BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar POM di Mataram

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 2
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 4
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 5
2.4 Tren Nilai SKM 5
BAB III **7**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **7**
BAB IV **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **16**
1. Kuesioner 16
2. Dokumentasi Terkait 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 : Yosef Dwi Irwan, S.Si.
NIP : 19790505 200501 1 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Mataram
Unit Kerja : Balai Besar POM di Mataram

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 pihakmanapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 01 September 2025
Kepala Balai Besar POM di Mataram

Yosef Dwi irwan, S.Si., Apt.

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut, telah diterbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 Besar POM di Mataram 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

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

pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Besar POM di Mataram 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 Besar POM di Mataram 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.

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

6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 204 orang dan sampel sebanyak 53 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	11	3
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17	5
6	Pengujian Obat dan Makanan	74	18
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97	24
Jumlah		**204**	**53**

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 52 orang responden. Jumlah respon penerima layanan kurang dengan jumlah yang ditetapkan (kurang 1 responen) dikarenakan tidak terdapat layanan untuk jenis pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) pada tahun 2025, adapun rincian responden sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	48%
		Perempuan	27	52%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	28	54%
		D1/D2/D3	10	19%
		D4/S1	9	17%
		S2/Profesi/S3	5	10%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	12	23%
		Swasta	3	6%
		Wirausaha	7	13%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	28	54%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	4%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	52	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

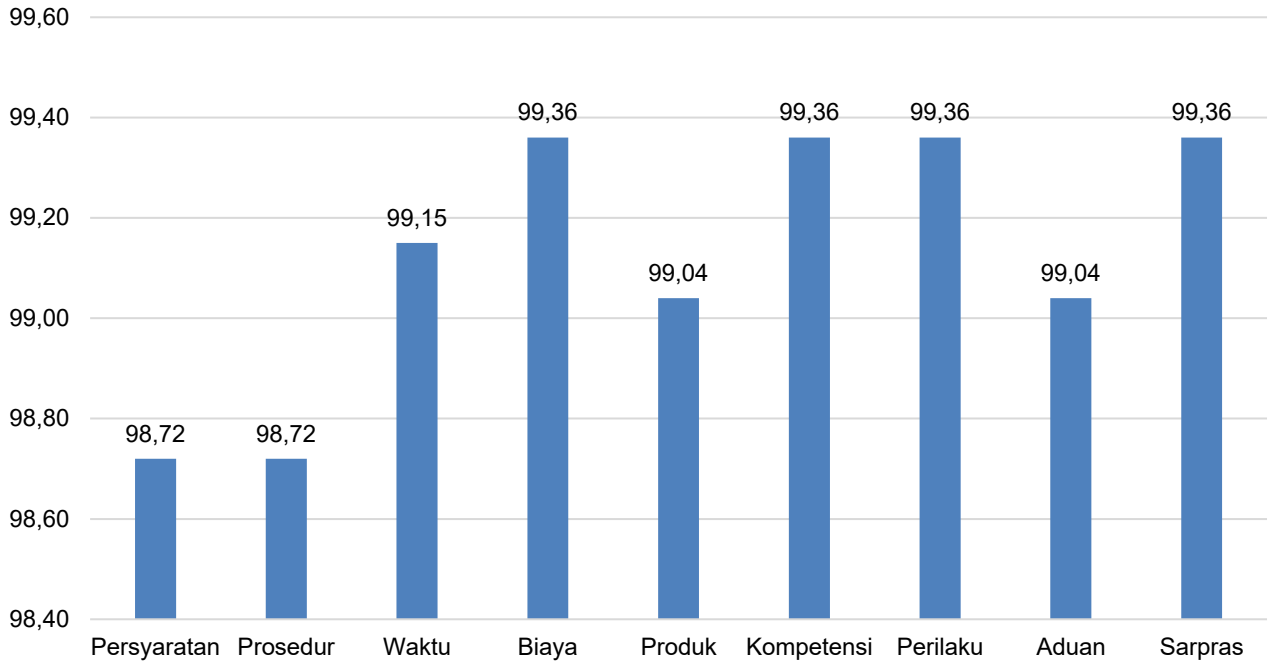
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	94.44	100.00	98.77
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	96.67	96.67	97.78	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.01
6	Pengujian Obat dan Makanan	18	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24	97.92	97.92	98.61	98.61	98.61	98.61	98.61	98.61	98.61	98.46
Rerata IKM Per Unsur			**98.72**	**98.72**	**99.15**	**99.36**	**99.04**	**99.36**	**99.36**	**99.04**	**99.36**	**99.12**
IKM Unit Layanan			**99,12**									
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, prosedur, produk dan aduan merupakan empat isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, keempat dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan layanan dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 98,72. Selanjutnya produk dan aduan yang mendapatkan nilai 99,04 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak tahapan prosesnya agar lebih disederhanakan. Selain itu, untuk membatu pelaku usaha dalam penerapan prosedur yang ada diharapkan ada pendampingan layanan.

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 penyederhanaan persyaratan layanan, mengkomunikasi terkait adanya pendampingan layanan bagi pelaku usaha untuk mempercepat proses pendaftaran, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan

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

kedepan.

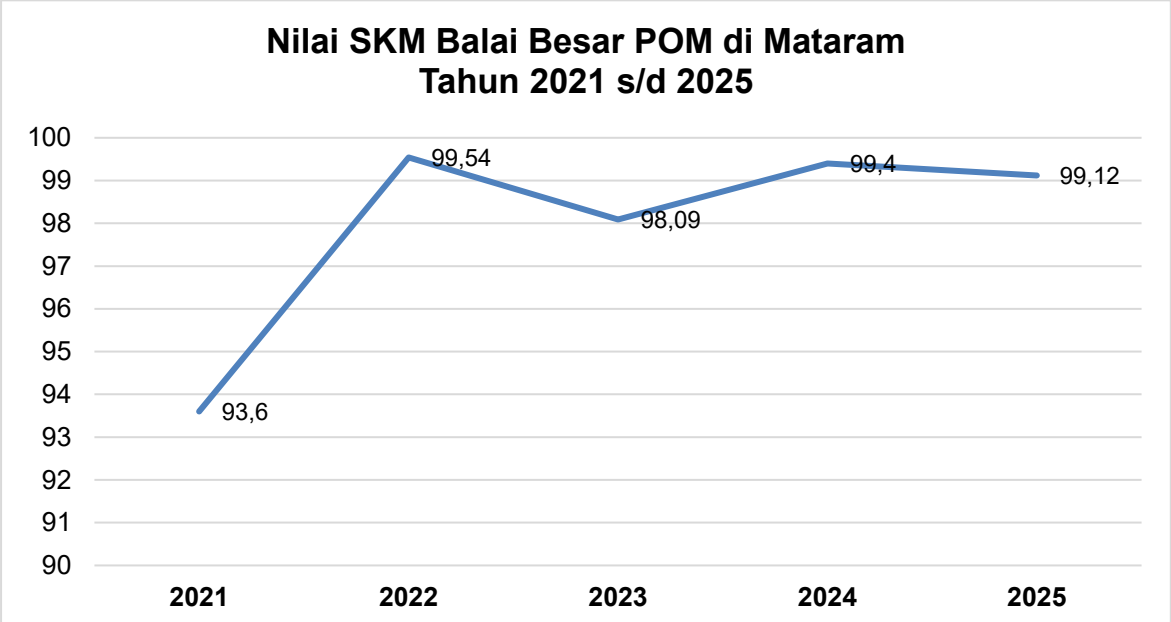
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Mempublikasikan layanan pendampingan UMKM untuk mempermudah pelaku usaha dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam proses sertifikasi.	September 2025	Sertifikasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Membuat infografis terkait alur layanan agar mudah dipahami oleh masyarakat - Menshare infografis melalui media sosial, subsite sehingga mudah diakses oleh masyarakat.	September 2025	Infokom
3.	Penanganan Pengaduan, saran, masukkan	Publikasi ringkas terkait tindak lanjut aduan sebagai bentuk transparasi tindaklanjut pengaduan.	September 2025	Infokom

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

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

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Mataram 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 Besar POM di Mataram 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	**98,81**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**99,40**
3	Waktu Penyelesaian	**98,71**
4	Biaya/Tarif	**98,92**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**99,40**
6	Kompetensi Pelaksana	**99,80**
7	Perilaku Pelaksana	**100,00**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**99,80**
9	Sarana dan Prasarana	**99,80**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Mataram 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat persyaratan, waktu penyelesaian (SLA) dan biaya untuk setiap layanan, serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM)	Sudah	Telah mendesain /merancang media informasi yang memuat persyaratan, waktu penyelesaian (SLA) dan biaya untuk setiap layanan, serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM)		-
2	Menyelenggarakan Focus Group Discussion bersama PBF se NTB terkait layanan Sertifikasi CDOB	Sudah	Telah dilaksanakan FGD, Koordinasi bersama Pedagang Besar Farmasi (PBF) pada tanggal 01 Oktober 2024		-

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 Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 52 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Mataram. Jumlah respon penerima layanan kurang dengan jumlah yang ditetapkan (kurang 1 responden) dikarenakan tidak terdapat layanan untuk jenis pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) pada tahun 2025. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 24 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Mataram secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik ketegori A dengan nilai SKM 99,12. Nilai SKM Balai Besar POM di Mataram menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Penanganan Pengaduan, Saran, Masukkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Mataram telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Mataram, 01 September 2025
Kepala Balai Besar POM di Mataram



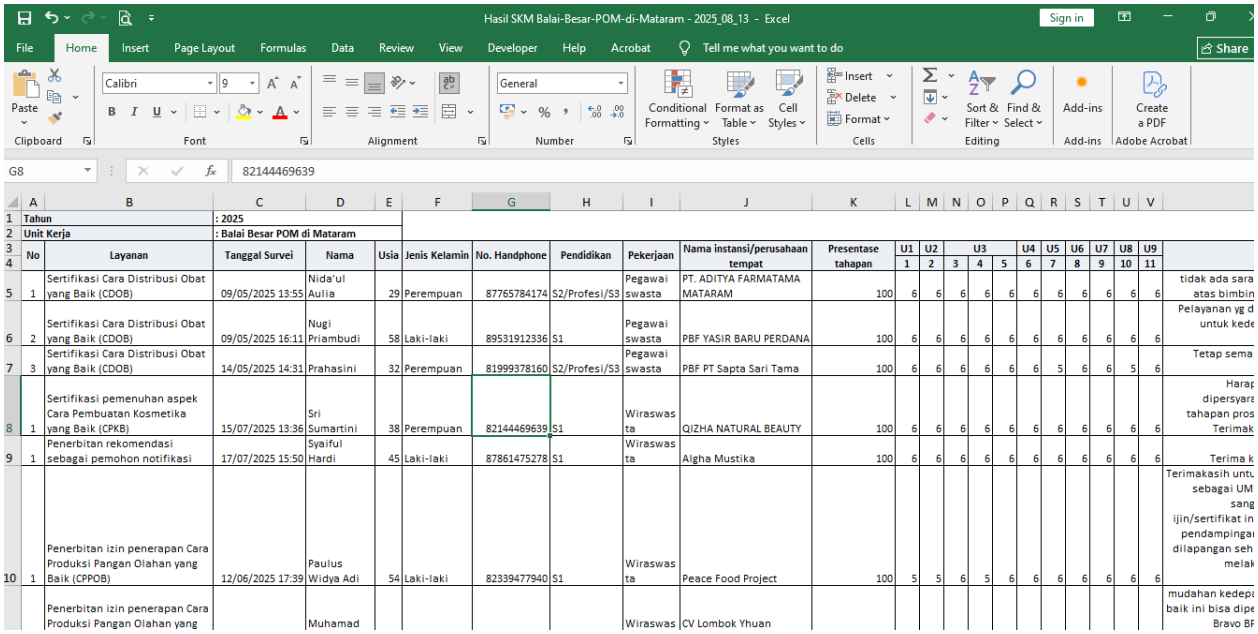
Yosef Dwi irwan, S.Si., Apt.

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**
   https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram

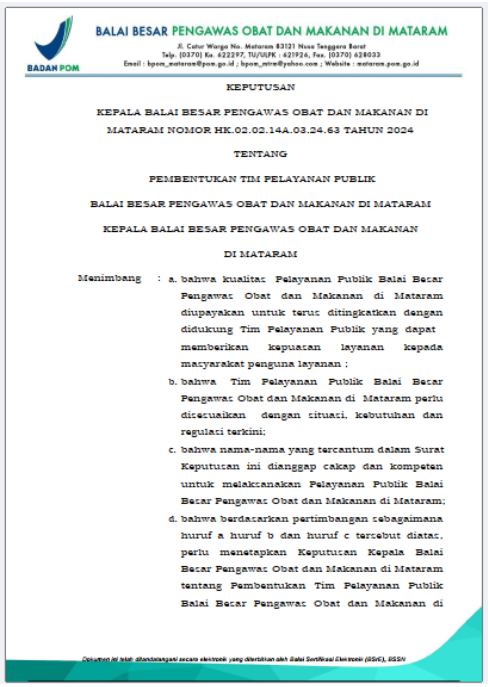
2. **Hasil Olah Data SKM**



Hasil SKM Balai-Besar-POM-di-Mataram - 2025_08_13 - Excel

1	Tahun		: 2025																					
2	Unit Kerja		: Balai Besar POM di Mataram																					
3	No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat	Presentase tahapan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9		
4												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
5	1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	09/05/2025 13:55	Nida'ul Aulia	29	Perempuan	87765784174	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. ADITYA FARMATAMA MATARAM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	tidak ada sara atas bimbin
6	2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	09/05/2025 16:11	Nugi Priambudi	58	Laki-laki	89531912336	S1	Pegawai swasta	PBF YASIR BARU PERDANA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg d untuk kede
7	3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	14/05/2025 14:31	Prahasini	32	Perempuan	81999378160	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT Sapta Sari Tama	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	Tetap sema
8	1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	15/07/2025 13:36	Sri Sumartini	38	Perempuan	82144469639	S1	Wiraswasta	QIZHA NATURAL BEAUTY	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Harap dipersyara tahapan pros Terimak
9	1	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi	17/07/2025 15:50	Syaiful Hardi	45	Laki-laki	87861475278	S1	Wiraswasta	Algha Mustika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima k
10	1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12/06/2025 17:39	Paulus Widya Adi	54	Laki-laki	82339477940	S1	Wiraswasta	Peace Food Project	100	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih untu sebagai UM sang ijin/sertifikat in pendampinga dilapangan seh melak
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang		Muhamad					Wiraswas	CV Lombok Yhuan													mudahan kedepa baik ini bisa dipe Bravo BF

3. **Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**
   a. SK Tim Pelayanan Publik



BADAN POM

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

Jl. Catur Warga No. Mataram 83121 Nusa Tenggara Barat
Telp. (0370) Ks. 622297, Tu/UPF. : 621926, Fax. (0370) 628033
Email : bpom_mataram@pom.go.id ; bpom_mtrm@yahoo.com ; Website : mataram.pom.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM NOMOR HK.02.02.14A.03.24.63 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI MATARAM

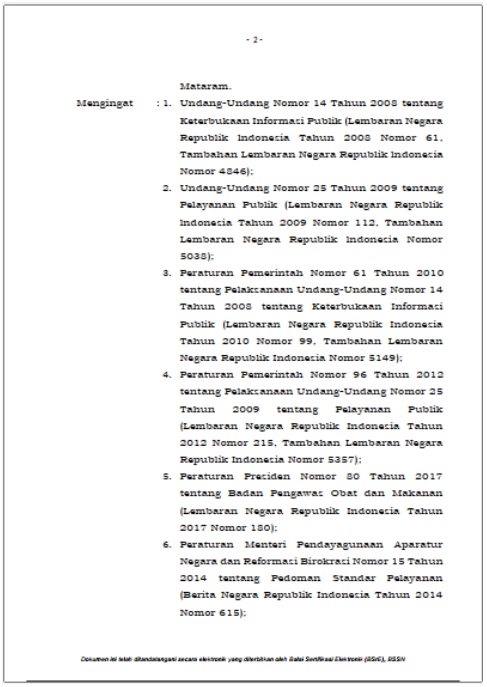
Menimbang : a. bahwa kualitas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram diupayakan untuk terus ditingkatkan dengan didukung Tim Pelayanan Publik yang dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat pengguna layanan ;

b. bahwa Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram perlu disesuaikan dengan situasi, kebutuhan dan regulasi terkini;

c. bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan kompeten untuk melaksanakan Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a huruf b dan huruf c tersebut diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram tentang Pembentukan Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di

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



- 2 -

Mataram.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Preciden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

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

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

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

Pertama : Membentuk Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, dengan

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

susunan organisasi sebagai berikut:

1. Pengarah:
   Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram
2. Tim Koordinasi:
   a. Kepala Bagian Tata Usaha,
   b. Dra. Winartutik, Apt., (Fungsi Infokom),
   c. IGA Natari Panca Hayati, S.Si, Apt. (Fungsi Pemeriksaan),
   d. I Putu Ngurah Apri Sucilawan, S.Si., M.Si. (Fungsi Pengujian,
   e. Hardiono Adikaputra, S.Farm, Apt., (Fungsi Penindakan).
3. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan:
   a. Rosita Mardiani, STP.
   b. Wayan Krisnayanti, S.Si, Apt.
   c. Prabawati, S.Si.
   d. IGA Natari Panca Hayati, S.Si, Apt.
   e. Nanang Suryana Harahap, S.Far., Apt.
   f. Irfan Zaelani, S.Soc.
   g. Farid Akram, S.H.
   h. Mohammad Ibnu Fajri, S.Si.
   i. Eka Yuliantini Fahmi, S.Farm, Apt.
4. Tim Pelaksana Layanan Sertifikasi:
   a. Abdillah Wibisono, S.Farm.,Apt.
   b. Anitka Artitaningtyas Angrenani, S.Farm., Apt.
   c. Shabrina Aulia Putri, S.Farm, Apt.

5. Tim Pelaksana Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga:

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

   a. Wanti Kurnia Hadiyati, S.Si.
   b. Mazaya Ghaitani, S.T.P.
   c. Amalia Sukma Ridhani, S.Si.
   d. Aritta Dewi Nurita, S.Si.
   e. Nirmala Nurhasanah, S.TP
   f. Atih Chomsa Lestari, S.Si
   g. Linda Kucumawati, S.Si
   h. Yuniar Windiasti, S.Si
   i. Haryanti Patmala, S.Si.
6. Tim Pelaksana Layanan Bantuan Pelanggan Difabel :
   a. Ariadi
   b. I Dewa Gde Juliarta
   c. Ahmad Irfan Jayadi
   d. I Nengah Agus Ardana
   e. Hari Selfiandi

Kedua : Tugas Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram:

1. Pengarah bertugas memberikan arahan terhadap pelaksanaan kegiatan Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram sesuai standar pelayanan terkini.
2. Tim Koordinasi bertugas:
   a. melakukan koordinasi antar Kelompok fungsi dan Bagian Tata Usaha untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
   b. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan Layanan Publik di masing-masing fungsi dan Bagian Tata Usaha.

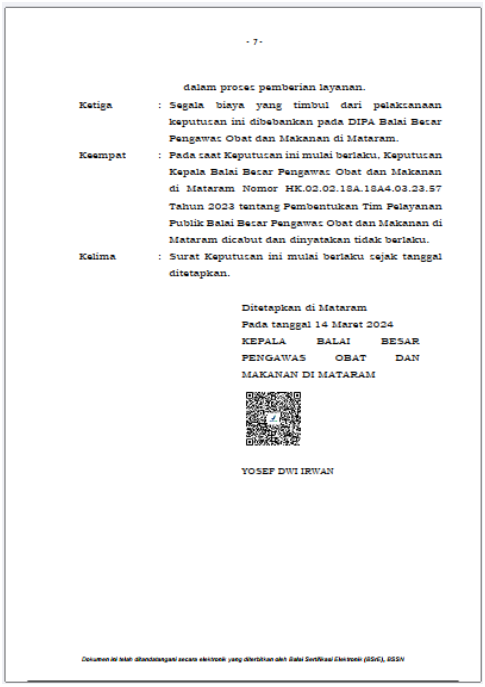
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

3. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bertugas:
   a. memberikan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sesuai standar pelayanan.
   b. menyiapkan administrasi/bahan/informasi yang diperlukan untuk Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
   c. menginput data layanan dan proses tindak lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan ke dalam aplikasi laporan SIMPEL LPK/SP4N Lapor.
4. Tim Pelaksana Layanan Sertifikasi bertugas:
   a. memberikan layanan sertifikasi kepada pelanggan sesuai standar pelayanan.
   b. menyiapkan administrasi/bahan informasi yang diperlukan untuk layanan sertifikasi.
5. Tim Pelaksana Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga bertugas:
   a. melaksanakan layanan penerimaan sampel Obat dan Makanan pihak ketiga untuk dilakukan pengujian laboratorium dan penyerahan hasil uji sesuai dengan ketentuan.
   b. membuat laporan mengenai kegiatan layanan pengujian laboratorium pihak ketiga.

6. Tim Pelaksana Layanan Bantuan Pelanggan Difabel bertugas memberikan bantuan mendampingi pelanggan difabel selama

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

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



- 7 -

dalam proses pemberian layanan.

Ketiga : Segala biaya yang timbul dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada DIPA Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram Nomor HK.02.02.18A.18A4.03.23.57 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal 14 Maret 2024
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

YOSEP DWI IRWAN

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

b. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Melalui berbagai Media Balai Besar POM di Mataram

1. Instagram









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

2. Facebook

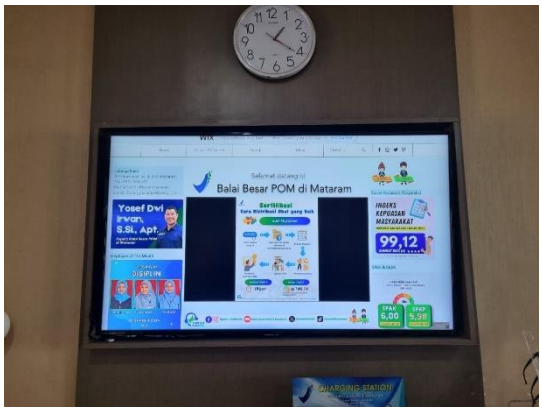


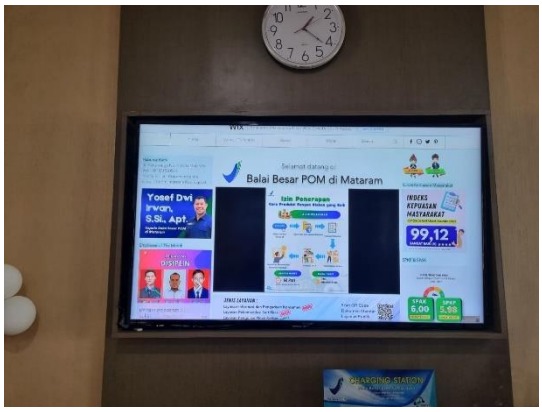
3. Subsite



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

4. TV Layanan Publik





5. Meja Layanan Informasi

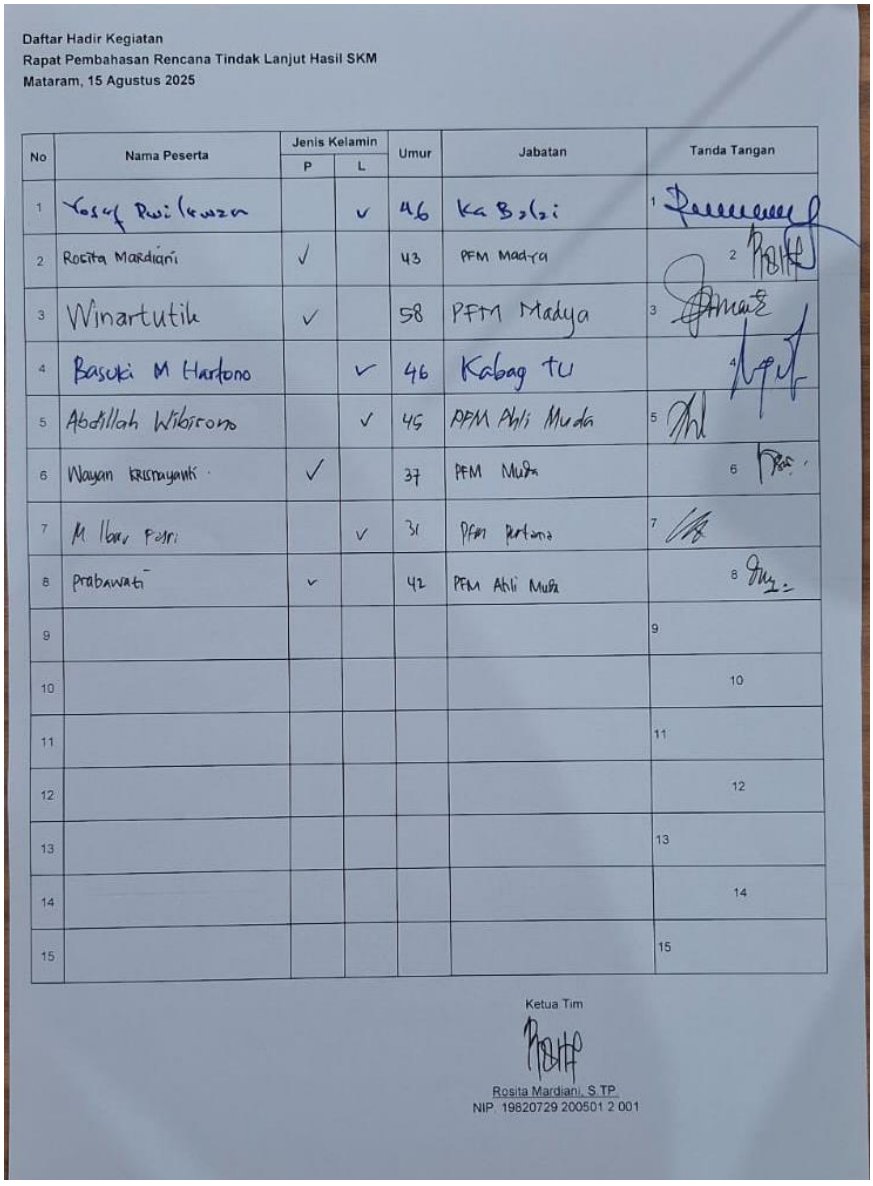




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c. Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bersama Pokja Pelayanan Publik

Rapat evaluasi dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2025, berikut Daftar hadir dan Dokumentasi Kegiatan:



Daftar Hadir Kegiatan
Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM
Mataram, 15 Agustus 2025

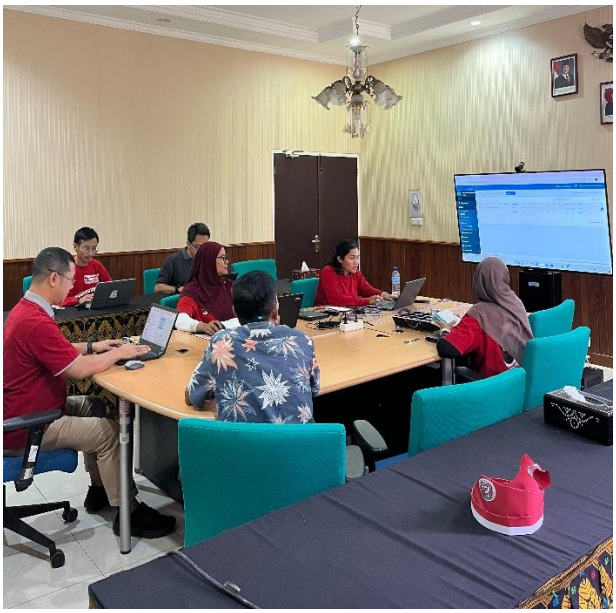
No	Nama Peserta	Jenis Kelamin P	Jenis Kelamin L	Umur	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yosep Rusiawan		✓	46	Ka Bidang	1
2	Rosita Mardiani	✓		43	PFM Madya	2
3	Winartutik	✓		58	PFM Madya	3
4	Basuki M Hartono		✓	46	Kabag TU	4
5	Abdillah Wibisono		✓	45	PFM Ahli Muda	5
6	Wayan Krisnayanti	✓		37	PFM Muda	6
7	M Ibnu Putri		✓	31	PFM Pertama	7
8	Prabawati	✓		42	PFM Ahli Muda	8
9						9
10						10
11						11
12						12
13						13
14						14
15						15

Ketua Tim

Rosita Mardiani, S.TP
NIP. 19820729 200501 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).

Dokumentasi Kegiatan:









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