BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
3.1 Jumlah Responden SKM 8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 13
4.2 Tren Nilai SKM 23
BAB V KESIMPULAN 26
LAMPIRAN 27
1. Kuesioner 27
2. Hasil Olah Data SKM 31
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 32

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt
NIP	:	19800114 200501 1 001
Jabatan	:	Kepala Balai Besar POM di Pontianak
Unit Kerja	:	Balai Besar POM di Pontianak

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.

Pontianak, 13 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Pontianak,

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI PONTIANAK

Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), 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 Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Surat Dinas Sekretaris Utama BPOM Nomor B-OT.2.22.02.23.136 Tanggal 13 Februari 2023 Hal Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023.
5. Surat Dinas Sekretaris Utama BPOM Nomor B-OT.03.04.2.22.05.23.359 Tanggal 05 Mei 2023 Hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Mendapat gambaran indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP/ https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Pontianak 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada saat menerima layanan secara langsung di kantor Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak, melalui https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak yang disebarkan melalui WA SIMPATIK BBPOM di Pontianak dan ditampilkan pada subsite pontianak.pom.go.id pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Periode Februari-September 2023

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	8 Mei s.d 9 Agustus 2023	61
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak. 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. Pada Tahun 2023 terdapat penambahan jenis layanan dalam pelaksanaan SKM yang semula 2 jenis layanan pada tahun 2022 yaitu layanan informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian menjadi 6 jenis layanan pada tahun 2023. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak tahun 2023:

Tabel 2.2. Jumlah Populasi dan Sampel Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Tahun 2023

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No	Jenis Layanan	Populasi	Target Sampel	Realisasi Sampel
1	Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13	4	14
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2	2
3	Pengujian Obat dan Makanan	60	14	16
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	346	71	72
5	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap (CPOTB Bertahap)	2	1	5
6	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1	1
Jumlah		**427**	**93**	**110**

Dalam pelaksanaan survei realisasi jumlah responden melebihi target. Sehingga jumlah yang berpartisipasi dalam pengisian SKM tidak sama dengan target sampel yang ditetapkan di awal.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 110 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Survei Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Tahun 2023

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	54%
		Perempuan	51	46%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	42	38%
		D1/D2/D3	13	12%
		D4/S1	41	37%
		S2/Profesi/S3	14	13%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	22	20%
		Pegawai Swasta	17	16%
		Wiraswasta	21	19%
		Pelajar/mahasiswa	29	26%
		Peneliti/dosen	2	2%
		Lainnya	19	17%
4	Usia	≤ 25 Tahun	34	31%
		26 - 30 Tahun	22	20%
		31 - 35 Tahun	11	10%
		36 - 40 Tahun	19	17%
		≥ 41 Tahun	24	22%

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden survei dengan jenis kelamin perempuan dan laki-laki hampir mempunyai perbandingan yang sama. Dari jenis Pendidikan terlihat jumlah tertinggi responden berasal dari jenjang Pendidikan SMA/sederajat sebesar 38% dan D4/sarjana sebanyak 37%, disusul dengan responden jenjang S2/profesi/S3 sebanyak 13% dan jenjang D1/D2/D3 sebesar

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

12%. Dari jenis karakteristik pekerjaan jumlah tertinggi responden berasal dari pelajar/mahasiswa sebesar 26% disusul dengan responden PNS/TNI/Polri sebanyak 20% dan wiraswasta sebesar 19% lalu diikuti dengan responden lainnya 17%, pegawai swasta 16% dan peneliti/dosen sebesar 2%. Dari jenis karakteristik usia jumlah tertinggi responden berasal dari golongan usia ≤ 25 Tahun sebesar 31% disusul dengan responden usia ≥ 41 Tahun sebesar 22% dan usia 26-30 Tahun sebesar 20% dan diikuti dengan responden usia 36-40 Tahun sebanyak 17% dan 31-35 Tahun sebanyak 10%.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP BPOM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Nilai SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Per Jenis Layanan Tahun 2023

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	82,14	84,52	85,32	89,29	90,48	94,05	95,24	94,05	89,29	89,37
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	83,33	83,33	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	89,81
Pengujian Obat dan Makanan	97,92	98,96	97,92	97,92	97,92	96,88	98,96	98,96	94,79	97,80
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	87,50	90,28	91,13	89,81	90,05	92,13	93,98	92,59	89,35	90,76
Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap	66,67	73,33	76,67	76,67	80,00	83,33	76,67	70,00	76,67	75,56
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	66,67	66,67	72,22	66,67	66,67	83,33	66,67	66,67	66,67	69,14

Pada tabel 3.2 menunjukkan adanya perbedaan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap jenis layanan. Jenis layanan yang mendapat predikat Sangat Baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

ada 4 (empat) yaitu: Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Layanan Pengujian Obat dan Makanan dan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. Sedangkan Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap dan Layanan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan dengan predikat Kurang Baik.

Tabel 3.3 Nilai SKM Per Unsur dan Unit Layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Tahun 2023

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,68	87,12	-2,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,28	89,70	-1,58
U3	Waktu Penyelesaian	90,94	90,56	-0,38
U4	Biaya/Tarif	91,27	90,15	-1,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,67	90,61	-0,06
U6	Kompetensi Pelaksana	92,66	92,58	-0,08
U7	Perilaku Pelaksana	94,64	93,79	-0,85
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,66	92,42	-0,24
U9	Sarana dan Prasarana	89,68	89,39	-0,29
Nilai SKM Unit Layanan		91,39	90,70	-0,69

Keterangan:

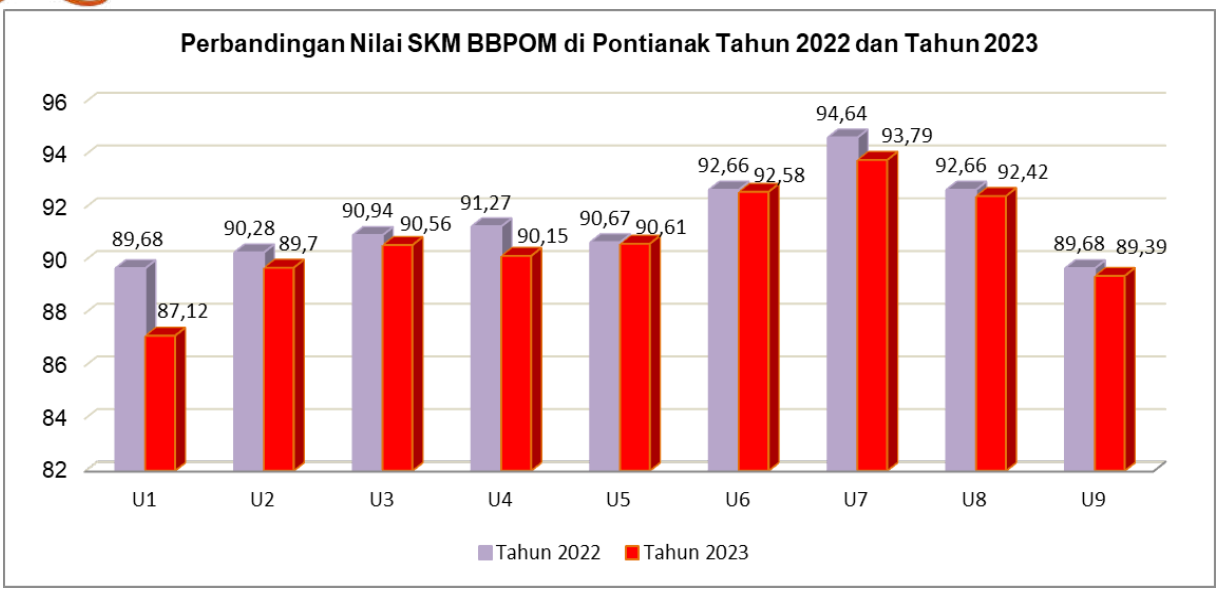
: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022. Namun secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan BBPOM di Pontianak termasuk kategori Sangat Baik. Hampir seluruh unsur pelayanan memiliki kategori pelayanan yang sangat baik dan mampu memuaskan pengunjung BBPOM di Pontianak, dan hanya satu unsur pelayanan yang memiliki kategori pelayanan yang baik, yaitu pada unsur persyaratan. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan penerbitan izin edar dan proses sertifikasi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Area Pelayanan Publik pada tanggal 11 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	U1 Persyaratan (82,14)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan penerbitan Izin penerapan CPPOB. Persyaratan tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06.23.125 Tahun 2023	Sosialisasi persyaratan izin penerapan CPPOB lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

			meliputi permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB secara daring dan persyaratan dokumen administrasi yang meliputi peta lokasi sarana produksi, denah bangunan sarana produksi, panduan mutu, deskripsi pangan olahan dan alur proses produksi	pontianak.pom.go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar memudahkan penyesuaian pemenuhan persyaratan.		
		U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (84,52)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait prosedur/alur Izin Penerapan CPPOB. Sistem, mekanisme dan prosedur tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06.23.125 Tahun 2023 meliputi pengajuan PB UMKU melalui oss.go.id, pendaftaran akun perusahaan melalui e-sertifikasi.pom.go.id,	Sosialisasi alur pelayanan izin penerapan CPPOB lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom.go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

			pengajuan permohonan penerbitan izin penerapan CPPOB dan penilaian oleh petugas BPOM.	pendampingan AGI JAKK agar dapat memenuhi persyaratan/ prosedur yang ditetapkan.		
		U3 Waktu Penyelesaian (85,32)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait jangka waktu penyelesaian Izin Penerapan CPPOB. Waktu penyelesaian tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06 .23.125 Tahun 2023 meliputi 3 (tiga) hari kerja untuk tahap pendaftaran dan 20 (dua puluh) hari kerja untuk tahap penilaian	Sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian izin penerapan CPPOB lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom. go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar memahami penyelesaian proses	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

				sertifikasi yang dilaksanakan.		
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	U1 Persyaratan (66,67)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan permohonan sertifikat CDOB. Persyaratan tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06 .23.125 Tahun 2023 meliputi permohonan sertifikasi CDOB secara daring dan persyaratan dokumen pendukung yang meliputi Izin PBF, SIPA, denah lokasi dan tata letak, daftar produk yang didistribusikan, struktur organisasi, daftar personalia dan uraian kerja serta daftar peralatan/ perlengkapan.	Sosialisasi persyaratan sertifikasi CDOB lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom. go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar memudahkan penyesuaian pemenuhan persyaratan.	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik
		U2 Sistem, Mekanisme,	Kurangnya pemahaman pelaku	Sosialisasi prosedur / alur	31 Des 2023	Petugas Pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

		dan Prosedur	usaha terkait prosedur/alur pengajuan permohonan sertifikat CDOB. Sistem, mekanisme dan prosedur tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06 .23.125 Tahun 2023 meliputi pengajuan PB UMKU melalui oss.go.id, entry data secara daring dan menggugah dokumen pendukung ke dalam subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id, evaluasi oleh petugas BPOM serta pemeriksaan sarana.	sertifikasi CDOB lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom.go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar dapat memenuhi persyaratan/ prosedur yang ditetapkan.		Publik
3	Pengujian Obat dan Makanan	U9 Sarana Prasarana (94,79)	Printer pelayanan publik layanan pengujian belum mendukung percepatan pelayanan	Pengadaan printer untuk layanan pengujian	31 Des 2023	Bagian Tata Usaha

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

4	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	U1 Persyaratan (87,50)	Masyarakat merasa keberatan dalam memberikan identitas dan informasi pelengkap pengaduan yang diperlukan untuk tindak lanjut.	Sosialisasi Persyaratan pengaduan dan pelayanan informasi sesuai dengan Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik
		U9 Sarana Prasarana (89,35)	Sistem antrian belum disertai monitor	Pengadaan mesin antrian yang disertai monitor	31 Des 2023	Bagian Tata Usaha
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	U1 Persyaratan (66,67)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan permohonan sertifikat pemenuhan aspek CPOTB secara Bertahap. Persyaratan tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor	Sosialisasi persyaratan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

			HK.02.02.20A.20A4.06.23.125 Tahun 2023 meliputi permohonan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dan persyaratan dokumen administrasi yang meliputi surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB.	SIMPATIK dan subsite pontianak.pom.go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar memudahkan penyesuaian pemenuhan persyaratan.		
		U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (70,00)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap penanganan pengaduan,saran dan masukan yang dimaksud dalam kuesioner. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06.23.125 Tahun 2023.	Sosialisasi kanal-kanal pengaduan layanan publik BBPOM di Pontianak	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

6	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	U1 Persyaratan (66,67)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan permohonan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan. Persyaratan tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.06 .23.125 Tahun 2023 meliputi dokumen administrasi, dokumen teknis dan dokumen lain yang diperlukan.	Sosialisasi persyaratan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom. go.id.	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik
		U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (66,67)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait pengajuan permohonan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan. Sistem, mekanisme dan prosedur tersebut diatur dalam SK Standar Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Nomor	Sosialisasi alur pengajuan permohonan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan lebih intens melalui berbagai media sosial dan *Frequently Asked Question* (FAQ) yang	31 Des 2023	Petugas Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

			HK.02.02.20A.20A4.06.23.125 Tahun 2023.	terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom.go.id. Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK memenuhi persyaratan/prosedur yang ditetapkan.		

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

Tabel 4.2 Rekapitulasi Saran/Kritik serta Pengaduan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Saran arahan perbaikan sarana produksi jika ada (CPPOB) yang sesuai dengan kondisi di lapangan	Dilakukan pendampingan melalui WA kepada pelaku usaha dalam penerapan CPPOB, dibuktikan dengan pelaku usaha telah menerima IP CPPOB	31 Desember 2023
		Untuk saran mungkin hanya untuk pada bagian verifikasi untuk surat izin karena	Sosialisasi terkait timeline izin edar kepada Pelaku Usaha dimana timeline	31 Desember 2023

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

		memakan waktu yang cukup lama dan jika bisa proses nya di percepat, karena ada 1 produk yang surat izin edarnya tertunda sudah hampir lebih dari 1 bulan	merupakan hari kerja, bukan kalender. Pelaku usaha akan diundang pada kegiatan sosialisasi dan desk registrasi pada bulan Oktober	
2	Pengujian Obat dan Makanan	Untuk efisiensi dan fleksibilitas kerja agar kantor BPOM ada di setiap daerah di Prov. Kalbar	Sosialisasi institusi dan tupoksi BBPOM Pontianak	31 Desember 2023
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk sanksi tolong di beri sesuai UUD yg berlaku, klo untuk pelayanan sangat ramah, lebih mudah melalui wa dan lebih cepat di tanggapi	Publikasi jumlah sanksi dan perkara yang ditangani BBPOM Pontianak	31 Desember 2023
		Saran saya untuk kedepan nya bagi pengunjung bisa memahami yang telah dijelaskan kan	Konfirmasi pemahaman pengunjung melalui *e-satisfy box*	31 Desember 2023
		Saran tolong dibimbing sampai kami bisa lolos sertifikasi dengan baik dan mudah	Pendampingan melalui AGI JAKK	31 Desember 2023
		Lebih di tingkat kan lgi dan sering sering di adakan sosialisasi ke masyarakat	KIE secara langsung dan melalui media sosial	31 Desember 2023
		Sering2 penyuluhan ke masyarakat	KIE secara langsung dan melalui media sosial	31 Desember 2023
		Perbanyak edukasi dan adakan even even sosialisasi	KIE secara langsung dan melalui media sosial	31 Desember 2023
4	Sertifikat pemenuhan	Penyediaan layanan LOKA POM di Kabupaten Sintang	Sosialisasi pelayanan Loka POM di Kab. Sanggau	31 Desember

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

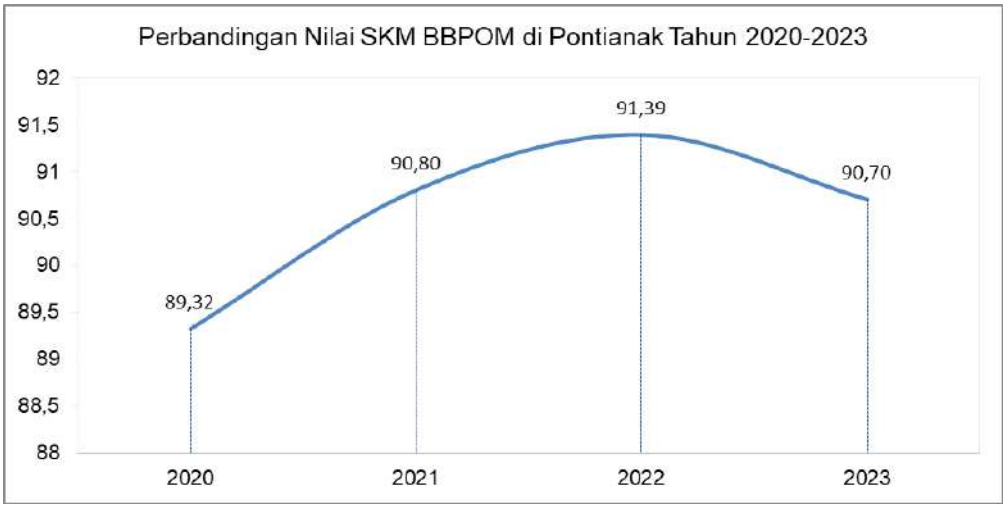
	aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap		dengan wilayah kerja Kab. Sanggau, Sekadau, Sintang, Melawi, Kapuas Hulu	2023
		Adanya Loka Pom di daerah kabupaten secara merata, alur pelayanan sudah baik dan bisa ditingkatkan kembali ????	Sosialisasi pelayanan Loka POM di Kab. Sanggau dengan wilayah kerja Kab. Sanggau, Sekadau, Sintang, Melawi, Kapuas Hulu.	31 Desember 2023
5	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Ke depannya lebih baik	Berkomunikasi dengan responden untuk menanyakan harapan yang lebih detail dari responden	31 Desember 2023

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Nilai SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak Tahun 2020-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak. Namun pada tahun 2023 nilai SKM Balai Besar POM di Pontianak mengalami penurunan. Hal ini terjadi dikarenakan jenis layanan pada instrumen survei kepuasan masyarakat BBPOM di Pontianak pada tahun 2023 bertambah menjadi 6 (enam) jenis layanan dibandingkan pada tahun 2022 dimana hanya ada 2 (dua) jenis layanan yang disurvei. Keempat jenis layanan trsebut adalah Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB), Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (CDOB), Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik (CPOTB) secara bertahap dan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.

Persentase nilai SKM pada empat jenis layanan tersebut dapat dilihat pada beberapa unsur pelayanan dengan mutu kualitas layanan baik (76,61 - 88,30) dan kurang baik (65,00 – 76,60). Nilai SKM per unsur pada unit pelayanan Balai Besar POM di Pontianak juga dapat dilihat bahwa unsur terendah adalah unsur persyaratan sebesar 87,12%. Hal ini dikarenakan masih banyak pelaku usaha dan masyarakat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

yang belum memahami dengan jelas apa yang menjadi persyaratan utama pada setiap jenis layanan.

Faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan survei:

1. Instrumen SKM menggunakan pemisahan jenis layanan yang lebih detail
2. Kekeliruan dalam pemilihan 6 (enam) jenis layanan yang sesuai, sehingga belum mencerminkan penilaian yang sebenarnya. Hal ini terlihat dari saran dan masukan dari responden secara keseluruhan bernilai positif.
3. Pemberian penilaian yang keliru oleh responden (salah input), terutama responden yang mengisi secara mandiri melalui WA atau subsite.
4. Pertanyaan dalam instrumen SKM yang dirasakan rumit dan banyak oleh responden.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,70.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:
   a. U1: Persyaratan (87,12)
   b. U2: Sarana dan Prasarana (89,39), serta
   c. U9. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (89,70)
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   a. U7: Perilaku Pelaksana (93,79),
   b. U6: Kompetensi Pelaksana (92,58), serta
   c. U8: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (92,42).

Pontianak, 15 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt
NIP. 19800114 200501 1 001

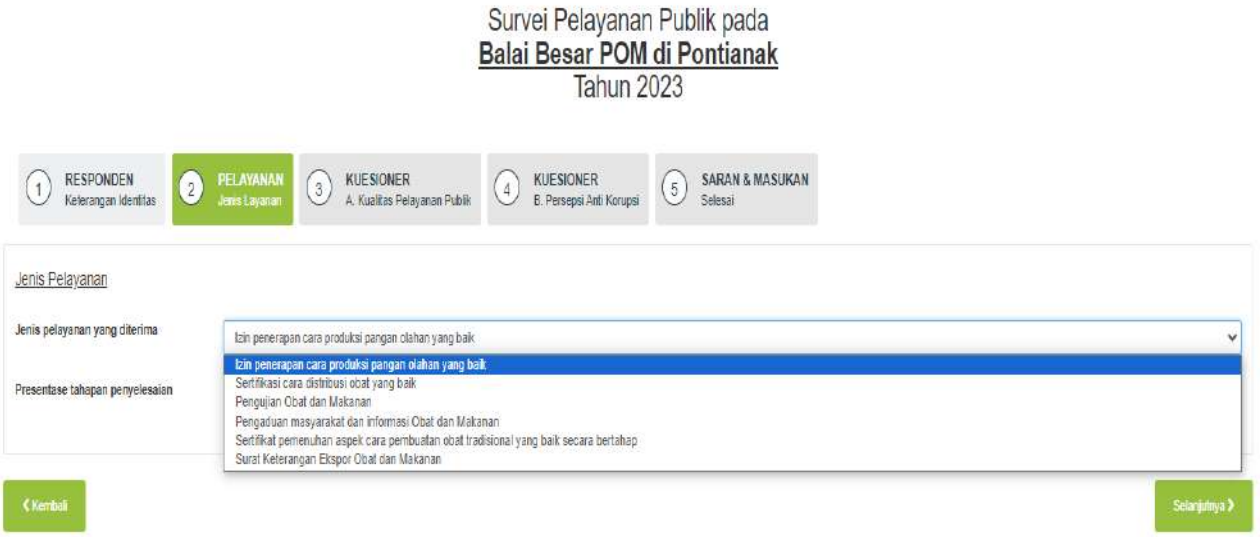
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPontianak





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
Tahun 2023

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

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

Activate Windows

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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

Kembali

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Selanjutnya

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Pontianak
Tahun 2023

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Presepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

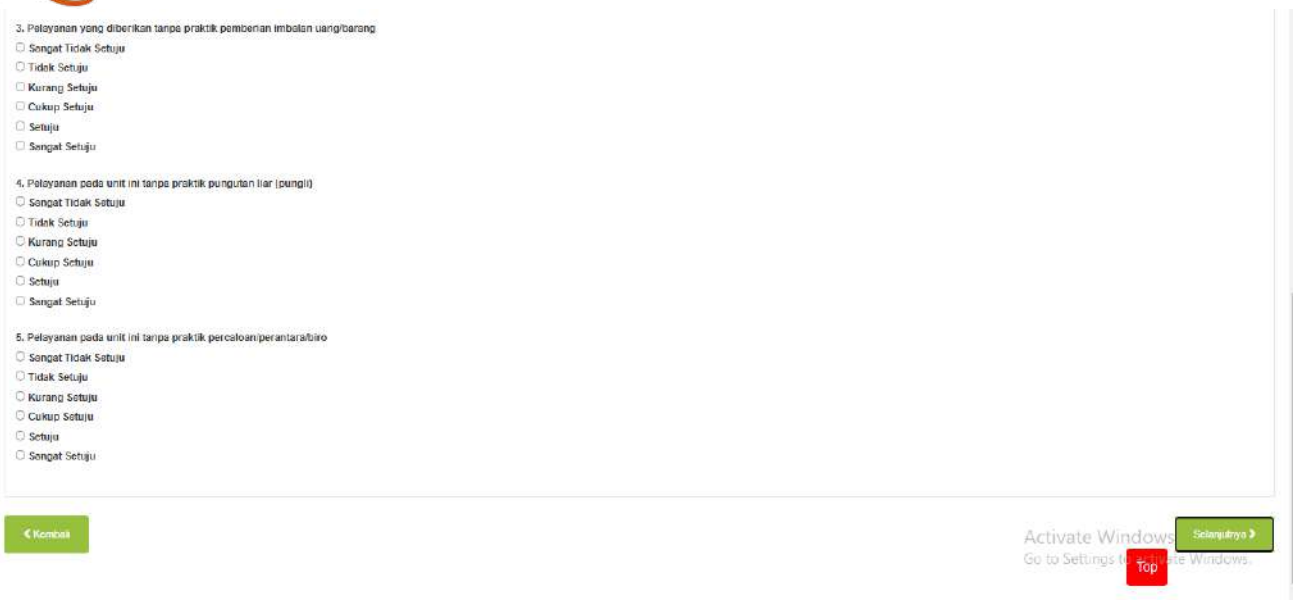
Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

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

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

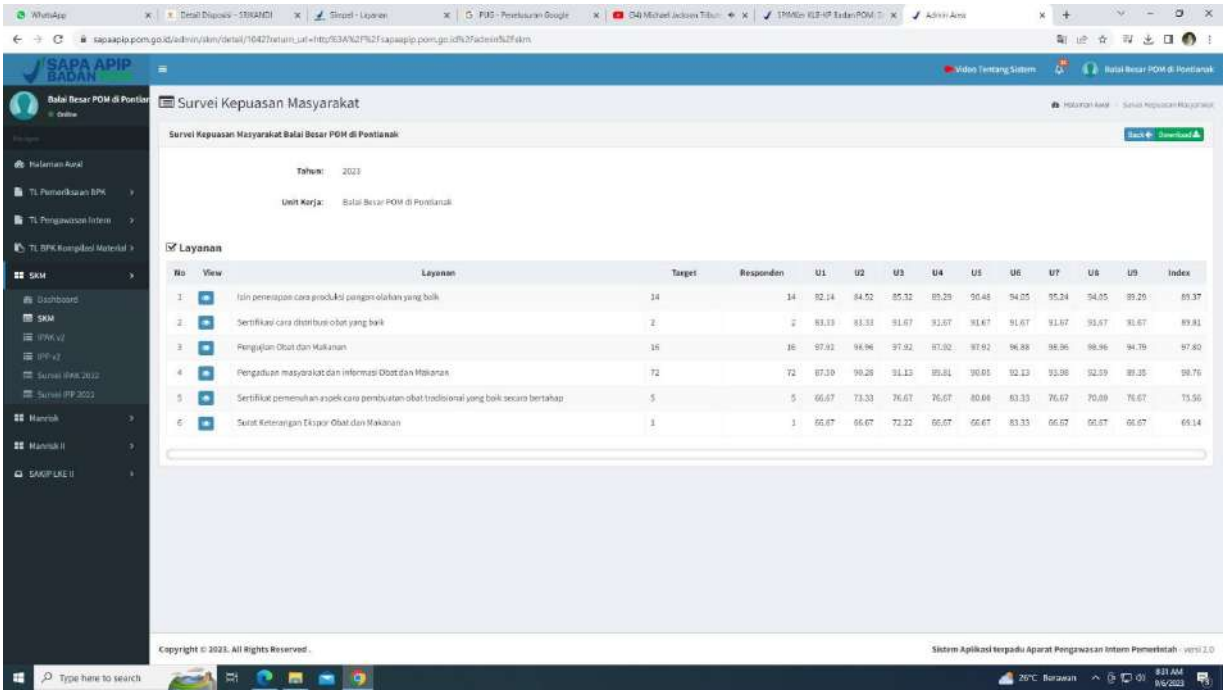
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

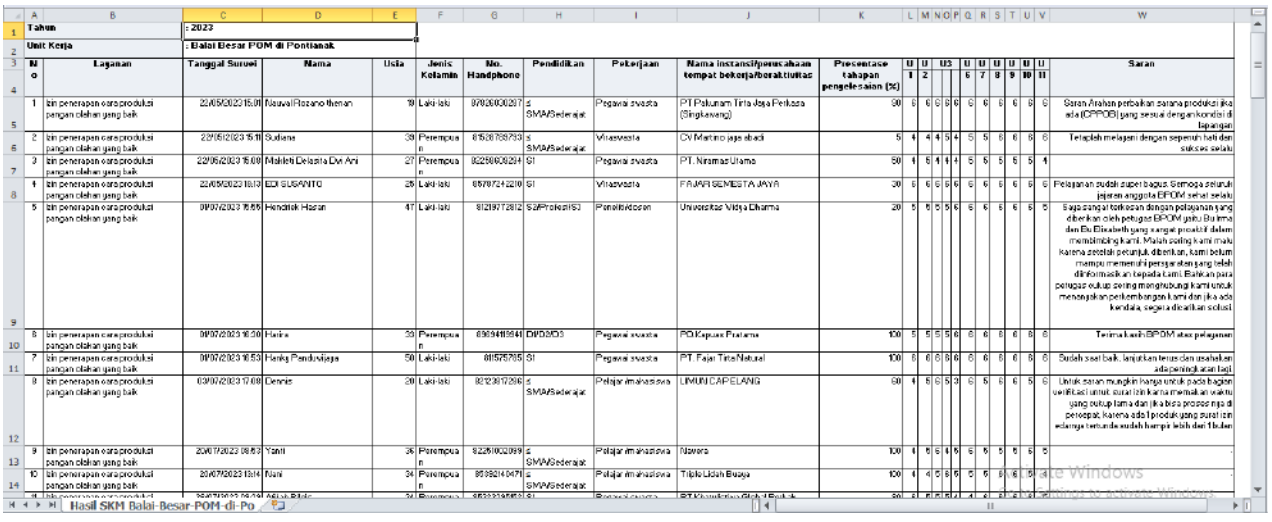




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

2. Hasil Olah Data SKM





Tahun : 2023
Unit Kerja : Balai Besar POM di Pontianak

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/pemberahuan tempat bekerja/berakt.tuitas	Presentase tahapan pengelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	22/05/2023 15:01	Nauval Rizano Iheran	19	Laki-laki	0782003207	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Pakuram Tirta Jaya Perkasa (Singkawang)	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saran Arahan perbaikan sarana produksi jika ada (CPPOB) yang sesuai dengan kondisi di lapangan
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	22/05/2023 15:11	Sudiana	39	Perempuan	81528768733	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Martino jaya abadi	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	Telaplah melayani dengan sepenuh hati dan sukses selalu
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	22/05/2023 15:09	Maheki Delasta Dwi Ani	27	Perempuan	82258026234	S1	Pegawai swasta	PT. Niramas Utama	50	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	22/05/2023 16:13	EDI SUSANTO	25	Laki-laki	85787242210	S1	Wiraswasta	PANARI SEMESTA JAYA	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah super bagus. Semoga selurub jajaran anggota BPOM sehat selalu
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	09/07/2023 16:55	Hendrik Hasan	47	Laki-laki	81219772812	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Universitas Widya Dharma	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saya sangat terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BPOM yaitu Bu Irma dan Bu Elisabeth yang sangat proaktif dalam membimbing kami. Malah saking kami malu karena zeotelah petunjuk diberikan, kami belum memproses memenuhi persyaratan yang telah diinformasikan kepada kami. Bahkan para petugas cukup sering menghubungi kami untuk menanyakan perkembangan kami dan jika ada kendala segera dicarikan solusi
6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	09/07/2023 16:50	Hanifa	39	Perempuan	6969411841	D/PD/D3	Pegawai swasta	PD Kapuas Prahara	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih BPOM atas pelayanan
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	09/07/2023 16:53	Hanky Pendusajaga	50	Laki-laki	811576705	S1	Pegawai swasta	PT. Fajar Tirta Natural	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah saat baik, lanjutkan terus dan usahakan ada peningkatan lagi
8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	03/07/2023 17:09	Dennis	20	Laki-laki	82323017296	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	UMUM CAPELANG	80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk saran mungkin harga untuk pada bagian verifikasi untuk surat tidak kena memakan waktu yang cukup lama dan jika ada proses nya di percepat, karena ada 1 produk yang surat izin edarnya tersebut sudah hampir lebih dari 1 bulan
9	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	20/07/2023 08:53	Yanti	36	Perempuan	82251002099	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Nawera	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
10	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	20/07/2023 13:14	Nuni	34	Perempuan	85382140471	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Triple Lidah Buaya	100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Hasil SKM Balai Besar POM di Po

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/pemberahuan tempat bekerja/berakt.tuitas	Presentase tahapan pengelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 08:42	AUANSYAH	36	Laki-laki	85307815307	S1	PNS/TNI/Polri	SMPN 6 Tebas	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sukses selalu untuk BPOM.
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 07:30	Gregorius Rigen	37	Laki-laki	82253217324	S1	Pegawai swasta	SMP Santo Gabriel Sekadau	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih kerjasama yang baik dari BPOM. Semoga Tetap selalu semangat dalam melayani masyarakat.
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 09:56	Dodi Purwanto	54	Laki-laki	82311072769	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Dikbud Melawi	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Kinerja sangat baik dan ditingkatkan kedepannya dapat dinormalkan.
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 12:54	Yazmi	56	Laki-laki	85245468710	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 10 Seminding	90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk layanan perlu ditingkatkan sosialisasinya dan lebih program dan leteprogram
98	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 23:56	Aris Budiman	43	Laki-laki	85650817349	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	DPRP/PPLH	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sering2 pengabdian ke masyarakat
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 07:58	Reza Fraba Hetambang	40	Laki-laki	82154903459	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	SDFC	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Perbanyak edukasi dan adakan seperti seperti sosialisasi
100	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 23:08	Urin Dian	20	Perempuan	85782289864	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih Balai pom
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 23:31	Syarif M. Saifudin	35	Laki-laki	81756808887	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah OK
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 23:57	Kiki Kiliandi	40	Laki-laki	81227228884	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Politeknik Negeri Sambas	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih sudah memberikan pelayanan yang baik
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:43	Milawenia Puspaini	23	Perempuan	82329701677	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. Semesta Sintang Lestari	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/08/2023 11:57	FERI SETIAWAN	31	Laki-laki	8986232662	S1	Lainnya	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
105	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	22/05/2023 15:27	Eza Yunar	25	Perempuan	85383671109	S1	Pegawai swasta	PT. Semesta Sintang Lestari (Lab Inovasi Bestari)	50	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	Pengedaan lapanan LOKA POM di Kabupaten Sintang
106	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	22/05/2023 16:03	Milawenia Puspaini	2,15E+09	Perempuan	82329701677	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Semesta Sintang Lestari (Lab Inovasi Bestari)	50	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	Adanya Loka Pom di daerah kabupaten secara merata, alur pelayanan sudah baik dan bisa ditingkatkan kembali ????
107	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	22/05/2023 15:53	Elina Mahdalia	25	Perempuan	85175393835	S1	Pegawai swasta	PT. Semesta Sintang Lestari (Lab Inovasi Bestari)	50	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	Tingkatkan respon pelayanan pada media elektronik, sehingga kesan atas pelayanan BBPOM Pontianak, pelamai ini
108	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	09/07/2023 23:09	Dodi kamila	49	Perempuan	85755330575	S1	Pegawai swasta	CV Nusa Setia Abadi	90	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
109	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	28/07/2023 09:33	Eza Yunanngsih	25	Perempuan	85383671109	S1	Pegawai swasta	PT. Semesta Sintang Lestari	20	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	Pelayanan sudah cukup baik dan akan lebih baik jika bisa terus ditingkatkan	
110	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	29/05/2023 15:47	Rahmad Apriadi	50	Laki-laki	85255181009	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Usaha sendiri	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	Kedepannya lebih baik	

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Hasil SKM Balai Besar POM di Po

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Jl. Dr. Soedarso Pontianak 78124 Kalimantan Barat
Telp. (0561) 737720, Fax : (0561) 572417
Email : bpom_pontianak@pom.go.id; Website : www.pontianak.pom.go.id

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

NOMOR HK.02.02.20A.20A4.04.23.81 TAHUN 2023

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK,

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan koordinasi dan efektivitas tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

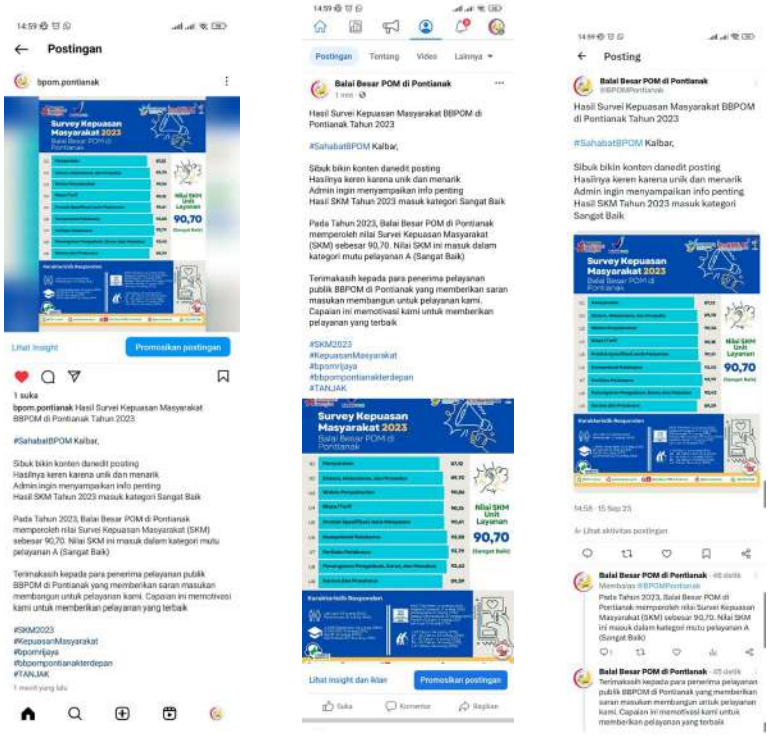
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan

Kesatu : Menunjuk dan menetapkan Petugas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak sebagaimana tercantum keputusan ini.

Kedua : Petugas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Dia Purnawati, S.Si, Apt., M.M	Kepala Bagian Tata Usaha	Penanggung Jawab Penerimaan Sampel Pihak Ketiga
2	Florina Wiwin, S.Si, Apt	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda (Ketua Tim Pengujian Sampel Pihak Ketiga)	Penanggung Jawab Pengujian Sampel Pihak Ketiga
3	Marry Oktovina Dameria, S.Si, Apt, MH	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya (Ketua Tim Informasi dan Komunikasi)	Penanggung Jawab Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
4	Irma Eprilina, S.Farm, Apt	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya (Ketua Tim Sertifikasi)	Penanggung Jawab Pendaftaran SKI/SKE
5	Nurul Aisyah, SE	Analis SDM Aparatur Ahli Pertama	Menerima Sampel Pihak Ketiga
6	Septi Aria Purwaningsih, A.Md	Pranata SDM Aparatur Mahir	Menerima Sampel Pihak Ketiga
7	Fransiska Murni, A.Md.	Arsiparis Terampil	Menerima Sampel Pihak Ketiga
8	Fitri Andriani, A.Md	Pranata Komputer Terampil	Menerima Sampel Pihak Ketiga
9	Evi Praetyoningtyas, ST	Pengawas Farmasi dan	Menerima Layanan Informasi dan Pengaduan

b. Publikasi Hasil SKM



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM






BADAN POM RI	Nama Dokumen	Daftar Hadir	
	Unit Kerja	BBPOM di Pontianak	
	No / Tgl. Revisi	0	
	Tanggal Efektif	1 Juni 2021	
	Halaman	1 dari 1 halaman	

Nama Kegiatan : Rapat Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Hari/tanggal : Senin / 11 Des 2023
Tempat : Ruang BIDANG

No	Nama	Jabatan/Bidang	Tanda Tangan
1	Mamy Oktaviny D.	PPM Ahli Madya	
2	Bri Pratiwangsyah, ST	PPM Muda	
3	Dwi Endah Setyadi, SF	Analis Obat dan Makanan	
4	Ardinta Sterigma B	PPM Pertama	
5	Hergiana	PPM Muda	
6	VERA YUNITA	PPM Pertama	
7	Muhaeni	PPM Muda	
8	Riska S.	Apoteker	
9	REMDI A	Manajer	
10	MUNDAL N	PPM Pertama	
11	Fransiska Murni	Arsiparis Terampil	
12	Dra. Wisnandari	PPM Ahli Pertama	
13	Fauzi F.	Ka Balai	
14	Elisabeth Sekarmi S	PPM Ahli Utama	

Pontianak, 11 Desember 2023
Penanggung Jawab Kegiatan,

Fauzi Fachansyah, S.Si.Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

LAPORAN TINDAK LANJUT
FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2023
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Jalan Dr. Soedarso, Kota Pontianak

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak yang telah dilaksanakan pada 24 Maret 2023. Berikut dilaporkan tindaklanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Bentuk laporan pengaduan masyarakat yang diterima dan disimpan perlu diatur dalam standar.	Mereviu masukan untuk perbaikan pada SOP	Pembaruan SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Dicantumkan keterangan pada Aktivitas Menerima dan Meneliti Pengaduan yaitu apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap Pelapor diminta melengkapi. Jika dalam waktu 10 (sepuluh) HK tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya disimpan. Jika Pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 HK, maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.
			Diajukan revisi pada tanggal 28 Maret 2023 dan efektif dilaksanakan sejak 29 Maret 2023	
			Penerbitan SOP POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.10 7.02 Pelayanan Pengaduan Masyarakat	
2.	Perlunya ketentuan yang mengatur masyarakat yang hadir di BBPOM di Pontianak untuk menggunakan pakaian Bebas dan Rapi	Mereviu masukan untuk perbaikan pada SOP	Pembaruan SOP Pelayanan Informasi Obat dan Makanan dan SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Disampaikan keterangan pada kadus SOP yaitu Pelapor yang hadir untuk memperoleh pelayanan tatap muka di Kantor BBPOM di Pontianak menggunakan pakaian bebas dan rapi. Jika pelapor tidak menggunakan pakaian bebas dan rapi, petugasmemberikan himbauan kepada pelapor.
			1. Diajukan revisi SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada tanggal 28 Maret 2023 dan efektif dilaksanakan sejak 29 Maret 2023 2. Diajukan revisi SOP Pelayanan Informasi Obat dan Makanan pada tanggal 26 April 2023 dan efektif dilaksanakan sejak 2 Mei 2023	
			Penerbitan SOP POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.10 7.02 Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Penerbitan SOP POM 08.02/CFM.01/SOP.01/IK.10 7.01 Pelayanan Informasi Obat dan Makanan	
3	Menempatkan orang-orang yang berkompeten dalam pelayanan publik BBPOM di Pontianak yang sesuai	1. Pembuatan infografis kompetensi petugas pelayanan publik dan ditempatkan pada meja pelayanan 2. Kompetensi Pelaksana tercantum pada SK Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak	1. Pembuatan infografis sebagai kartu petugas pelayanan publik di meja pelayanan. 2. Pembuatan SK Petugas Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Tahun 2023	Dalam SK disampaikan tugas dan jabatan petugas pelayanan. Kartu Petugas Pelayanan Publik menunjukkan kompetensi petugas sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
			SK Petugas Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak Tahun 2023 ditetapkan pada tanggal 14 April 2023. Setelah penetapan SK, telah dibuat infografis berupa kartu petugas pelayanan public.	
			1. Sudah ditetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Pontianak Nomor HK.02.02.20A.20A4.04.23.81 Tahun 2023 Tentang Penunjukan Petugas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Pontianak 2. Sudah dilakukan pemajangan kartu petugas pelayanan publik di meja pelayanan. Pemajangan dilakukan selama petugas memberikan pelayanan.	

*Dilengkapi dengan bukti-bukti tindak lanjut

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kota Pontianak, 27 Juni 2023

Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat/Daerah	Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
M. Yusuf, SH., MH.	Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

FORMAT BERITA ACARA PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
Jalan Dr. Soedarso, Pontianak

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

Pada hari ini, Jumat, 24 Maret 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Bentuk laporan pengaduan masyarakat yang diterima dan disimpan perlu diatur dalam standar.	Mereviu masukan untuk perbaikan pada SOP dan Standar Pelayanan	30 Juni 2023
2.	Perlunya ketentuan yang mengatur masyarakat yang hadir di BBPOM di Pontianak untuk menggunakan pakaian Bebas dan Rapi	Mereviu masukan untuk perbaikan pada SOP	30 Juni 2023
3.	Menempatkan orang-orang yang berkompeten dalam pelayanan publik BBPOM di Pontianak yang sesuai	1. Pembuatan infografis kompetensi petugas pelayanan publik dan ditempatkan pada meja pelayanan 2. Kompetensi Pelaksana tercantum pada SK Pelayanan Publik BBPOM di Pontianak	30 Juni 2023

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

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

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kota Pontianak, 24 Maret 2023

No	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	TARIGAN SRI [illegible]	0822507775[illegible]	P	OMBUDSMAN RI	
2.	M. Yusuf SH. MH.	0812307775[illegible]	L	Dispenmakes KBM	
3.	PURBA S.D.	0857544944061	L	KWSC Kalbagbar	
4.	Enbang .S	08115[illegible]572	L	FARMASI	
5.	Hendri	0822926[illegible]228	L	PT. KEJ	
6.	MALINDA	0821569[illegible]100	P	M. Alinda Berkah Cemerlang	
7.	Hapida.	0854975[illegible]921	L	Direktur Kesda	
8.	IMAM REZA	0821525[illegible]43	L	DIT PLPS KEMENKES	
9.	YAN ANDRIA	0813518[illegible]859	P	PT. (MOD)WELL	
10.	DWI AGRAM EM S.Si	0856011[illegible]280	P	PUL. Selimah	
11.	[illegible]	0813[illegible]60215	L	KLOTAOK	
12.	Hotmagita H	0893[illegible]935771	P	PD PATI KALBAR	
13.	Pardi W.	0821[illegible]50682	L	PD IAI Kalbar	
14.	Sukamto	0813[illegible]66076	L	Gp Farmasi	
15.	Mawlo. Sa.	0813[illegible]38236	L	LPK - RI	
16.	Maulana	0815[illegible]5587[illegible]	L	Lembaga Gemawan	

Balai Besar POM di Pontianak @BPOM Pontianak pontianak.pom.go.id @bpom.pontianak 0822 55470600
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN