LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

BADAN POM

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Tahun 2025

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **ii**
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM **iii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II **4**
ANALISIS DATA SKM **4**
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **10**
BAB IV **14**
KESIMPULAN **14**
LAMPIRAN **15**
1. Kuesioner 15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 16

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes

NIP : 19660826 199803 2 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Tanjungbalai

Unit Kerja : Balai POM di Tanjungbalai

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.

Tanjungbalai, 01 September 2024
Kepala Balai POM di Tanjungbalai,

Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

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

penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

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

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 46 orang dan sampel sebanyak 13 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Distribusi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
2	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)	11	3
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	33	9
Jumlah		**46**	**13**

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	7	54%
		Perempuan	6	46%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	15%
		D1/D2/D3	1	8%
		D4/S1	7	54%
		S2/Profesi/S3	3	23%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	15%
		Swasta	1	8%
		Wirausaha	2	15%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	2	15%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	6	46%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	13	100%
		Disabilitas	0	0%

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

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

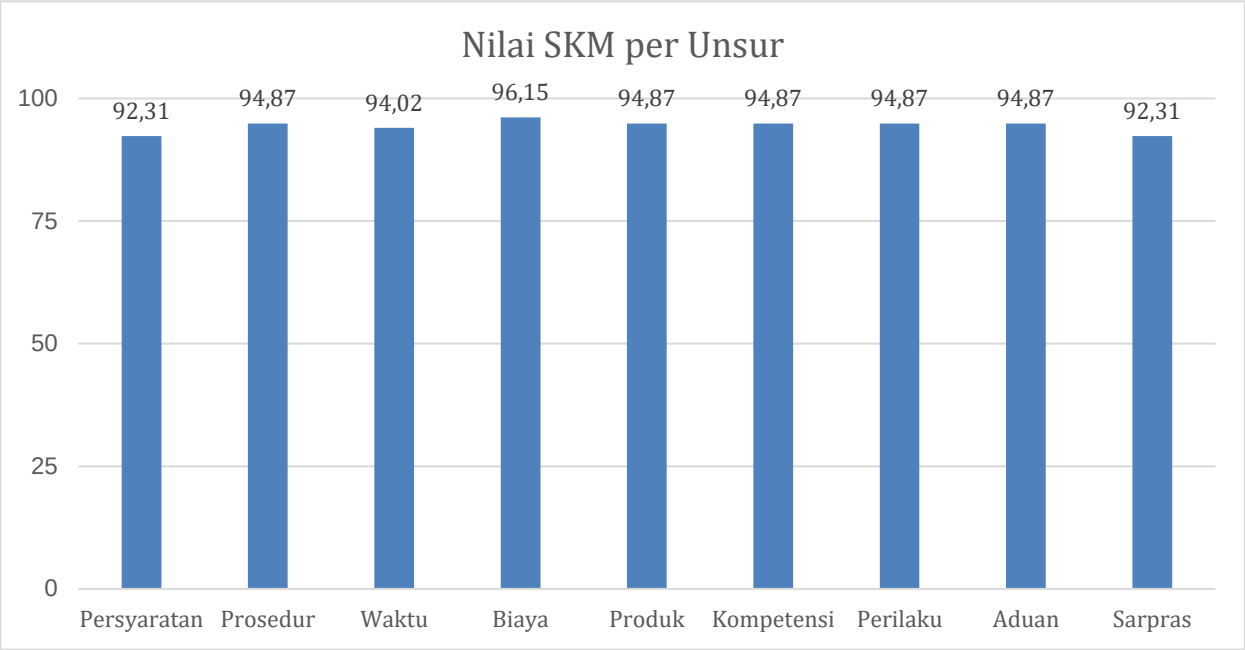
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	**83.33**
2.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)	3	94.44	94.44	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	**98.15**
3.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	9	92.59	96.30	93.21	96.30	96.30	94.44	94.44	94.44	90.74	**94.31**
Rerata IKM Per Unsur			92.31	94.87	94.02	96.15	94.87	94.87	94.87	94.87	92.31	**94.35**
IKM Unit Layanan			**94.35**									
Mutu Unit Layanan			**A**									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 92.31. Selanjutnya Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 94.02 dan merupakan nilai terendah ketiga.

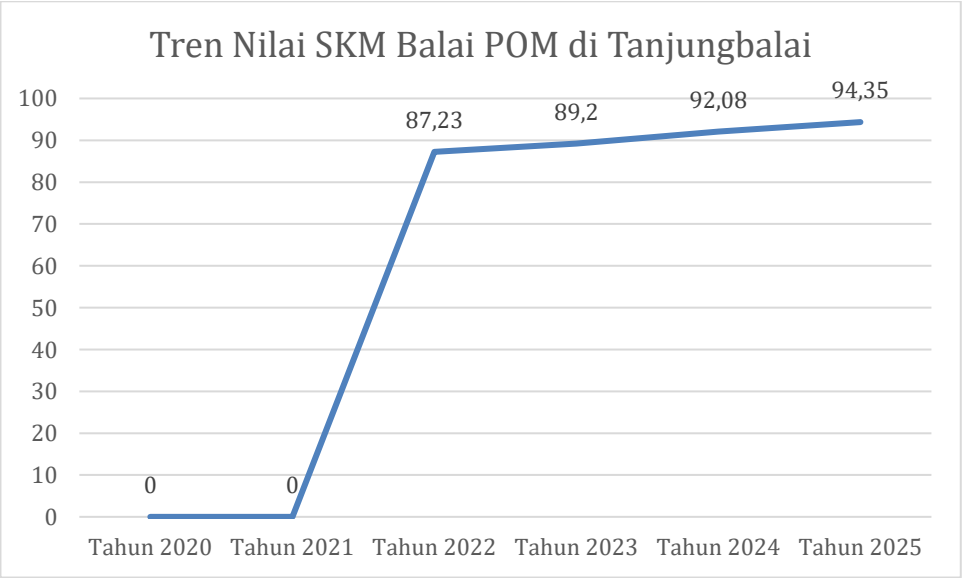
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan, perbaikan tata ruang (layout) ruang layanan, dan meningkatkan sosialisasi dan pendampingan terhadap pelaku usaha terkait dengan SLA dan timeline pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

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

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan	Agustus 2025	Tim Infokom dan Sertifikasi
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan tata ruang *(layout)* ruang layanan dan peningkatan fasilitas layanan	Desember 2025	Tim Infokom
3	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan sosialisasi dan pendampingan terhadap pelaku usaha terkait dengan SLA dan *timeline* pelayanan	Agustus 2025	Tim Infokom dan Sertifikasi

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif dan terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai

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

POM di Tanjungbalai telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

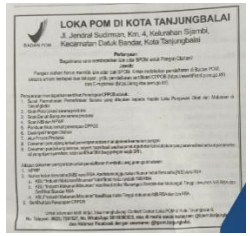
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Tanjungbalai periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

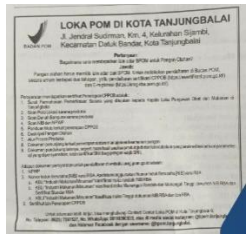
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,28
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,28
3	Waktu Penyelesaian	92,59
4	Biaya/Tarif	91,67
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,67
6	Kompetensi Pelaksana	93,06
7	Perilaku Pelaksana	98,61
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,28
9	Sarana dan Prasarana	90,28

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

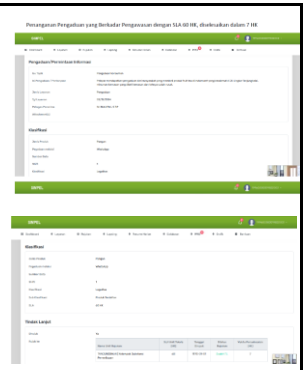
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan a. (Penayangan Iklan di Media Cetak (Harian Metro Asahan) tanggal 02 Oktober 2024) b. KIE di Radio Siaran Pemerintah Daerah (RSPD) Kab. Asahan tanggal 25 Oktober 2024 c. KIE Radio Siaran Publik Daerah (RSPD) Rantauprapat, Kab. Labuhanbatu tanggal 31 Oktober 2024	Sudah	Peningkatan sosialisasi dan publikasi dilakukan di beberapa media cetak dan elektronik lokal, dengan harapan dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas. Materi yang diberikan adalah terkait tata cara registrasi produk obat dan makanan. Tantangan / Hambatan yang dihadapi antara lain : 1. Media Cetak : - Minat baca masyarakat kurang - Masyarakat cenderung menggunakan dan memilih media digital sebagai sumber informasi - Terbatasnya *space*/ruang pada iklan media cetak - Terdapat risiko salah memahami atau menafsirkan dikarenakan tidak terdapat interaksi dua arah 2. Media Elektronik - Keterbatasan durasi dan interaksi (jumlah penanya terbatas) - Tidak terdapat visualisasi, dimana umumnya masyarakat cenderung lebih mudah memahami informasi apabila terdapat visualisasi	

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

2	2.1 Sosialisasi dan publikasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan a. (Penayangan Iklan di Media Cetak (Harian Metro Asahan) tanggal 02 Oktober 2024) b. KIE di Radio Siaran Pemerintah Daerah (RSPD) Kab. Asahan tanggal 25 Oktober 2024 c. KIE Radio Siaran Publik Daerah (RSPD) Rantauprapat, Kab. Labuhanbatu tanggal 31 Oktober 2024	Sudah	Peningkatan sosialisasi dan publikasi dilakukan di beberapa media cetak dan elektronik lokal, dengan harapan dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas. Materi yang diberikan adalah terkait tata cara registrasi produk obat dan makanan. Tantangan / Hambatan yang dihadapi antara lain : 1. Media Cetak : - Minat baca masyarakat kurang - Masyarakat cenderung menggunakan dan memilih media digital sebagai sumber informasi - Terbatasnya *space*/ruang pada iklan media cetak - Terdapat risiko salah memahami atau menafsirkan dikarenakan tidak terdapat interaksi dua arah 2. Media Elektronik - Keterbatasan durasi dan interaksi (jumlah penanya terbatas) - Tidak terdapat visualisasi, dimana umumnya masyarakat cenderung lebih mudah memahami informasi apabila terdapat visualisasi	

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

3	Pengaduan diselesaikan lebih cepat dari SLA	Sudah	Petugas mempercepat waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan, khususnya yang memerlukan tinjau lapangan.	

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

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 13 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tanjungbalai. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 9 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tanjungbalai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 94.35. Nilai SKM Balai POM di Tanjungbalai menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tanjungbalai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

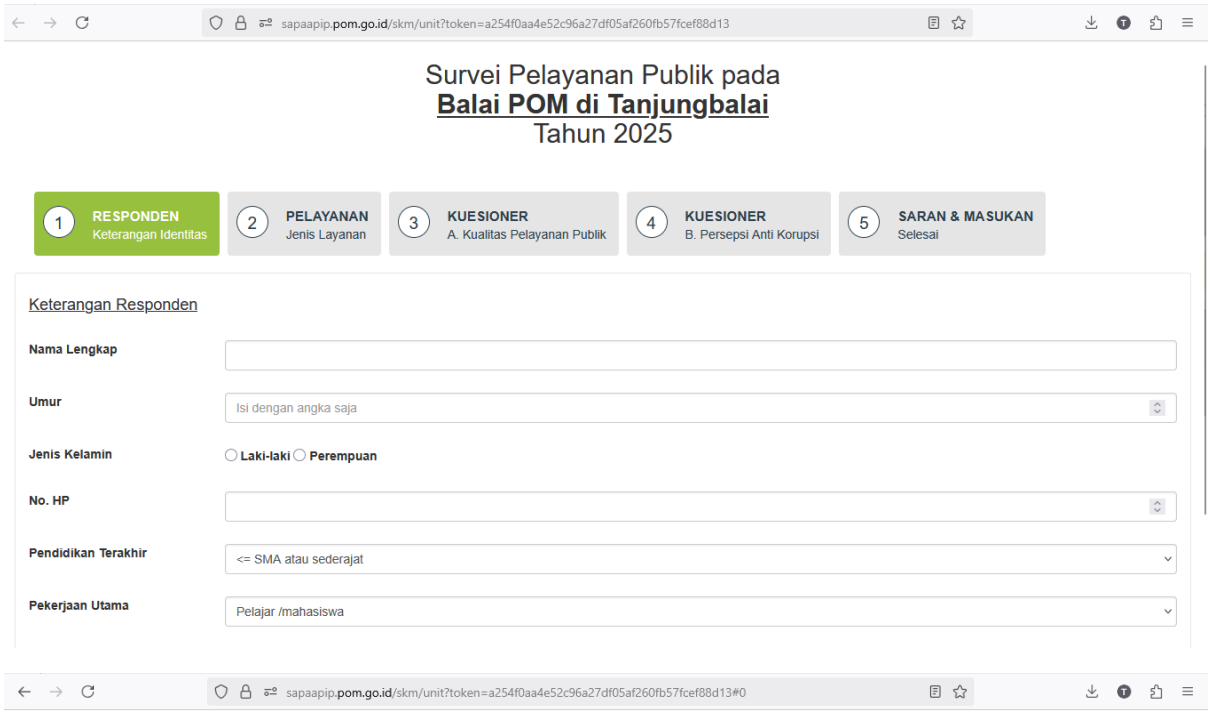
Tanjungbalai, 01 September 2025
Kepala Balai POM di Tanjungbalai,

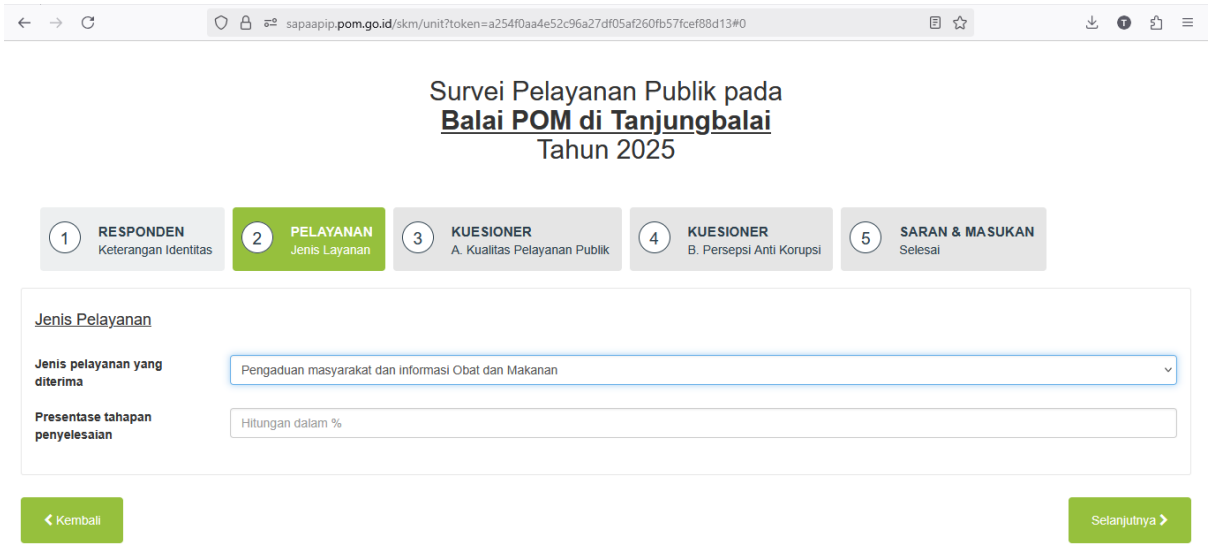
Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes
NIP. 19660826 199803 2 001

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

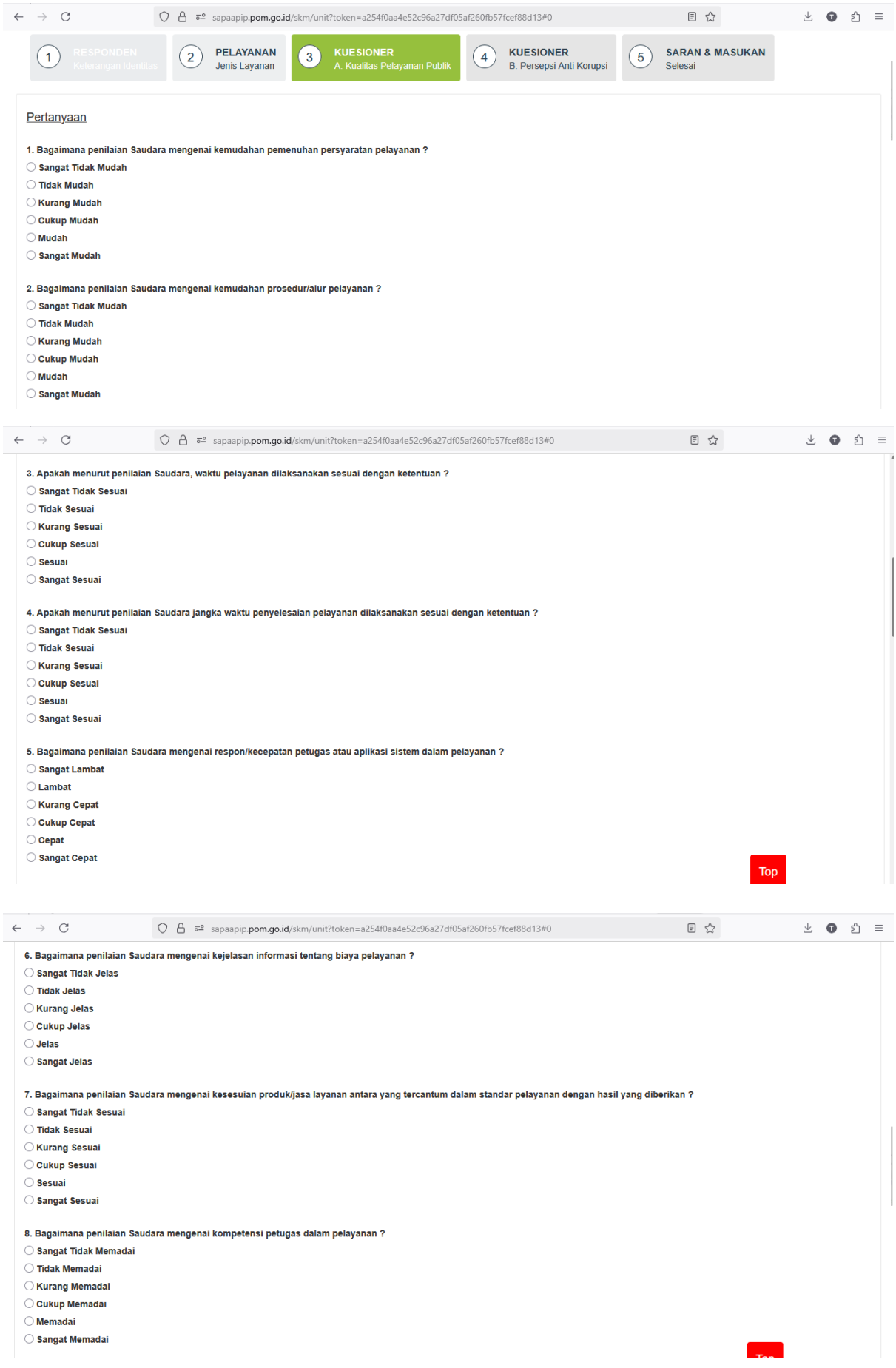
LAMPIRAN

1. Kuesioner





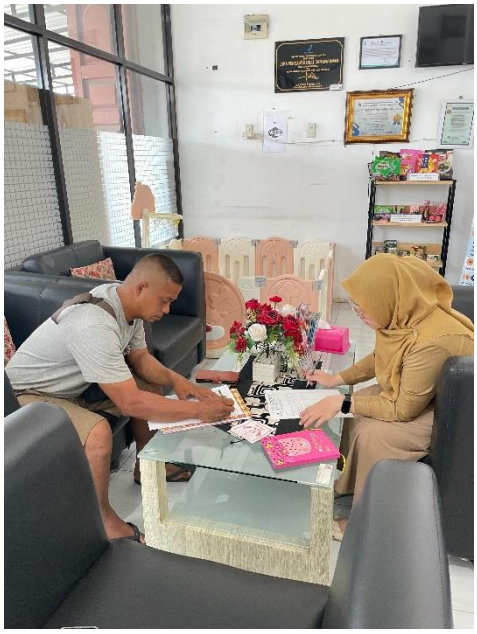
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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

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

a. Pelaksanaan SKM



b. SK Tim Pelaksana SKM 2025

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI

Jl. Jendral Sudirman Km. 4 Link VII. Kel. Sijambi Kec. Datuk Bandar Kota Tanjungbalai 21301
Hp. 08116500533, Telp (0623) 7597527, Email: bpom_tanjungbalai@pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI

NOMOR HK.02.02.20B.04.25.67 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TAHUN 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI

Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel serta mendorong keterlibatan Masyarakat dalam memberikan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Balai POM di Tanjungbalai tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun 2025.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pubik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TAHUN 2025

Kesatu : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun 2025 sebagai berikut :
Penanggungjawab : Kepala Balai POM di Tanjungbalai
Ketua : Tiffany Lampita Luciana Br. Sihite, S.K.M
Anggota : 1. Sri Rizki Fitri, S.T.P
2. Afriani S. Br. Sidauruk, S.Farm., Apt
3. Dewi Fahrunisa Manurung, S.T.P
4. Adelia Utari Siregar, S.TP

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

-2-

Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun 2025 adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuesioner, pengolahan data dan analisis, dan pelaporan.

Ketiga : Segala biaya yang diperlukan untuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai dibebankan kepada DIPA Balai POM di Tanjungbalai Tahun Anggaran 2025.

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak April 2025 dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Tanjungbalai
Pada tanggal 10 April 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai,

Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes

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

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

c. Publikasi Hasil SKM di Sosial Media dan Subsite Balai POM di Tanjungbalai

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

d. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM

1). Nota Dinas Rapat

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI TANJUNGBALAI

NOTA DINAS

NOMOR : OT.03.04.20B.07.25.30

Yth. : Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungbalai
Dari : Kepala Balai POM di Tanjungbalai
Hal : Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tanggal : 28 Juli 2025

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Tahunan, dan akan dilakukan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, maka diinformasikan kepada seluruh petugas pelayanan publik untuk mengikuti Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis / 07 Agustus 2025
Waktu : 14.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang rapat Balai POM di Tanjungbalai

Demikian disampaikan, agar dapat dilaksanakan dengan baik. Terimakasih.

YANTI AGUSTINI

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

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

2). Dokumentasi Rapat

3). Daftar Hadir Rapat

Daftar Hadir Kegiatan
Balai Pom Di Tanjungbalai

Agenda : Rapat Realisasi Kinerja dan Anggaran, serta Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM
Lokasi : Tanjungbalai
Waktu : Kamis, 7 Agustus 2025 00:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
1	Cindy Novikasari	19931214202506200 2	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	085359420405	cindynovikasari806@gmail.com	Luring - WFO	
2	Devica Mayasari, A.Md.Kom	19860913201903200 5	Pranata Komputer Terampil	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	085358935826	devica.maya@pom.go.id	Daring - WFO	
3	Dewi Fahrunisa Manurung	19930607201903200 7	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	081361387800	dewi.fahrunisa@pom.go.id	Luring - WFO	
4	Dwiky Ardiansyah	19990106202506100 6	Pengawas Farmasi Dan Makanan	Balai Pom Di Tanjungbalai	Pria	082119939641	dwiky.ardiansyah@pom.go.id	Luring - WFO	
5	Fajar Siddik	20010905202506100 3	Perencana Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Pria	0895418284096	fjarsiddik@gmail.com	Luring - WFO	
6	Gabriel Ruth Cristein Engka	20000920202506201 3	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	089677962934	gabriel.engka@pom.go.id	Luring - WFO	
7	Heni Pridawati	19960118202506200 4	Pranata Sdm Aparatur Terampil	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	081378540942	henisiahaan9@gmail.com	Luring - WFO	
8	Mega Gunawan	19891025201903200 3	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	085280986720	heihogun@gmail.com	Luring - WFO	
9	Mey Rani Sipayung	19940507202506200 8	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	082390259010	meyrani07@gmail.com	Luring - WFO	

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

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
10	Nikmah Herlina Sitompul	19940625202421201 3	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	082277658523	nikmah.herlina@pom.go.id	Luring - WFO	
11	Putri Zahra	20001021202506201 2	Analis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	082272509022	putrizahra.pz407@gmail.com	Luring - WFO	
12	Ratiah Tampubolon	19910702201903200 3	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	085215880847	ratiahtampubolon@gmail.com	Luring - WFO	
13	Risma Agustina Sembiring	19980816202203200 1	Pranata Keuangan Apbn Terampil	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	081396984118	risma.agustina@pom.go.id	Luring - WFO	
14	Rozanah Mazaya Siregar	20000219202506200 9	Penata Laksana Barang Terampil	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	089606435903	rozanahmazaya@gmail.com	Luring - WFO	
15	Siti Rahmayanti	19941025201903200 6	Analis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	085270166876	siti.rahmayanti@pom.go.id	Daring - WFO	
16	Sri Rizki Fitri	19930326201903200 9	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	082304019593	sri.rizki@pom.go.id	Luring - WFO	
17	Tiffany Lampita Luciana Br. Sihite	19960328201903200 2	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	085361671660	tiffani.sihite@pom.go.id	Daring - WFO	
18	Trie Kurnia Waldini	19911215201903200 5	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Tanjungbalai	Wanita	0852972391	trie.waldini@pom.go.id	Luring - WFO	

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