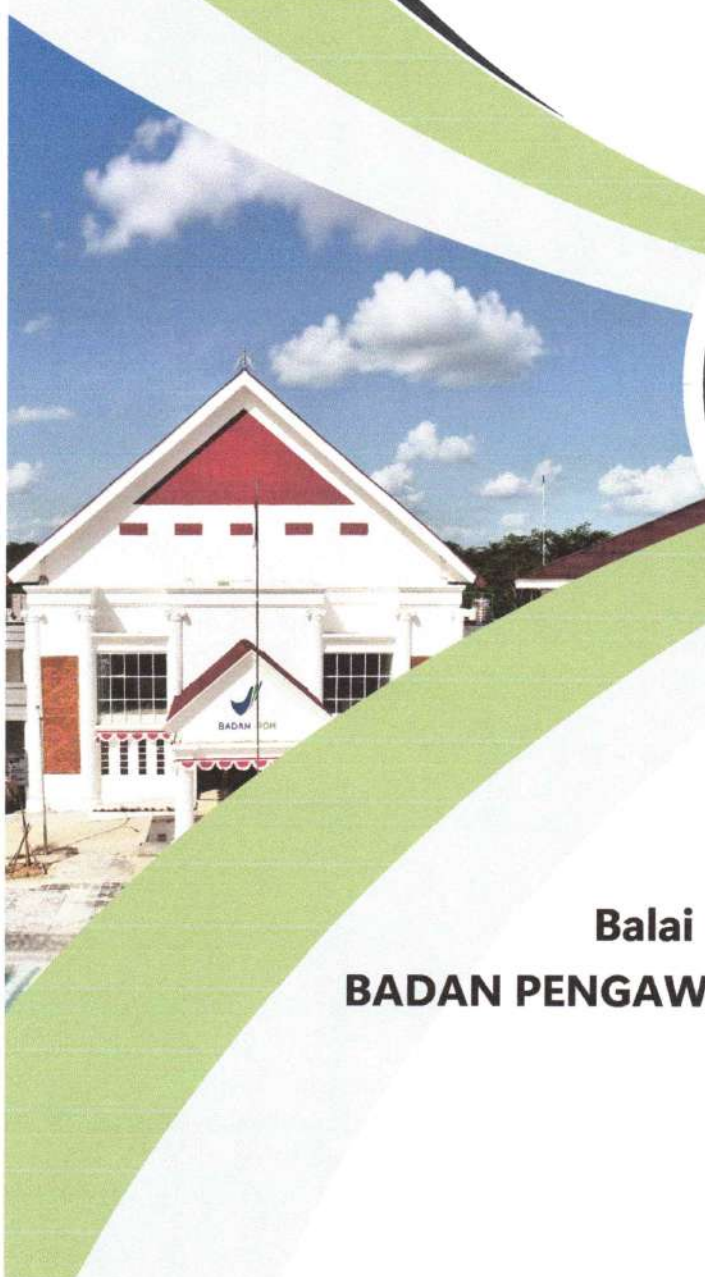




BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

2024



**Unit Pelayanan Publik
Balai Besar POM di Banjarmasin
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Leonard Duma, Apt., M.M
NIP : 19651014 199303 1 002
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin
Unit Kerja : Balai Besar POM di Banjarmasin

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.

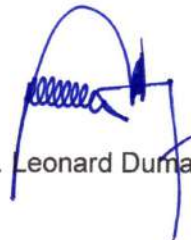
Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan 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.

Banjarbaru, 19 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., M.M

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Banjarmasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Besar POM di Banjarmasin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 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 Banjarmasin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBanjarmasin> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	15
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	15
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Banjarmasin. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Banjarmasin tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22	6
6	Pengujian Obat dan Makanan	145	34
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	121	29
Jumlah			

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	44	60,27%
		Perempuan	29	39,73%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	36	49,32%
		D1/D2/D3	4	5,48%
		D4/S1	26	35,62%
		S2/Profesi/S3	7	9,59%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	37	50,68%
		Pegawai Swasta	5	6,85%
		Wiraswasta	20	27,40%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeaanan	0	0,00%
		Lainnya (termasuk pelajar/mahasiswa)	11	15,07%
4	Usia	≤ 25 Tahun	22	30,14%
		26 – 30 Tahun	12	16,44%
		31 – 35 Tahun	8	10,96%
		36 – 40 Tahun	8	10,96%
		≥ 41 Tahun	23	31,51%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan	94.44	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	97.22	96.91

Olahan yang Baik (CPPOB)										
Pengujian Obat dan Makanan	99.51	98.04	97.22	97.06	97.55	99.02	99.02	98.53	97.55	98.17
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.55	95.98	96.17	94.83	96.55	96.55	97.70	95.40	94.83	96.06

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94.81	97.95	3,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.36	97.26	1,90
U3	Waktu Penyelesaian	95.08	96.96	1,88
U4	Biaya/Tarif	95.36	96.35	0,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.81	97.26	2,45
U6	Kompetensi Pelaksana	95.90	97.95	2,05
U7	Perilaku Pelaksana	97.27	98.40	1,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.26	97.26	3,00
U9	Sarana dan Prasarana	92.08	96.58	4,50
Nilai SKM Unit Layanan		94.99	97.33	2,34

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 96,35. Selanjutnya sarana dan prasarana mendapatkan nilai 96,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 98,40 dari unsur layanan, dan kompetensi pelaksana serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97,95.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal yaitu pada saat Rapat Tinjauan Manajemen pada tanggal 30 Juli 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Unsur biaya/tarif	Biaya layanan pada Balai Besar POM di Banjarmasin sesuai	Publikasi dan sosialisasi terkait informasi Biaya Layanan Pengaduan dan	Desember 2024	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik

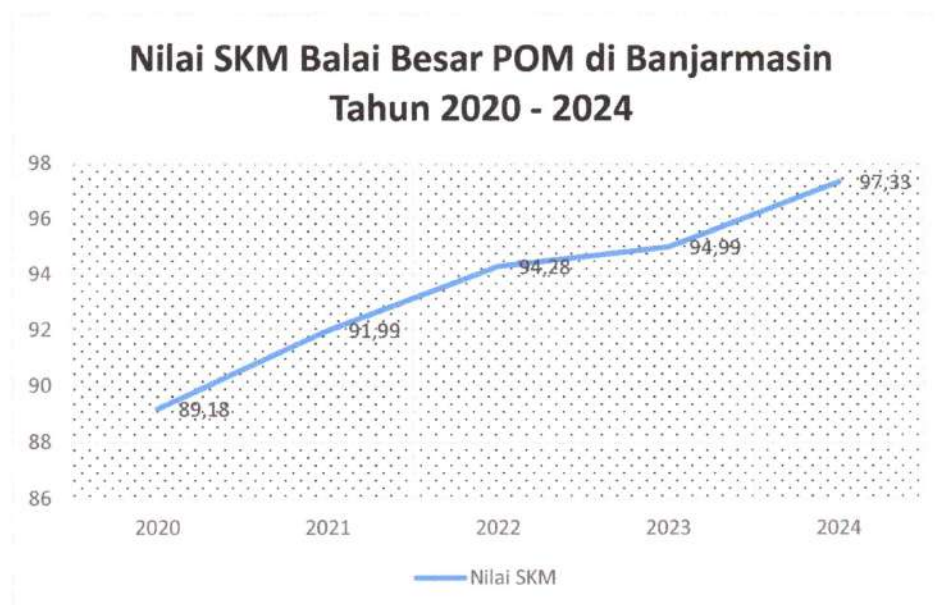
			dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 untuk layanan pengujian sampel pihak ketiga	informasi yang gratis, di berbagai media		
		Unsur sarana dan prasarana	Secara umum sarana prasarana di ruang layanan publik sudah lengkap. Pernah ada satu kondisi, ada beberapa orang konsumen layanan informasi yang datang bersamaan dan menunggu antrian, Pada saat yang sama, petugas layanan pengujian tidak sedang melakukan pelayanan (kosong), tetapi konsumen tidak mengetahui bahwa layanan pengujian dan layanan informasi dan pengaduan itu berbeda tugasnya	Mengaktifkan kembali layanan antrian elektronik, sehingga konsumen mengetahui dari tampilan di layar yang disertai dengan panggilan suara, bahwa di BBPOM di Banjarmasin tersedia beberapa jenis layanan dengan petugas layanan yang juga berbeda.	Desember 2024	Kabag TU dan Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik
		Unsur waktu pelayanan	Secara umum, waktu penyelesaian layanan informasi adalah 1 hari kerja, terkecuali informasi yang perlu dirujuk ke poksi lain/TU, atau pengaduan yang memerlukan tindak lanjut di lapangan. Asumsi waktu penyelesaian yang lama kemungkinan konsumennya adalah masyarakat yang meminta informasi terkait perizinan Obat dan Makanan, dan telah mendapat penjelasan mulai dari persyaratan, kelengkapan dokumen hingga	Publikasi standar layanan informasi dan pengaduan, khususnya waktu penyelesaian layanan, di berbagai media	Desember 2024	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik

			beberapa tahapan kegiatan yang memakan waktu lama sampai dengan keluarnya izin edar			
--	--	--	---	--	--	--

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai Besar POM di Banjarmasin.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Banjarmasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,33. Nilai SKM Balai Besar POM di Banjarmasin menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif, sarana prasarana serta waktu penyelesaian pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana serta persyaratan.

Banjarbaru, 19 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., M.M
NIP. 196510141993031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dengan mengisi link <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBanjarماسin>

</

← → ↺ 🏠 📄 sapaapi.pcm.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67567729d6b8f07b3a5859cf055 🔍 ☆ 🏠 | 📄 📄 📄

📄 Post Attendee - Zoo... 📄 (56) WhatsApp 📄 New Tab

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Banjarmasin
Tahun 2024

1. **WISATAKUN**
Kategori dan Kelas

2. **WISATAKUN**
Kategori dan Kelas

3. **WISATAKUN**
Kategori dan Kelas

4. **WISATAKUN**
Kategori dan Kelas

5. **WISATAKUN**
Kategori dan Kelas

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Persentase layanan disediakan

4. **WISATAKUN**

← → ↺ 🏠 sapaaip.pom.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67f567729d6b8f07b3a5859cf055 📄 🔍 ☆ 🏠 📄 📄 📄 📄

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp: New Tab

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Banjarmasin
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Anggota Timbalan

2 PELAYANAN
Area Layanan

3 KUCUMBER
A. Kuesioner Pendahuluan (JLJL)

4 KUESIONER
B. Persepsi Kisi Kuesioner

5 SALAH SAMA KURUN
Sesuai

Pertanyaan

1. Bagaimana perasaan Saudara mengenai kemudahan prosedur pendaftaran pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

2. Bagaimana perasaan Saudara mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Apakah menurut perasaan Saudara, waktu pelayanan di pelayanan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut perasaan Saudara, waktu pelayanan di pelayanan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

← → ↺ 🏠 sapaaip.pom.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67f567729d6b8f07b3a5859cf055 📄 🔍 ☆ 🏠 📄 📄 📄 📄

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp: New Tab

4. Apakah menurut perasaan Saudara, waktu pelayanan di pelayanan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

5. Bagaimana perasaan Saudara mengenai respon/kompetensi petugas atau staf/tenaga di pelayanan ?

☐ Sangat Lemah

☐ Lemah

☐ Cukup Lemah

☐ Cukup Kuat

☐ Kuat

☒ Sangat Kuat

6. Bagaimana perasaan Saudara mengenai kompetensi tenaga kerja yang ada di pelayanan ?

☐ Sangat Lemah

☐ Lemah

☐ Cukup Lemah

☐ Cukup Kuat

☐ Kuat

☒ Sangat Kuat

7. Bagaimana perasaan Saudara mengenai prosedur pelayanan yang ada yang berjalan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

8. Bagaimana perasaan Saudara mengenai kompetensi tenaga kerja yang ada di pelayanan ?

☐ Sangat Lemah

☐ Lemah

☐ Cukup Lemah

☐ Cukup Kuat

☐ Kuat

☒ Sangat Kuat

← → ↻ 🏠 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67f567729d6b8f07b3a5859cf055 🔍 ☆ 📄 🗑️ 🔔 ⋮

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

8. Bagaimana penilaian Anda mengenai komunikasi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai

☐ Tidak Memadai

☐ Cukup Memadai

☐ Cukup Memadai

☐ Memadai

☒ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Anda, petugas akan dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam atau verbal ?

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Cukup Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☒ Sangat Baik

10. Bagaimana penilaian Anda mengenai penanganan keluhan pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Cukup Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☒ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Anda mengenai informasi yang disampaikan petugas pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☒ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian Anda, penyediaan pelayanan yang ditunjukkan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☒ Sangat Sesuai

← → ↻ 🏠 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7c48387c085b67f567729d6b8f07b3a5859cf055 🔍 ☆ 📄 🗑️ 🔔 ⋮

Post Attendee - Zoo... (56) WhatsApp New Tab

11. Bagaimana penilaian Anda mengenai informasi yang disampaikan petugas pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☒ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian Anda, penyediaan pelayanan yang ditunjukkan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☒ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian Anda, informasi pelayanan pada unit layanan ini telah memadai untuk kebutuhan masyarakat ?

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Cukup Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☒ Sangat Baik

14. Apakah menurut penilaian Anda, terdapat pelayanan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☒ Sangat Sesuai

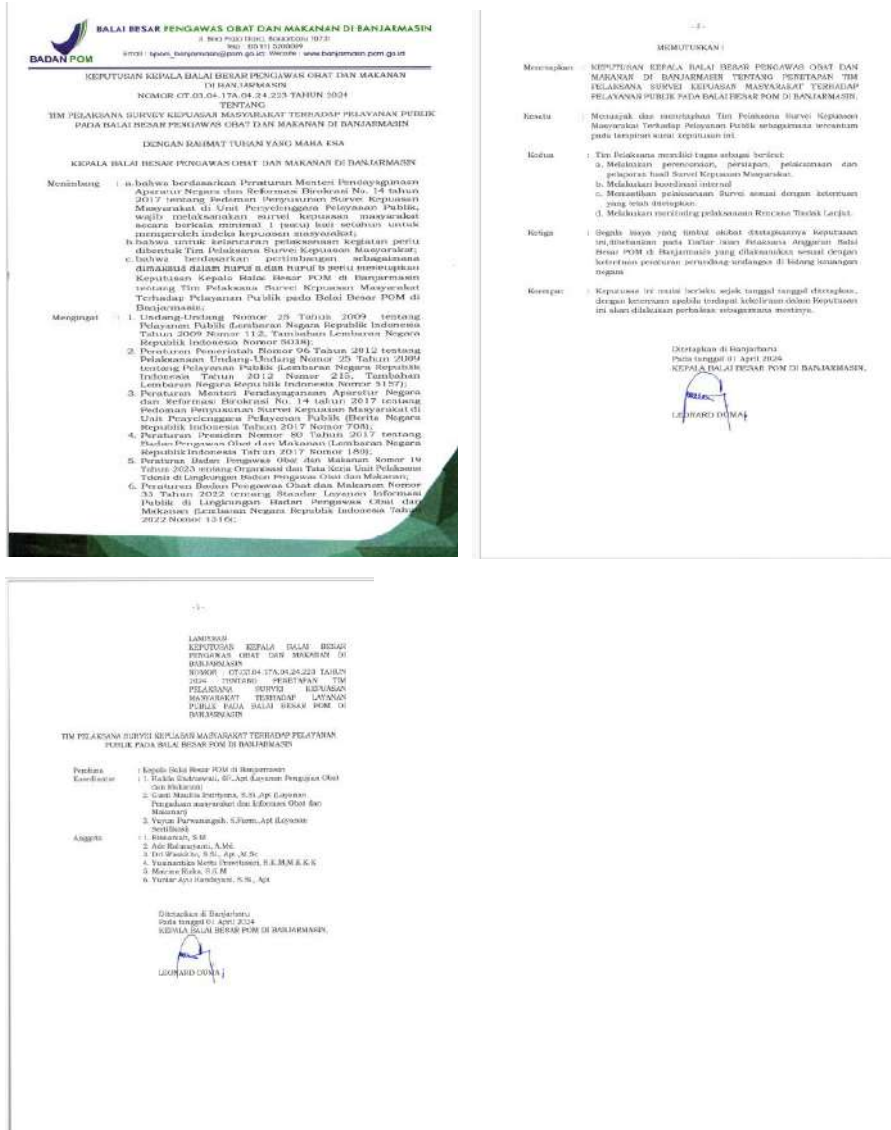
← Kembali

2. Hasil Olah Data SKM

Dilihat pada aplikasi sapaapip.pom.go.id

[illegible][illegible]

a. SK Tim Pelaksana SKM



b. Publikasi Hasil SKM

PUBLIKASI HASIL SKM 2024 DI RUANG PELAYANAN PUBLIK



PUBLIKASI HASIL SKM 2024 DI INSTAGRAM





Di Subsite

Di Subsite

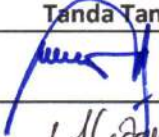
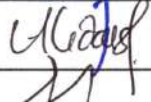
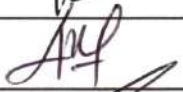
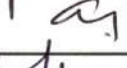
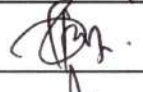
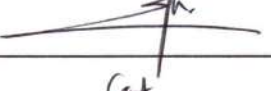


- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM (terlampir)
- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada) (terlampir)

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (terlampir)

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa
Tgl. : 30 Juli 2024
Acara : Rapat Tinjauan Manajemen

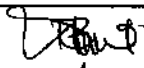
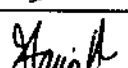
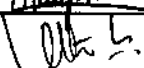
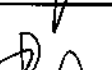
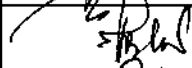
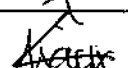
NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Leonard Duma	Ka Balai	
2	Halida Endraswati	Kabang TU	
3	Bambang Heng P	PFM Ahli Madya	
4	Ary Justantiningsih	PFM Ahli Madya	
5	Leny Syanjaya	PFM Ahli Muda	
6	Benny Limayandi	PFM Ahli Muda	
7	Dwi Endah Saraswati	PFM A. Madya	
8	Yuyun Purwaningsih	PFM Ahli Muda	
9	Gusti Maulita	PFM Ahli Madya	
10	Lira Riski Kusumawardani	PFM Ahli Muda	
11	Lia Afriani	PFM Ahli Muda	
12	Yuniar Ayu Handayani	PFM Ahli Madya	
13	M. Fixry Pomadhar	Analisis SDMA Ahli Pertama	
14	Farhenoh	PFM Ahli Muda	
15	Rini Satriada L	PFM Ahli Pertama	
16	Artie Noor Pratiwi	PFM Ahli Muda	
17	Musika Rahmadini	PFM Ahli Pertama	
18	Rivai Endra Dwi. Y	PFM Ahli Muda	
19	Ema Tias Arumsari	PFM Ahli Pertama	
20	Agusta Bangun	PFM Ahli Pertama	

Penanggung Jawab,

NIP.

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa
Tgl. : 30 Juli 2024
Acara : Rapat Tinjauan Manajemen

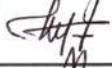
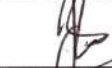
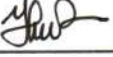
NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
21	Dewi Rahmawati	PFM Ahli Muda	
22	Tu Sumanro	PFM Ahli Pertama	
23	Umi Muthiah W-j	PFM Penyelia	
24	Maryam Khoirun Nissa	PFM Pertama	
25	Nuri Inayah	PFM Penyelia	
26	Heldawati	PFM Mahir	
27	Riska Imaini R.	PFM Ahli Pertama	
28	Dewi Mukidah	PFU Keuangan	
29	Hanip Anwar	PFM Muda	
30	Ultra Lestarike	PFM Penyelia	
31	Ummahmattul Huda	PFM Ahli Pertama	
32	Shefani Marhaendita Anggraeni	PFM Ahli Pertama	
33	Wibaw Adi a	PFM Ahli Pertama	
34	Sajied Syahabuddin	Fungsional Umum	
35	IVAN HADAR M	Analisis Obat & M _{Kn}	
36	Diana Sari Dewi	PFM Penyelia	
37	Hermin Lesmana	PFM Penyelia	
38	Sri Mahdaniati	PFM MuBn	
39	Nauvi Arlinga	PFM Penyelia	
40	Ghea Chelids Andib	PFM Ahli Muda	

Penanggung Jawab,

NIP.

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa
Tgl. : 30 Juli 2024
Acara : Rapat Tinjauan Manajemen

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
41	Maulida Briana	PFM Ahli Pertama	
42	Hanni Tsagiqah	PFM Ahli Pertama	
43	Yusiantika Melita P.	PFM Ahli Pertama	
44	Nur Fitriani Andy	PFM Ahli Pertama	
45	Lahpah	PFM Penyelia	
46	Juraidah	PFM Penyelia	
47	Maillah	PFM Penyelia	
48	Rizda Rizky	PFM Ahli Pertama	
49	Hennina Dita Lestari	PFM Ahli Pertama	
50	Novi Witanti	PFM Ahli Pertama	
51	Aldia Rahmi	PK ARBN	
52	Annisa Ryah Lestari	PFM Ahli Muda	
53	Aniga M.R.	PFM Ahli Muda	
54	Niki Y.	PFM Pertama	
55	Luthfi R250	Yrzhom Terampil	
56			
57			
58			
59			
60			

Penanggung Jawab,

.....
NIP.

Dokumentasi Rapat Tinjauan Manajemen 30 Juli 2024



LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
BALAI BESAR POM DI BANJARMASIN

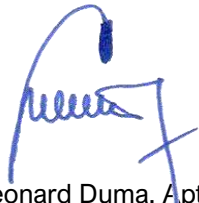
Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik BBPOM di Banjarmasin yang telah ditandatangani pada 14 Juni 2023. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Sesuai PerBPOM No. 28 tahun 2022, standar pelayanan di lingkungan UPT terdiri atas 8 layanan, sehingga perlu dilakukan reviu terhadap standar pelayanan BBPOM di Banjarmasin tahun 2022 yang masih memuat 3 layanan.	Akan disusun dan ditetapkan 8 (delapan) standar pelayanan	Bentuk Tindak Lanjut: Menyusun 8 (delapan) standar pelayanan sesuai PerBPOM 28/2022.	Standar pelayanan BBPOM di Banjarmasin tahun 2022 hanya terdiri dari 3 layanan, sehingga pada FKP 2023 dilakukan reviu dan hasilnya adalah penyusunan dan penetapan standar baru yaitu 8 standar pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
			Waktu Pelaksanaan: Juni 2023	
			Rencana Aksi/ Keterangan: Telah ditetapkan 8 standar pelayanan yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Izin Penerapan CPPOB, Layanan Sertifikasi CDOB, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan B, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap, Layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.	
2.	Masyarakat ada yang belum mengetahui tentang standar pelayanan public BBPOM di Banjarmasin.	Standar pelayanan akan dipublikasikan melalui media sosial, media cetak dan baliho untuk menjangkau lapisan masyarakat luas.	Bentuk Tindak Lanjut: Mendesain materi standar pelayanan yang akan dipublikasikan di media sosial, media cetak dan baliho.	-
			Waktu Pelaksanaan: Desember 2023	
			Rencana Aksi/ Keterangan:	

			Telah dipublikasikan standar pelayanan di media sosial, media cetak dan baliho.	
3.	Respon positif terhadap pelayanan BBPOM di Banjarmasin akan menjadi supporting dalam peningkatan pelayanan public.	Akan dilakukan peningkatan kompetensi petugas layanan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi	Bentuk Tindak Lanjut: Membuat perencanaan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan. Waktu Pelaksanaan : Desember 2023 Rencana Aksi/Keterangan : Petugas layanan telah mengikuti pelatihan teknis terkait pelayanan pyblik.	Petugas layanan akan selalu ditingkatkan kompetensinya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 13 Juni 2024

Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik  Gusti Maulita Indriyana, S.Si, Apt	Kepala BBPOM di Banjarmasin  Drs. Leonard Duma, Apt., MM
---	---

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



Balai Besar POM di Banjarmasin
Badan Pengawas Obat dan Makanan
2023

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Besar POM di Banjarmasin perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94.81	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.36	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95.08	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	95.36	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.81	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.90	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97.27	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.26	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92.08	Sangat Baik

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Sarana dan Prasarana	1.1 Perpindahan kantor			v		Tata Usaha
2	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.1 sosialisasi terkait layanan sertifikasi CDOB melalui bimtek dan group wa			v		Sertifikasi
3	Unsur Prsyarat dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Sosialisasi terkait Persyaratan CPKB	v				Sertifikasi
		3.2 Sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB			v		Sertifikasi
		3.3 Nasional gathering pelaku usaha kontrak produksi kosmetik			v		Sertifikasi

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perpindahan lokasi kantor (U9)	Sudah	Sarana parkir pada kantor lama sangat terbatas. Saat ini kantor baru yang berlokasi di Banjarbaru sudah dapat digunakan untuk operasional perkantoran, sehingga per 1 September 2023 seluruh kegiatan operasional perkantoran dan layanan public pindah ke kantor Banjarbaru dengan tempat parkir yang lebih memadai		
2	2.1 sosialisasi terkait layanan sertifikasi terutama persyaratan CDOB dan CPKB melalui bimtek dan group wa (U1)	Sudah	Pada tahun 2023 jumlah permohonan sertifikasi dan resertifikasi pada BBPOM di Banjarmasin meningkat dan adanya perubahan regulasi proses CAPA untuk resertifikasi dan sertifikasi CDOB, sehingga beberapa pelaku usaha belum menerima informasi terbaru terkait perubahan tersebut. Sehingga dibuat group untuk PBF		Pemahaman dan kemampuan terhadap teknologi terutama untuk UMKM kosmetika masih kurang

			yang terdapat dalam wilayah kerja BBPOM di Banjarmasin untuk memberikan informasi dan proses pendampingan CAPA sehingga memenuhi timr line dan pemahaman APJ serta pimpinan PBF dapat lebih baik sebagai satah satu pelayanan prima yang diberikan oleh Tim Sertifikasi BBPOM di Banjarmasin. Pada tahun 2023 permohonan pendampingan UMKM kosmetik meningkat disbanding tahun sebelumnya. Sarana produksi Kosmetik yang melakukan proses sertifikasi pada tahun 2023 sebagian besar adalah skala industry UMKM dan para Wanita dengan kemampuan penggunaan teknologi terbatas serta kemampuan memenuhi persyaratan dalam pemenuhan CPKB terbatas sehingga pada tahun 2023 telah diselenggarakan beberapa kegiatan untuk mengatasi GAP tersebut yaitu Bimtek UMKM yang diselenggarakan pada TW 1 dan National Gathering untuk pemohon notifikasi pada TW 3. Diharapkan		
--	--	--	---	--	--

			pemahaman terkait persyaratan dan layanan CPKB dapat diterima dengan baik oleh UMKM Kosmetika dan dapat meningkatkan pemahaman		
3	3.1 sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB (U5)	Sudah	(Produk Spesifikasi Jenis Layanan) untuk layanan Sertifikasi CDOB, untuk memperbaiki nilai survey kedepannya sudah dilakukan sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB terbagi menjadi apa saja pada sosialisasi group wa yang beranggotakan semua sarana distribusi PBF pada wilayah pengawasan BBPOM di Banjarnasin		Timeline CAPA yang saat ini hanya 2x sehingga memerlukan pendampingan dan pemahaman yang baik dari PBF
	3.2 Sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB dan CPKB (U8)	Sudah	Pada tahun 2023 jumlah permohonan sertifikasi dan resertifikasi pada BBPOM di Banjarnasin meningkat dan adanya perubahan regulasi proses CAPA untuk resertifikasi dan sertifikasi CDOB, sehingga beberapa pelaku usaha belum menerima informasi terbaru terkait perubahan tersebut. Sehingga dibuat group untuk PBF yang terdapat dalam wilayah kerja BBPOM di		Ekspektasi pelaku usaha yang berharap proses sertifikasi atau resertifikasi bisa cepat dan mudah

			Banjarmasin untuk memberikan informasi dan proses pendampingan intensif untuk penyelesaian CAPA sehingga memenuhi time line dan pemahaman APJ serta pimpinan PBF dapat lebih baik sebagai salah satu pelayanan prima yang diberikan oleh Tim Sertifikasi BBPOM di Banjarmasin. untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan utk jenis layanan Sertifikat gol A rencana aksi yang telah dilaksanakan adalah melakukan sosialisasi melalui bimtek		
--	--	--	---	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

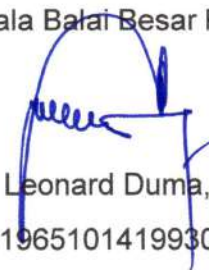
1. Balai Besar POM di Banjarmasin telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi dan Bimtek CPKB dan CDOB terkait Persyaratan CPKB dan juga produk spesifikasi terhadap jenis pelayanan CDOB	1. Menganalisa terhadap penilaian sebelumnya, dengan mengidentifikasi pemahaman area spesifik perizinan yang belum dipahami 2. Perbaiki materi dengan semakin focus materi yang belum dipahami dan pengaduan terhadap informasi apa yang belum	Desember 2024	Sertifikasi	BPOM Pusat terkait CDOB dan CPKB serta PTSP

		dapat diterima dengan baik 3. Penguatan komunikasi dua arah dengan memperkuat wa group dan memaksimalkan inovasi unggulan ganii umkm 4. Melakukan monitoring secara berkelanjutan			
--	--	--	--	--	--

Banjarbaru, Desember 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin


Drs. Leonard Duma, Apt., M.M

NIP.196510141993031001