>6</td><td>Rachis Rionata S. K.M</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>6. </td></tr> <tr><td>7</td><td>Nikita Ulya S.Si</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>7. </td></tr> <tr><td>8</td><td>Nita Wahyuninggit S.Si</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>8. </td></tr> <tr><td>9</td><td>Harisul Basri Waskita, D.Ak</td><td>L</td><td>PHAPEN Muda</td><td>9. </td></tr> <tr><td>10</td><td>Della Nurita Pratomo S.H</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>10. </td></tr> <tr><td>11</td><td>Dai Ahmad Diposari, S.T.P</td><td>L</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>11. </td></tr> <tr><td>12</td><td>Alejandro Gappuri, S Farm</td><td>P</td><td>PTM Terampil Pelaksanaan</td><td>12. </td></tr> <tr><td>13</td><td>Kelvin Rendi A.Mi</td><td>L</td><td>Parady Komputer Pelaksanaan</td><td>13. </td></tr> <tr><td>14</td><td>Ardian Radhya Pratomo, S Farm, Apt</td><td>L</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>14. </td></tr> <tr><td>15</td><td>Fithri, S Farm, Apt</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>15. </td></tr> <tr><td>16</td><td>Apt. Sahmawati, Apt</td><td>P</td><td>PTM Ahi Pertama</td><td>16. </td></tr> <tr><td>17</td><td></td><td></td><td></td><td>17</td></tr> <tr><td>18</td><td></td><td></td><td></td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td></td><td></td><td></td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td></td><td></td><td></td><td>20</td></tr> </tbody> </table> Mengesah Kepala Lora POM S Kota Balikpapan, Gerson Parera, S.Si, Apt, M.H	NO	NAMA	Jenis Kelamin	JABATAN	TANDA TANGAN	1	Indah Widiana, S Farm, Apt	P	PSM ASB Muda	1.	2	Elisora Noma Fungia S Farm, Apt	P	PSM ASB Muda	2.	3	Gabriella Christyari, S Farm, Apt	P	PSM ASB Muda	3.	4	Lusia Adriantika S Farm, Apt	P	PTM Ahi Pertama	4.	5	Dennis Ayu Pribasari, S.T.P	P	PTM Ahi Pertama	5.	6	Rachis Rionata S. K.M	P	PTM Ahi Pertama	6.	7	Nikita Ulya S.Si	P	PTM Ahi Pertama	7.	8	Nita Wahyuninggit S.Si	P	PTM Ahi Pertama	8.	9	Harisul Basri Waskita, D.Ak	L	PHAPEN Muda	9.	10	Della Nurita Pratomo S.H	P	PTM Ahi Pertama	10.	11	Dai Ahmad Diposari, S.T.P	L	PTM Ahi Pertama	11.	12	Alejandro Gappuri, S Farm	P	PTM Terampil Pelaksanaan	12.	13	Kelvin Rendi A.Mi	L	Parady Komputer Pelaksanaan	13.	14	Ardian Radhya Pratomo, S Farm, Apt	L	PTM Ahi Pertama	14.	15	Fithri, S Farm, Apt	P	PTM Ahi Pertama	15.	16	Apt. Sahmawati, Apt	P	PTM Ahi Pertama	16.	17				17	18				18	19				19	20				20
NO	NAMA	Jenis Kelamin	JABATAN	TANDA TANGAN																																																																																																									
1	Indah Widiana, S Farm, Apt	P	PSM ASB Muda	1.																																																																																																									
2	Elisora Noma Fungia S Farm, Apt	P	PSM ASB Muda	2.																																																																																																									
3	Gabriella Christyari, S Farm, Apt	P	PSM ASB Muda	3.																																																																																																									
4	Lusia Adriantika S Farm, Apt	P	PTM Ahi Pertama	4.																																																																																																									
5	Dennis Ayu Pribasari, S.T.P	P	PTM Ahi Pertama	5.																																																																																																									
6	Rachis Rionata S. K.M	P	PTM Ahi Pertama	6.																																																																																																									
7	Nikita Ulya S.Si	P	PTM Ahi Pertama	7.																																																																																																									
8	Nita Wahyuninggit S.Si	P	PTM Ahi Pertama	8.																																																																																																									
9	Harisul Basri Waskita, D.Ak	L	PHAPEN Muda	9.																																																																																																									
10	Della Nurita Pratomo S.H	P	PTM Ahi Pertama	10.																																																																																																									
11	Dai Ahmad Diposari, S.T.P	L	PTM Ahi Pertama	11.																																																																																																									
12	Alejandro Gappuri, S Farm	P	PTM Terampil Pelaksanaan	12.																																																																																																									
13	Kelvin Rendi A.Mi	L	Parady Komputer Pelaksanaan	13.																																																																																																									
14	Ardian Radhya Pratomo, S Farm, Apt	L	PTM Ahi Pertama	14.																																																																																																									
15	Fithri, S Farm, Apt	P	PTM Ahi Pertama	15.																																																																																																									
16	Apt. Sahmawati, Apt	P	PTM Ahi Pertama	16.																																																																																																									
17				17																																																																																																									
18				18																																																																																																									
19				19																																																																																																									
20				20																																																																																																									

				NOTULEN KEGIATAN DISEMINASI INTERNAL Agenda Diseminasi : Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Hari/Tanggal : Jumat, 13 Desember 2024 Waktu : 09.00 – 10.30 WITA Tempat : Kantor Loka POM di Kota Balikpapan Peserta : Pegawai Loka POM di Kota Balikpapan (terlampir) I. Pembukaan Kegiatan diseminasi dimulai pukul 10.00 WITA dan dibuka oleh Fitriani, S.Farm., Apt yang memberikan pengantar mengenai pentingnya pemahaman tentang Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) dan menyampaikan tujuan diseminasi ini, yaitu untuk meningkatkan pemahaman pegawai mengenai regulasi dan penerapan CPOTB. II. Penyampaian Materi Materi disampaikan berdasarkan PowerPoint dengan pokok bahasan sebagai berikut: 1. Pendahuluan CPOTB - o Definisi CPOTB sebagai standar dalam produksi obat tradisional. - o Tujuan CPOTB untuk menjamin keamanan, mutu, dan manfaat produk. 2. Regulasi Terkait - o Peraturan BPOM No. 25 Tahun 2021 tentang Penerapan CPOTB. - o Peraturan BPOM No. 31 Tahun 2022 tentang Pelunjuk Teknis CPOTB. - o Peraturan BPOM No. 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi CPOTB. 3. Aspek CPOTB - o 12 Aspek utama CPOTB, termasuk personalia, peralatan, bangunan dan fasilitas, sistem mutu, dokumentasi, dan lainnya. - o Pembagian penerapan CPOTB dalam tiga tahap bagi UMKM Obat Tradisional. 4. Penerapan Higiene dan Sanitasi - o Definisi dan pentingnya higiene personal dan sanitasi lingkungan. - o Standar pakaian kerja dan alat pelindung diri (APD). - o Prosedur sanitasi bangunan dan fasilitas produksi. 5. Dokumentasi dalam CPOTB - o Prinsip dokumentasi untuk menghindari kesalahan produksi. - o Jenis dokumen wajib, seperti protap, spesifikasi, catatan pengolahan, dan formulir kontrol mutu. 6. Proses Sertifikasi CPOTB - o Alur sertifikasi CPOTB bertahap melalui e-sertifikasi. - o Evaluasi dokumen, inspeksi, dan penerbitan sertifikat CPOTB.
--	--	--	--	--

				III. Diskusi dan Tanya Jawab Setelah penyampaian materi, sesi diskusi dibuka bagi peserta untuk mengajukan pertanyaan dan berbagi pengalaman terkait penerapan CPOTB. a. Pertanyaan : untuk pelaku usaha yang ada di Balikpapan, apakah semua sudah ada CPTCB nya? Termasuk kategori usaha apa? Jawaban : sudah ada satu pelaku usaha Obat tradisional yang sudah ada Sertifikat CPOTB dan itu termasuk UKOT, tapi masih belum proses daftar produk b. Saran : lebih sering membuat edukasi dan informasi mengenai tata cara daftar atau pengajuan sertifikasi CPOTB untuk pelaku usaha, karena di Balikpapan banyak pelaku usaha Obat Tradisional, tapi belum mendaftarkan diri IV. Penutupan Kegiatan diseminasi diakhiri dengan penyampaian kesimpulan oleh narasumber dan ucapan terima kasih kepada peserta atau partisipasinya dengan harapan bahwa informasi yang telah disampaikan dapat diterapkan dalam tugas sehari-hari di Loka POM Kota Balikpapan. Dokumentasi  Notulis  Fitriani
--	--	--	--	---

4	Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Sudah	Pelaksanaan Bimbingan Teknis Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) pada tanggal 14-15 Mei 2024 Tantangan/Hambatan: • Banyaknya UMKM yang ingin mendaftarkan produk tetapi masih terkendala aspek bangunan dan fasilitas tempat produksi • Terbatasnya kemandirian pelaku usaha dalam update terhadap peraturan-peraturan yang berlaku	
---	---	-------	---	--

5	Dilakukan Sosialisasi dan Desk Registrasi Pangan Olahan sebagai pendampingan langsung layanan sertifikasi Balai POM di Balikpapan	Sudah	Pelaksanaan Sosialisasi dan Desk Registrasi Pangan Olahan pada tanggal 6-7 Agustus 2024 Tantangan/Hambatan: - Banyaknya UMKM yang ingin mendaftarkan produk tetapi masih terkendala aspek bangunan dan fasilitas tempat Banyak pelaku usaha yang belum memiliki izin penerapan CPPOB sehingga tidak bisa mengikuti desk registrasi - Saat dilakukan desk masih ada pelaku usaha yang belum melengkapi dokumen yang perlu dipersiapkan sehingga terhambat dalam proses desk	 Laporan Hasil Kegiatan SOSIALISASI DAN DESK REGISTRASI dalam Rangka Jemput Bola Registrasi Pangan Olahan Kolaborasi Direktorat Registrasi Pangan Olahan Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan dengan Loka POM di Kota Balikpapan 6-7 Agustus 2024 LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN TAHUN ANGGARAN 2024
---	---	-------	--	--

6	Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Balai POM di Balikpapan	Sudah	TOR Pengadaan sarana prasarana diakomodir dalam DIPA Balai POM di Balikpapan Tahun 2025 Tantangan/Hambatan: Keterbatasan anggaran	KERANGKA ACUAN KERJA/TERM OF REFERENCE SARANA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN DI SELURUH INDONESIA TAHUN ANGGARAN 2025 <table><tr><td>Kementerian</td><td>: BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN</td></tr><tr><td>Negara/Lembaga</td><td>: REPUBLIK INDONESIA</td></tr><tr><td>Unit Eselon II/Satker</td><td>: Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Balikpapan</td></tr><tr><td>Program</td><td>: Pengawasan Obat dan Makanan</td></tr><tr><td>Hasil</td><td>: Terwujudnya SDM Loka POM Balikpapan yang berkinerja optimal</td></tr><tr><td>Kegiatan</td><td>: Pengawasan Obat dan Makanan di Seluruh Indonesia</td></tr><tr><td>Klasifikasi Rincian Output</td><td>: CAB - Sarana Bidang Kesehatan</td></tr><tr><td>Indikator KRO</td><td>: Terkelolanya Keuangan UPT secara Akuntabel</td></tr><tr><td>Rincian Output</td><td>: CAB.002 - Sarana Pengawasan Obat dan Makanan di Seluruh Indonesia</td></tr><tr><td>Indikator RO</td><td>: Nilai Kualitas Pengelolaan Barang dan Jasa</td></tr><tr><td>Volume RO</td><td>: 9</td></tr><tr><td>Satuan RO</td><td>: Paket</td></tr></table> A. LATAR BELAKANG 1. Dasar Hukum • Undang-undang No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan • Peraturan Pemerintah No. 89 tahun 2016 tentang Keamanan Pangan • Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan • Instruksi Presiden RI Nomor 9 Tahun 2000 Tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional • Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan • Peraturan Badan POM RI No. 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan	Kementerian	: BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN	Negara/Lembaga	: REPUBLIK INDONESIA	Unit Eselon II/Satker	: Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Balikpapan	Program	: Pengawasan Obat dan Makanan	Hasil	: Terwujudnya SDM Loka POM Balikpapan yang berkinerja optimal	Kegiatan	: Pengawasan Obat dan Makanan di Seluruh Indonesia	Klasifikasi Rincian Output	: CAB - Sarana Bidang Kesehatan	Indikator KRO	: Terkelolanya Keuangan UPT secara Akuntabel	Rincian Output	: CAB.002 - Sarana Pengawasan Obat dan Makanan di Seluruh Indonesia	Indikator RO	: Nilai Kualitas Pengelolaan Barang dan Jasa	Volume RO	: 9	Satuan RO	: Paket
Kementerian	: BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN																											
Negara/Lembaga	: REPUBLIK INDONESIA																											
Unit Eselon II/Satker	: Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Balikpapan																											
Program	: Pengawasan Obat dan Makanan																											
Hasil	: Terwujudnya SDM Loka POM Balikpapan yang berkinerja optimal																											
Kegiatan	: Pengawasan Obat dan Makanan di Seluruh Indonesia																											
Klasifikasi Rincian Output	: CAB - Sarana Bidang Kesehatan																											
Indikator KRO	: Terkelolanya Keuangan UPT secara Akuntabel																											
Rincian Output	: CAB.002 - Sarana Pengawasan Obat dan Makanan di Seluruh Indonesia																											
Indikator RO	: Nilai Kualitas Pengelolaan Barang dan Jasa																											
Volume RO	: 9																											
Satuan RO	: Paket																											

				C. STRATEGI CAPAIAN KELUARAN 1. Metode Pelaksanaan Sesuai kompetensi dilakukan dengan bekerja sama dengan Penyedia 2. Tahapan Pelaksanaan/Komponen Input Untuk mencapai kegiatan pada kegiatan perencanaan, penganggaran maka dilakukan tahapan kegiatan sebagai berikut : 3165.CAB.002.053 PENGADAAN PERALATAN FASILITAS PERKANTORAN A. PENGADAAN PERALATAN FASILITAS PERKANTORAN Dalam rangka menunjang kegiatan operasional dan kinerja pegawai, dibutuhkan fasilitas perkantoran yang memadai. Pengadaan fasilitas perkantoran dilakukan untuk pemenuhan kegiatan berikut: 1. Dalam rangka menunjang sarana dan prasarana pelayanan publik, diperlukan <i>charger box</i> pada ruang pelayanan publik yang dapat diakses siapa saja, sesuai standar ruangan menurut PerBPOM Nomor 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Dalam rangka menunjang kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi maka dibutuhkan seperangkat alat yang dapat membantu pembuatan konten media dan kegiatan KIE lainnya seperti Ring light dan meja/tripod proyektor sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat merasakan manfaat KIE. 3. Meubelair Dalam rangka persiapan penerimaan ASN yang akan bertugas di Loka POM di Kota Balikpapan, maka dibutuhkan sejumlah meubelair agar pelaksanaan pekerjaan berjalan baik. 4. AC Ruangan yang nyaman untuk bekerja dibutuhkan oleh staf Loka POM di Kota Balikpapan agar dapat mengerjakan tugas dengan baik. Menjaga suhu agar tetap sejuk merupakan salah satu upaya agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman. Dalam hal ini, maka AC/pendingin ruangan dibutuhkan untuk mencapai hal tersebut. Selain itu, AC/pendingin ruangan dibutuhkan juga untuk melengkapi sarana prasarana mini laboratorium, di mana pada ruangan tersebut tersimpan peralatan yang membutuhkan suhu dan kelembaban tertentu sehingga tetap stabil ketika digunakan.
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 27 orang mengisi SKM pada Balai POM di Balikpapan. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 21 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Balikpapan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.53. Nilai SKM Balai POM di Balikpapan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Prosedur, dan Produk
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Balikpapan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Balikpapan, 26 Agustus 2025

Kepala Balai POM di Balikpapan



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

NIP. 19850821 200712 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Balikpapan
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 Sesuai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	-----------------------------

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Balikpapan
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 Sesuai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	-----------------------------

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Persentase tahapan penyelesaian

[< Kembali](#) [Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Balikpapan
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

Top

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

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

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

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

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

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

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
☐ Tidak Lengkap
☐ Kurang Lengkap
☐ Cukup Lengkap
☐ Lengkap
☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

Top

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Balikpapan 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

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

[< Kembali](#)

[Top](#) [Selengkapnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Balikpapan
 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
Saran

Stisikan no kolom dibawah ini

Masukkan kode keamanan di atas.

[< Kembali](#)

[Selesai](#)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

2.1 SK Tim Pelaksana SKM

Terlampir

2.2 Publikasi Hasil SKM

b. Melalui subsite:

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



c. Melalui media sosial Instagram @bpom.balikpapan:

https://www.instagram.com/p/DNCRPBnTJoL/?utm_source=ig_web_copy_link&gsh=MzRIODBiNWFIZA==



d. Melalui media sosial Facebook Loka POM di Balikpapan:

https://web.facebook.com/lokapombalikpapan/posts/pfbid0XtYfWBeSFV4DngZmLsWabPPvXdFt9nDM3FEZHEjTWsRxYFtvm1EcY9DfxMnhYml?locale=id_ID



e. Melalui media sosial X @bpombalikpapan:

<https://x.com/bpombalikpapan/status/1953267811805249558>



f. Melalui media sosial Tiktok @bpom.balikpapan:

<https://www.tiktok.com/@bpom.balikpapan/photo/7535664840036142357>



2.3 Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



2.4 Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)
Terlampir

