BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
Jl. Hang Jebat Kelurahan Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam 29465
Telp. (0778) 761543, Fax. (0778) 761398
Email : bpom_batam@pom.go.id Website : pom.go.id, batam.pom.go.id

Nomor : B-OT.03.04.9A.9A4.09.23.5737 Batam, 15 September 2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Yth. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
cq. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Badan POM RI
di Jakarta

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023 sebagaimana Surat Sekretaris Utama Badan POM Nomor B-OT.03.04.2.22.05.23.359 tanggal 05 Mei 2023, bersama ini kami sampaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai POM di Batam selama selama periode survei sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan Kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Musthofa Anwari, S.Si., Apt

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

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2023

(0778) 761 543
www.batam.pom.go.id
Jl. Hang Jebat, Kel. Sambau, Kec. Nongsa

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
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) 7
BAB IV 9
ANALISIS HASIL SKM 9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 9
4.2 Tren Nilai SKM 19
BAB V 21
KESIMPULAN 21
LAMPIRAN 22
1. Kuesioner 23
2. Hasil Olah Data SKM 28
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM
   a. SK Tim Pelaksana SKM 32

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Batam 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.

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

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-

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

- 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 POM di Batam.

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. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

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

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai POM di Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana surat tugas terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disampaikan melalui link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam dan disebarkan 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 POM di Batam 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.

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

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,

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

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 link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d Maret 2023
	b. Penyesuaian dan Pengembangan Aplikasi Sapa APIP	April 2023
2.	Pelaksanaan Survei	8 Mei s.d 9 Agustus 2023
3.	Pengolahan Survei	Minggu II Mei sd Minggu II Agustus 2023
4.	Pelaporan	Minggu II Agustus s.d Minggu II September 2023

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan di Balai POM di Batam. 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 POM di Batam tahun 2023 :

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Target	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	13	7	7

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

2	Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik	5	2	2
3	Pengujian Obat dan Makanan	38	24	24
4	Pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan	366	76	76
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1	1
6	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1
7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	40	11	11
8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	6	5	5
Jumlah		**470**	**127**	**127**

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	69	54.33 %
		Perempuan	58	45.67 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	50	39.37 %
		DI/D2/D3	11	8.66 %
		S1	53	41.73 %
		S2/Profesi/S3	13	10.24 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	31	24.41 %
		Pegawai Swasta	50	39.37 %
		Wiraswasta	34	26.77 %
		Pelajar/Mahasiswa	4	3.15 %
		Lainnya	8	6.3 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	12	9.45 %
		26 – 30 Tahun	32	25.2 %
		31 – 35 Tahun	20	15.75 %
		36 – 40 Tahun	18	14.17 %
		≥ 41 Tahun	45	35.43 %

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

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi 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
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	100,00	100,00	98,41	100,00	97,62	100,00	100,00	100,00	100,00	**99,56**
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**98.15**
Pengujian Obat dan Makanan	89.58	89.58	91.20	91.67	93.06	92.36	95.14	93.06	89.58	**91.69**
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,96	95,18	95,25	96,93	95,39	96,49	98,90	97,15	94,52	**96,09**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	83.33	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**95.68**
Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**96.30**
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	93,94	93,94	94,44	93,94	96,97	93,94	96,97	95,45	93,94	**94,84**
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	90,00	93,33	92,22	100,00	96,67	90,00	96,67	93,33	93,33	**93,95**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

Unsur Pelayanan		2021	2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,32	82,57	93.57	11,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,18	86,21	94.09	7,88
U3	Waktu Penyelesaian	88,32	86,02	94.58	8,56
U4	Biaya/Tarif	88,89	87,55	96.06	-1,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,39	87,16	95.41	-0,23
U6	Kompetensi Pelaksana	88,68	88,31	95.54	-0,37
U7	Perilaku Pelaksana	90,81	91,95	98.03	1,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,53	89,66	96.33	0,13
U9	Sarana dan Prasarana	86,97	85,06	93.96	-1,91
Nilai SKM Unit Layanan		**88,23**	**87,16**	**95.29**	**-1,07**

Keterangan:

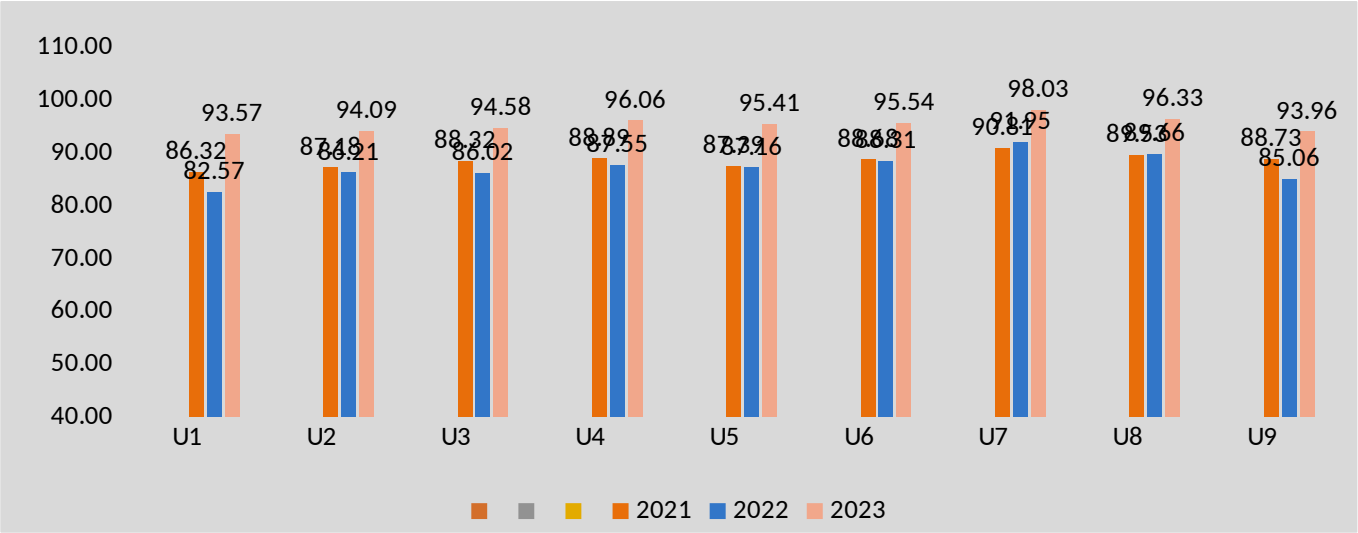
: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

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

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

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

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



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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	Penanggungjawab
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Kesesuaian Produk Pelayanan	Pada dasarnya nilai mutu pelyanan sudah sangat baik yaitu 97.62 namun masih lebih rendah dibandingkan yang lain. Produk layanan yang diberikan juga berupa IP CPPOB sehingga nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei	publikasi standar pelayanan yang lebih luas agar meningkatkan pemahaman masyarakat atas produk layanan yang diberikan	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Waktu dan Kecepatan Pelayanan	Pada dasarnya nilai mutu pelyanan sudah sangat baik yaitu 98.41 namun masih lebih rendah dibandingkan yang lain. Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei	Publikasi standar pelayanan agar masyarakat lebih memahami standar pelayanan Balai POM di Batam	31 Oktober 2023	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi saat pengurusan Sertifikasi CDOB	Membuat Leaflet dan mempublikasikan standar pelayanan CDOB	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
3	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan Pelayanan	Pada dasarnya nilai mutu pelyanan sudah sangat baik yaitu 89.58 namun masih lebih rendah dibandingkan yang lain. Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei.	Publikasi standar pelayanan pengujian	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Peengujian
		Sistem/ Mekanisme/ Prosedur	Pada dasarnya nilai mutu pelyanan sudah sangat baik yaitu 89.58 namun masih lebih rendah dibandingkan yang lain. Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan	Publikasi standar pelayanan pengujian	31 Oktober 2023	

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

			karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei.			
		Sarana dan Prasarana	Pada dasarnya nilai mutu pelyanan sudah sangat baik yaitu 89.58 namun masih lebih rendah dibandingkan yang lain. Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei.	Publikasi standar pelayanan pengujian	31 Oktober 2023	
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana yang tersedia sudah memenuhi harapan pelangga hal ini terlihat dari nilai mutu pelayanan sudah mencapai 94.52 . Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei.	• Melakukan pendampingan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi • Menginformasikan kepada pelanggan apabila sedang ada gangguan pada sarana dan prasarana pelayanan	31 Oktober 2023	Petugas Pelayanan Publik
		Persyaratan Pelayanan	Masih ada beberapa pelanmenggan yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan persyaratan pelayanan	Publikasi Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat	31 Oktober 2023	Tim Yanblik Infokom
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masih ada beberapa pelanmenggan yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan persyaratan pelayanan	• Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik Infokom
5	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	Persyaratan Pelayanan	Masih ada beberapa pelanmenggan yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan persyaratan pelayanan	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masih ada beberapa pelanmenggan yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan prosedur	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Waktu dan Kecepatan Pelayanan	Pada dasarnya waku dan kecepatan pelayanan sudah memenuhi kualitas mutu sangat baik dengan nilai 94.44. Perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut terkait standar pelayanan public Balai POM di Batam	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
6	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	Persyaratan Pelayanan	informasi yang terkait pelayanan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik`perlu diperluas	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Informasi yang terkait pelayanan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik`perlu diperluas	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi

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

7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Persyaratan Pelayanan	Beberapa pelanggan masih mengalami kendala dalam memahami dan memenuhi persyaratan pelayanan	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Beberapa pelanggan masih mengalami kendala dalam memahami prosedur pelayanan	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Biaya/Tarif Pelayanan	Beberapa pelanggan belum berekspektasi sangat puas dengan tarif pelayanan yang ditetapkan menurut PP No 32 tahun 2017	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Kompetensi Petugas	Beberapa pelanggan berekspektasi kompetensi petugas lebih baik lagi	Pemeliharaan kompetensi petugas dengan membuat leaflet standar pelayanan public sehingga petugas belajar juga melalui prses pembuatan leaflet	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana yang tersedia sudah memenuhi harapan pelangga hal ini terlihat dari nilai mutu pelayanan sudah mencapai 93.94. Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei.	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
8	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Persyaratan Pelayanan	Beberapa pelanggan masih mengalami kendala dalam memahami dan memenuhi persyaratan pelayanan	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Kompetensi Petugas	Beberapa pelanggan berekspektasi kompetensi petugas lebih baik lagi	Pemeliharaan kompetensi petugas dengan membuat leaflet standar pelayanan public sehingga petugas belajar juga melalui prses pembuatan leaflet	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi
		Waktu dan Kecepatan Pelayanan	Waktu dan kecepatan pelayanan sudah memenuhi harapan pelangga hal ini terlihat dari nilai mutu pelayanan sudah mencapai 93.94. Nilai yang lebih rendah bisa disebabkan karena persepsi masyarakat yang puas tidak selalu menilai sangat puas. Hal ini sangat umum terjadi pada survei.	Publikasi standar pelayanan publik	31 Oktober 2023	Tim Yanblik dari Fungsi Sertifikasi

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

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

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	tetap pertahankan konsistensi pelayanan yang sangat baik in	-	-
2	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Semoga semakin banyak UKM yang terbantu dengan adanya pelayanan yang maksimal dari BPOM	- melakukan pendampingan kepada UMKM obat dan makanan sesuai pedoman pendampingan UMKM Badan POM Melakukan pendampingan kepada UMKM diluar program pendampingan rutin, yang mengajukan permohonan di e-sertifikasi	Sudah dilaksanakan (Sedang berlangsung)
3	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Semoga bpom selalu menjadi yang terdepan dalam mengawas obat dan makanan	-	-
4	Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Terima kasih	-	-
5	Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	pertahankan pelayanan yang sudah baik	-	-
6	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	bagus dan pertahankan kinerja nya	-	-
7	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	terima kasih	-	-
8	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	good job. tks	-	-
9	Pengujian Obat dan Makanan	Agar di pertahankan	-	-
10	Pengujian Obat dan Makanan	Pertahankan mekanisme yang sudah ada berjalan dengan sangat baik ini. Guna mencapai	•	

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

		mekanisme yang lebih sangat memuaskan terhadap mekanisme pelayanan dan fasilitas yang telah ada		
11	Pengujian Obat dan Makanan	Saya sudah merasa terbantu dengan adanya pengujian narkotik di balai pom di batam saran saya : tetaplah pertahankan yang sudah baik dan selalu berkreatif sehingga menciptakan bpom yang unggul	-	-
12	Pengujian Obat dan Makanan	Bagus (tingkatkan)	-	-
13	Pengujian Obat dan Makanan	Dipertahankan dalam pelayanannya	-	-
14	Pengujian Obat dan Makanan	Untuk uji lab agar di tambah untuk extacy dan sejenisnya biar komplit	• Belum dapat dipenuhi karena Bahan Baku Pembanding masih sulit didapatkan	-
15	Pengujian Obat dan Makanan	Cukup puas	-	-
16	Pengujian Obat dan Makanan	Tetap semangat	-	-
17	Pengujian Obat dan Makanan	Berkoordinasi dengan baik	-	-
18	Pengujian Obat dan Makanan	LUAR BIASA BPOM OK	-	-
19	Pengujian Obat dan Makanan	Pertahankan yang sudah baik	-	-
20	Pengujian Obat dan Makanan	Mantap	-	-
21	Pengujian Obat dan Makanan	Menurut saya sudah baik. Dan sesuai prosedur plusnya petugas baik dan ramah	-	-
22	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Good	-	-
23	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pelayanan lebih dimaksimalkan lagi	-	-
24	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sudah ok	-	-
25	Pengaduan dan	Akan lebih baik apabila bisa menerima pelayanan tidak hanya	Sudah dibuka pelayanan di luar jam kerja yaitu pada hari sabtu Pukul 09.00	Berlaku sejak Juni

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

	Informasi Obat dan Makanan	di jam kerja pelayanan. Namun bisa juga setelah office hour. karena terkadang perbedaan waktu antar negara yang berbeda.	sd 12.00 dan Minggu Pukul 13.00 sd 16.00	2023
26	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terima kasih	-	-
27	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pelayanan di MPP Full 1 minggu (Senin-Jum'at)	Belum dapat dipenuhi karena keterbatasan jumlah personil	-
28	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH BPOM DI BATAM SANGAT MEMUASKAN SEMOGA TETAP DIPERTAHANKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA KEPADA MASYARAKAT	-	-
29	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Perlu penambahan petugas di mpp	-	-
30	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sudah memadai	-	-
31	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Work From Heart	-	-
32	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Semoga bpom dibawah bpk Lintang semakin maju dan sukses melayani masyarakat. Dan segala aduan cepat respon dan nol pengaduan ditahun 2023 ini.	-	-
33	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Lebih jelas informasi yg didapatkan di online ereg RBA agar pemohon paham	Memberikan penjelasan baik teks maupun video, untuk informasi yang disajikan secara online	31 Oktober 2023
34	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pelayanan yang luar biasa	-	-
35	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Mohon bantuan bapak ibu jika kami mengalami teknis dilapangan dan registrasi pangan olahan.	-	-
36	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pertahankan	-	-
37	Pengaduan dan Informasi	Pertahankan	-	-

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

	Obat dan Makanan			
38	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sangat puas, pertahankan	-	-
39	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pertahankan	-	-
40	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Tingkatkan layanan BPOM Batam	-	-
41	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Untuk pelayanan sudah sangat baik	-	-
42	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pelayanan memuaskan, informasi jelas	-	-
43	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pelayanan sudah sangat baik	-	-
44	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	menurut saya pelayanan nya sudah sangat2 baik,dan saya sangat puas dengan pelayanan nya,dari saya,tetap di pertahankan untuk seluruh karyawan.dan saya benar2 sangat berterimakasih karna pelayanan yang sangat ramah,	-	-
45	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Ditingkatkan agar lebih baik lagi	-	-
46	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terimakasih atas pelayanan BPOM Batam untuk memajukan persaingan produk dengan mutu yang baik, beserta pelayanan yang sangat membantu umkm kecil	-	-
47	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	So Far So good	-	-
48	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Semoga Kedepannya pelayanan Balai POM Batam akan lebih baik lagi	-	-
49	Pengaduan dan Informasi	Salut	-	-

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

	Obat dan Makanan			
50	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Tidak ada, agar lebih ditingkatkan	-	-
51	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sudah sangat bagus, diharapkan menjadi lebih baik	-	-
52	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	TIDAK ADA SARAN	-	-
53	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	tidak, terima kasih	-	-
54	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terimakasih atas informasi, dan saran yang diberikan, sangat membantu	-	-
55	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Respon pelayanan sangat baik dan cepat, pertahankan	-	-
56	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sudah sangat bagus	-	-
57	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	terimakasih	-	-
58	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terimakasih untuk bantuannya	-	-
59	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terima kasih. Tetaap bersama mengawasi obat dan makanan	-	-
60	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	sangat memuaskan pelayanan ramah	-	-
61	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terimakasih bantuannya	-	-

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

62	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sudah baik pelayanannya, tetap dipertahankan kinerjanya. Tq.	-	-
63	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sangat baik, semoga kedepannya lebih baik	-	-
64	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terima kasih	-	-
65	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terima kasih	-	-
66	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Berharap dalam pengurusan BPOM nanti kami dengan mudah bisa mengurus nya .	Memberikan publikasi terkait standar pelayanan public	31 Oktober 2023
67	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terimakasih	-	-
68	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terimakasih	-	-
69	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	SEMOGA MAKIN BAIK	-	-
70	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Terima Kasih atas informasi yang diberikan dan tingkatkan pelayanan	-	-
71	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	ok	-	-
72	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Mohon adanya sosialisasi/kegiatan BPOM yang mengajak pelaku usaha baru seperti kami untuk dilibatkan/diundang. Terima kasih.	Membuat list pelaku usaha baru yang perlu direncanakan untuk mendapatkan sosialisasi	31 Desember 2023
73	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Layanannya ramah	-	-
74	Pengaduan dan Informasi Obat dan	Tambah hari pelayanan BPOM di gedung sumatera (tambah hari selain Kamis)	Belum dapat dipenuhi karena keterbatasan jumlah personil	-

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

	Makanan			
75	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Tingkatkan pelayanan	-	-
76	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Tidak ada	-	-
77	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Semangat kerjanya kakak cantik ? terima kasih udah bantu	-	-
78	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Pelayanan sudah bagus, ramah, petugas menjelaskan dengan sangat baik dan sopan. Penjelasan mudah untuk dipahami. Terima kasih.	-	-
79	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Sebaiknya tetap dipertahankan pencapaian yg cukup baik ini	• -	
80	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	terima kasih atas kinerja yang baik petugas BPOM Batam	-	-
81	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	pertahankan dan terima kasih	-	-
82	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Pelayanan BPOM sudah sangat bagus	-	-
83	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Pelayanan sudah baik (memuaskan)	-	-
84	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Terima kasih	-	-
85	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Semua pelayanan cukup	-	-
86	Surat Keterangan	Terima Kasih	-	-

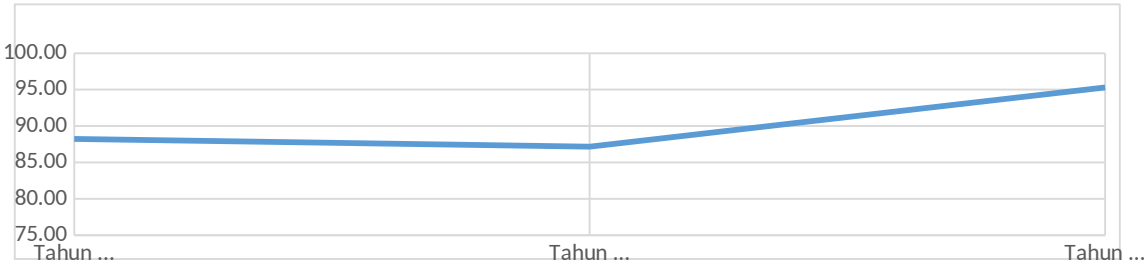
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

	Impor Obat dan Makanan			
87	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Semoga Pelayanannya Dipertahankan	-	-
88	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Mohon dipertahankan kinerja yang sudah baik ini	-	-
89	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	So far so good	-	-
90	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Semoga makin lancardqn sukses dalam memberikan pelayanan serta penerbitan health certificate	-	-
91	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Terima kasih	-	-
92	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	good job	-	-
93	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	bagus dan pertahankan kinerja nya	-	-

4.2 Tren Nilai SKM

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

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik agar pada tahun 2023 yang ditunjukkan dari peningkatan nilai SKM yang signifikan dari tahun 2021 dan 2022.

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

BAB V
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,29. Nilai SKM Balai POM di Batam menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari pada tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Sistem, mkanisme dan prosedur pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Biaya atau Tarif Pelayanan

Batam, 15 September 2023
Kepala Balai POM di Batam

Musthofa Anwari, S.Si., Apt.

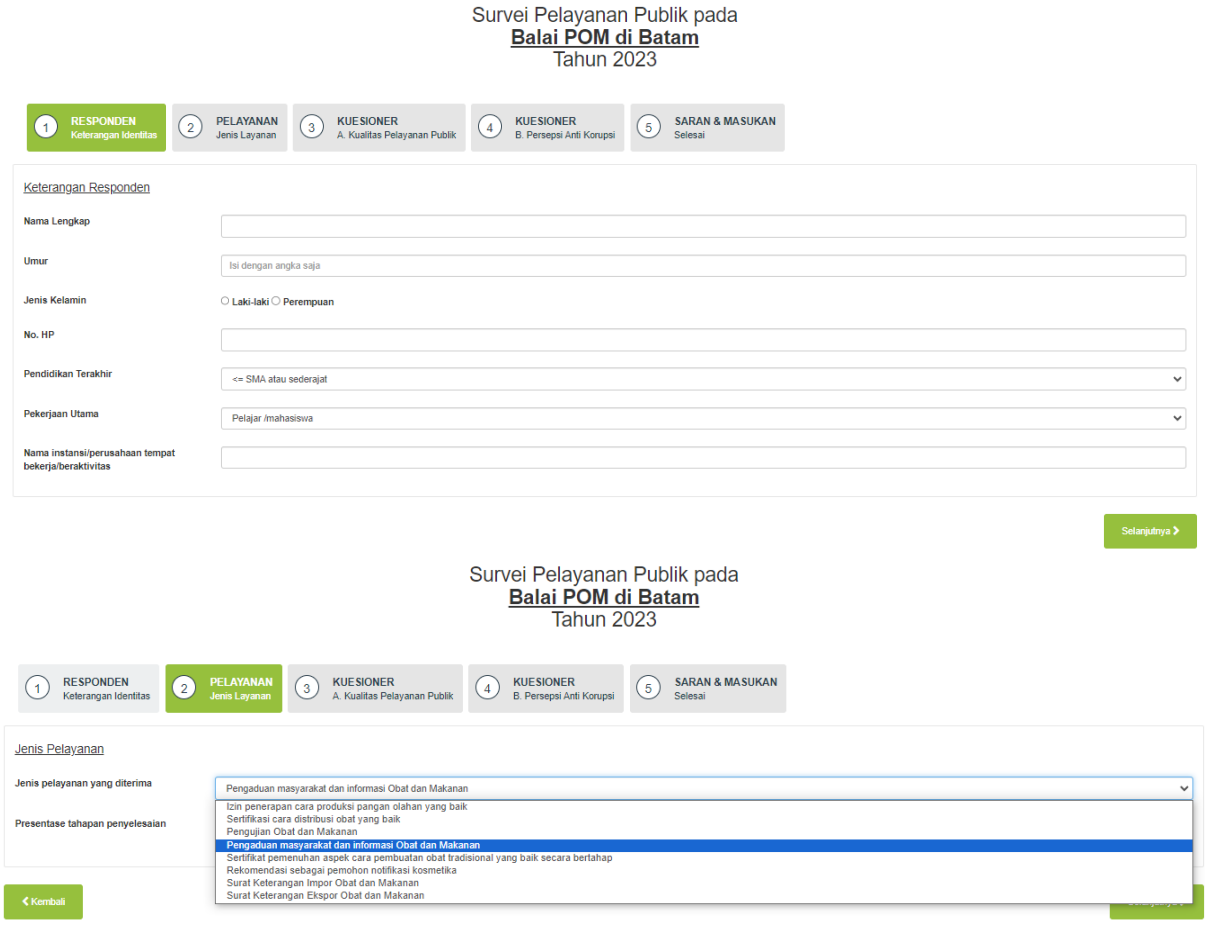
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM
2. Hasil Olah Data SKM
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM
   a. SK Tim Pelaksana SKM

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

1. Kuesioner SKM



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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Batam
Tahun 2023

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

Pertanyaan

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

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

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

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

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

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

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

- ○ Sangat Lambat
- ○ Lambat
- ○ Kurang Cepat
- ○ Cukup Cepat
- ○ Cepat
- ○ Sangat Cepat

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

- ○ Sangat Tidak Jelas
- ○ Tidak Jelas
- ○ Kurang Jelas
- ○ Cukup Jelas
- ○ Jelas
- ○ Sangat Jelas

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

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ○ Sangat Tidak Memadai
- ○ Tidak Memadai
- ○ Kurang Memadai
- ○ Cukup Memadai
- ○ Memadai
- ○ Sangat Memadai

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

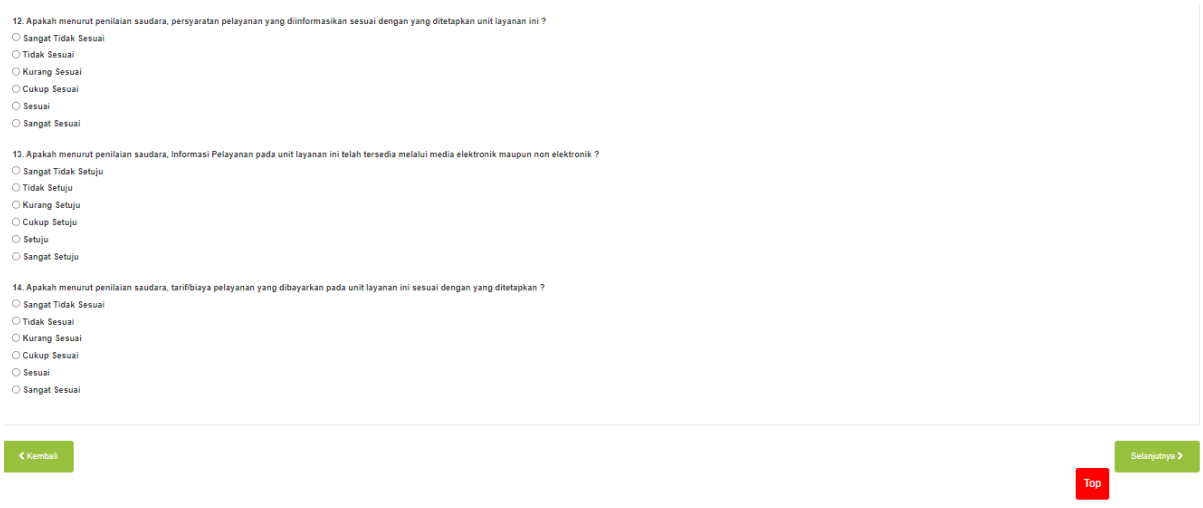
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

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

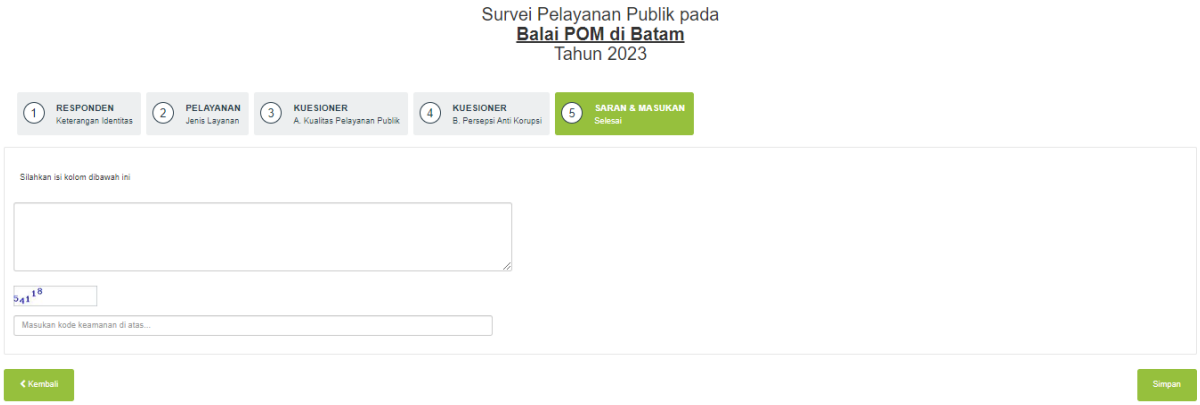
- ○ Sangat Tidak Baik
- ○ Tidak Baik
- ○ Kurang Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

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

- ○ Sangat Tidak Lengkap
- ○ Tidak Lengkap
- ○ Kurang Lengkap
- ○ Cukup Lengkap
- ○ Lengkap
- ○ Sangat Lengkap



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



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

2. Hasil Olahan Data SKM

Tahun	: 2023
Unit Kerja	: Balai POM di Batam

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/31/2023 17:27	mirwandi	42	Laki-laki	82283964656	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	cv.raja tirta mulya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	tetap pertahankan konsistensi pelayanan yang sangat baik in
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/31/2023 18:01	Mariani	43	Perempuan	81364719474	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Azzuri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/31/2023 18:09	Ratna Sari Dewi	40	Perempuan	81280845157	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Hunny's Bakery	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga semakin banyak UKM yang terbantu dengan adanya pelayanan yang maksimal dari BPOM
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/31/2023 21:20	Betra yetti	44	Perempuan	81270601815	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Di rumah	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Semoga bpom selalu menjadi yang terdepan dalam mengawas obat dan makanan
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	8/9/2023 17:43	Tien tien	51	Perempuan	811696738	S1	Wiraswasta	PT. TIGA JAYA VEGE INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	8/9/2023 17:54	Vivin	30	Perempuan	82199744655	S1	Pegawai swasta	PT. Top Baker Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan pelayanan yang sudah baik
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	8/9/2023 18:54	Rico Saputra	30	Laki-laki	82170109546	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Golden Power Beverages	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	bagus dan pertahankan kinerja nya
8	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	8/8/2023 8:58	Apt. Sesilia Effendy, S. Farm	28	Perempuan	85286668581	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT. Parit Padang Global Cab. Batam	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terima kasih
9	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	8/8/2023 9:00	Apt. Wisky Amarta, S. Farm	27	Laki-laki	87796226943	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT. Penta Valent Cabang Batam	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good job. tks
10	Pengujian Obat dan Makanan	5/23/2023 12:25	Yehezkiel C. Sianipar	27	Laki-laki	81378216284	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	6	5	5	5	5	4	6	5	6	6	4	Agar di pertahankan
11	Pengujian Obat dan Makanan	5/23/2023 12:53	Aryo Hendrawan Wijoseno S.H., M.H	26	Laki-laki	82170104246	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	BNN Prov Kepri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
12	Pengujian Obat dan Makanan	5/23/2023 13:22	Muzirwan Erwandi	38	Laki-laki	87870090033	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan mekanisme yang sudah ada berjalan dengan sangat baik ini. Guna mencapai mekanisme yang lebih sangat memuaskan terhadap mekanisme pelayanan dan fasilitas yang telah ada
13	Pengujian Obat dan Makanan	5/23/2023 13:36	Silvanus H.S	29	Laki-laki	82173129093	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
14	Pengujian Obat dan Makanan	5/25/2023 9:23	Hotler Dabuke, S.H	37	Laki-laki	81364467823	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Saya sudah merasa terbantu dengan adanya pengujian narkotik di balai pom di batam saran saya : tetaplah pertahankan yang sudah baik dan selalu berkreatif sehingga menciptakan bpom yang unggul
15	Pengujian Obat dan Makanan	5/8/2023 8:39	Daniel ranto sianturi	35	Perempuan	81364462015	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	BNN	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus (tingkatkan)
16	Pengujian Obat dan Makanan	5/8/2023 8:43	Junaidi Gunawan	36	Laki-laki	82173831986	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan dalam pelayanannya
17	Pengujian Obat dan Makanan	5/8/2023 10:30	Suprihatin Indriani	40	Perempuan	82173831986	S1	Pegawai swasta	Rasa sayang nyonya	100	2	2	4	4	6	4	5	5	6	5	4	
18	Pengujian Obat dan Makanan	6/6/2023 16:00	Efendi	49	Laki-laki	8127006443	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Polres Tg. Pinang	100	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	Untuk uji lab agar di tambah untuk extacy dan sejenisnya biar komplit
19	Pengujian Obat dan Makanan	6/16/2023 16:04	Edison Ricardo	37	Laki-laki	81372266222	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	Mohon kiranya bpom batam bisa melakukan uji narkotika jenis ekstasi dan semoga bpom batam sukses selalu
20	Pengujian Obat dan Makanan	6/19/2023 16:12	Hengky P Sihombing	25	Laki-laki	81267083641	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres kepulauan anambas	100	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	-
21	Pengujian Obat dan Makanan	5/2/2023 16:41	Fadhillah S.H.	35	Laki-laki	81372252007	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Cukup puas
22	Pengujian Obat dan Makanan	5/8/2023 16:54	M. Taufik Akbar	33	Laki-laki	81270465050	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
23	Pengujian Obat dan Makanan	6/16/2023 16:57	Erig Rolando	30	Laki-laki	81268503384	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap semangat
24	Pengujian Obat dan Makanan	6/16/2023 17:04	Tri Nanda A.W.S, S.H	27	Laki-laki	82112736890	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Berkoordinasi dengan baik
25	Pengujian Obat dan Makanan	6/22/2023 13:24	Arief Budiman	38	Laki-laki	81364217505	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
26	Pengujian Obat dan Makanan	6/22/2023 13:27	RICKO RIJA PRANATA, S.H	30	Laki-laki	82283558381	S1	PNS/TNI/Polri	BNNP KEPRI	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	LUAR BIASA BPOM OK
27	Pengujian Obat dan Makanan	6/23/2023 13:34	JULIAN	31	Laki-laki	81266008323	S1	PNS/TNI/Polri	BNNP KEPRI	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
28	Pengujian Obat dan Makanan	6/23/2023 13:36	IRFAN HADI WIJAYA	34	Laki-laki	82390810749	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	-	
29	Pengujian Obat dan Makanan	7/5/2023 10:35	Tulus Martin Adisyahputra	27	Laki-laki	8117043114	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan yang sudah baik
30	Pengujian Obat dan Makanan	7/10/2023 14:03	Adam Rangga Praga. R	31	Laki-laki	81372422009	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
31	Pengujian Obat dan Makanan	7/20/2023 14:00	Adi Kurnia Sihombing	28	Laki-laki	82169381994	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	100	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	-	
32	Pengujian Obat dan Makanan	7/20/2023 8:47	Yudha Pratama	26	Laki-laki	82112736890	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap
33	Pengujian Obat dan Makanan	7/27/2023 13:09	Sigit Waskito	39	Laki-laki	81990908363	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Bintan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Menurut saya sudah baik. Dan sesuai prosedur plusnya petugas baik dan ramah
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/8/2023 11:08	Ferry	46	Laki-laki	81977543339	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Yulis Berkas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/8/2023 14:22	Muhammad Ihsan	28	Laki-laki	82172880320	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Tritirta Argajaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Good
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 11:58	Bedi Prabu	36	Laki-laki	82288293933	S1	PNS/TNI/Polri	RRI Batam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan lebih dimaksimalkan lagi
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 11:58	Dina Maria Handayani	45	Perempuan	81536543350	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Pemko Batam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah ok

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

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 11:58	Mila Kurwana	35	Perempuan	85216173031	S1	Wiraswasta	Mak Mil Frozen Food	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/30/2023 13:34	Dessy Ari Pamularsi Rahayu	43	Perempuan	81717777170	S1	Wiraswasta	Pribadi	100	4	6	5	5	5	6	5	6	6	6	4	Akan lebih baik apabila bisa menerima pelayanan tidak hanya di jam kerja pelayanan. Namun bisa juga setelah office hour. karena terkadang perbedaan waktu antar negara yang berbeda.
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/30/2023 12:56	Zulhadri	54	Laki-laki	81277141606	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Alhabaib	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/8/2023 13:30	yuli	30	Perempuan	82372501313	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	toko roti	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/9/2023 13:36	Faisal Wendi	38	Laki-laki	89524900491	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	penajamnews.com	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan di MPP Full 1 minggu (Senin-Jum'at)
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 13:40	LYBERTI LUCI PATIMANG, SKM	51	Perempuan	8126112563	S1	PNS/TNI/Polri	DP3AP2KB KOTA BATAM	80	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH BPOM DI BATAM SANGAT MEMUASKAN SEMOGA TETAP DIPERTAHANKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA KEPADA MASYARAKAT
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	4/5/2023 13:35	Raja Zainuddin	47	Laki-laki	82390479445	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Museum Raja Ali Haji Batam	100	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	Perlu penambahan petugas di mpp
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 13:44	Eva corrina	48	Perempuan	8126174996	S1	PNS/TNI/Polri	PKK Kota Batam	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah memadai
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/25/2023 15:08	Jodoin Simbolon	60	Laki-laki	81261437588	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Kantor Advokat Jodoin Simbolon	100	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	-
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/8/2023 13:49	Ronal P Simanjuntak, S.Pd	38	Laki-laki	81368933405	S1	Lainnya	Sekolah Cahaya Bangsa Bengkong,Batam	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Work From Heart
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 13:49	Dedi sulaiman	40	Laki-laki	81372112100	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Karuna Media Jaya	100	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	Semoga bpom dibawah bpk Lintang semakin maju dan sukses melayani masyarakat. Dan segala aduan cepat respon dan nol pengaduan ditahun 2023 ini.
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/8/2023 13:51	Neli	50	Perempuan	8117784008	S1	Wiraswasta	Emasindo Tirta berjaya	100	6	5	6	4	5	6	5	6	6	5	5	Lebih jelas informasi yg didapatkan di online ereg RBA agar pemohon paham
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/26/2023 10:50	Asan	53	Laki-laki	81270011863	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	RM. Kalasan	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang luar biasa
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/12/2023 13:55	helmayeni	33	Perempuan	82170413430	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT.sumber Izumi mas perkasa	100	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	Mohon bantuan bapak ibu jika kami mengalami teknis dilapangan dan registrasi pangan olahan.
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/13/2023 13:59	Agung	30	Laki-laki	8128065553	S1	PNS/TNI/Polri	POLRI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/25/2023 15:01	Imran Purnama	56	Laki-laki	85568000000	S1	Wiraswasta	PT Prima Indah Raya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/25/2023 15:03	Tuti Herawati	52	Perempuan	8127719387	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas, pertahankan
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/25/2023 15:05	Budi	40	Laki-laki	81364323445	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/27/2023 10:56	Budiono Adyatama Lim	55	Laki-laki	82391526818	D1/D2/D3	Wiraswasta	Budiono	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan layanan BPOM Batam
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/24/2023 11:48	Mona irawati	36	Perempuan	81363009679	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	PT Marga Nusantara Jaya	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk pelayanan sudah sangat baik
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/24/2023 12:12	Oki triandy	24	Laki-laki	81990882544	S1	Wiraswasta	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/24/2023 16:11	Eliezer leopold	50	Laki-laki	85376332799	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pribadi	100	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	4	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/26/2023 17:03	Bintang	32	Laki-laki	81277977347	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Loka rehabilitasi BNN Batam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan memuaskan, informasi jelas
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/26/2023 17:05	Vivin luwin	30	Perempuan	82119744655	S1	Pegawai swasta	PT top baker indonesia	100	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/15/2023 10:10	Harici angreni	28	Perempuan	82283604068	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Lawgika Karya Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	menurut saya pelayanan nya sudah sangat2 baik,dan saya sangat puas dengan pelayanan nya,dari saya,tetap di pertahankan untuk seluruh karyawan.dan saya benar2 sangat berterimakasih karna pelayanan yang sangat ramah.
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/15/2023 10:56	M. Zulham Effendi	48	Laki-laki	82381246900	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Bank Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Ditingkatkan agar lebih baik lagi
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/8/2023 20:21	Jasman	30	Laki-laki	82384548475	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/9/2023 13:59	Yoseph Dipo Santoso	47	Laki-laki	8127074900	S1	Pegawai swasta	PT Eracipta Maju Bersama	100	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/16/2023 10:55	William	27	Laki-laki	811770086	S1	Pegawai swasta	PT. Tiga Jaya Vege Indonesia	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan BPOM Batam untuk memajukan persaingan produk dengan mutu yang baik, beserta pelayanan yang sangat membantu umkm kecil
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/6/2023 16:00	Anggi	29	Perempuan	85272098349	S1	Pelajar /mahasiswa	PT. Prima Niaga Indomas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak Ada
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/7/2023 14:18	Cucu MAesyaroh	54	Perempuan	81364632955	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Monde Medika	100	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	So Far So good
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 11:56	Agus	42	Laki-laki	8113523002	S1	Pegawai swasta	APL	100	6	6	6	5	5	6	5	4	5	6	6	-
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 11:57	Samsiah Restiana	42	Perempuan	81275788090	S1	Wiraswasta	Al Fazza	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	Semoga Kedepannya pelayanan Balai POM Batam akan lebih baik lagi
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/4/2023 11:57	Siti Marfuah	60	Perempuan	8117771628	S1	Pegawai swasta	Aisyiyah	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	Salut
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/5/2023 10:52	Nur Fauziah	54	Perempuan	85763721889	D1/D2/D3	Wiraswasta	Koperasi Rumah Radja	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada, agar lebih ditingkatkan
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/17/2023 12:53	Suardi	47	Laki-laki	8117712144	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Gajah Izumi Mas Perkasa	90	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	Sudah sangat bagus, diharapkan menjadi lebih baik
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/19/2023 14:42	HETTY IRAWATI MANALU	32	Perempuan	81381116883	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT GREAT BATAM GLOBAL	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	TIDAK ADA SARAN
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5/23/2023 14:00	Melna Uli	40	Perempuan	82170093959	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	tidak, terima kasih

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

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/22/2023 11:36	Bill Juvendy	27	Laki-laki	82171674188	S1	Pegawai swasta	Indo Niniki	80	3	4	4	4	4	5	4	5	6	5	5	-
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/26/2023 11:49	Sukarmi	44	Perempuan	8566668114	D1/D2/D3	Wiraswasta	Amani rumah belajar	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Baik
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:25	Rico Saputra	31	Laki-laki	82170109546	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Golden Power Beverages	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas informasi, dan saran yang diberikan, sangat membantu
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:28	Mirwandi	38	Laki-laki	81288966787	S1	Wiraswasta	CV Raja Tirta Mulya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Respon pelayanan sangat baik dan cepat, pertahankan
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:25	Ferry Kasim	41	Laki-laki	81363658882	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat bagus
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:32	Sri Rahayu	34	Perempuan	81372632302	S1	Pegawai swasta	Pt. Anugrah biotek farma	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:33	Rendi	30	Laki-laki	81268566586	S1	Pegawai swasta	PT. Asmi Sinar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih untuk bantuannya
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:28	Suwoto	45	Laki-laki	81266596333	S1	PNS/TNI/Polri	Polisi Militer TNI AL Lantamal IV Batam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih. Tetaap bersama mengawasi obat dan makanan
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:33	Siti Nurcahya	41	Perempuan	81372858571	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Skarligh Alam Raya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat memuaskan pelayanan ramah
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:34	Riska Nasution	22	Perempuan	89623557354	S1	Pegawai swasta	PT. Surya Tanjung Jaya	100	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	-
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:24	Salsabila Novianti	21	Perempuan	85716413722	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Mahkota Indah International	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih bantuannya
87	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:36	Lindawati	46	Perempuan	81372041172	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Surya Cipta Perkasa	100	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	Sudah baik pelayanannya, tetap dipertahankan kinerjanya. Tq.
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:36	Erika Gustian Fauzi	21	Perempuan	82174384811	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Nuriza Snack	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik, semoga kedepannya lebih baik
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:37	Kamel Aditia	25	Perempuan	81364645632	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	UMKM Rempeyek	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
90	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:35	Hendri	28	Laki-laki	82287020606	S1	Pegawai swasta	PT Trikarsa Raya Mandiri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:38	Wediawaty	42	Perempuan	82284848326	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Pribadi	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	-
92	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:38	Kusparjono	58	Laki-laki	85292298998	D1/D2/D3	Wiraswasta	CV. Dapur Nusantara	100	6	4	5	6	6	5	5	6	6	6	5	-
93	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 17:43	Lasmina	41	Perempuan	82386365552	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Top Pempek HS	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Berharap dalam pengurusan BPOM nanti kami dengan mudah bisa mengurus nya .
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:20	Jan Viona	26	Perempuan	81364089767	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:25	Selly	27	Perempuan	85278219828	S1	Pegawai swasta	PT. Thong Sing Yuen	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:26	Riyadi	51	Laki-laki	81268188710	S1	Wiraswasta	Pribadi	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	-
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:31	Sandy	32	Laki-laki	82165646357	S1	Pegawai swasta	PT Grand Plus Indonesia	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	SEMOGA MAKIN BAIK
98	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:26	Rahmad	50	Laki-laki	81275346208	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terima Kasih atas informasi yang diberikan dan tingkatkan pelayanan
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:38	Nita	35	Perempuan	81275519270	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Industri Jamu Borabudur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ok
100	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/31/2023 20:37	Ratih Suzanna	36	Perempuan	85364373686	S1	PNS/TNI/Polri	PT Teratirta Batam Sejahtera	100	4	4	5	6	5	5	5	5	6	5	5	Mohon adanya sosialisasi/kegiatan BPOM yang mengajak pelaku usaha baru seperti kami untuk dilibatkan/diundang. Terima kasih.
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:14	Anton Harseno	53	Laki-laki	81277205067	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Azqila Shop	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanannya ramah
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:16	Tadzkiatunnisa	17	Perempuan	816341571	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	-
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:21	Steven	33	Laki-laki	8117786767	S1	Pegawai swasta	PT. INARAYA SUKSES PRATAMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	layanan terus ditingkatkan
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:25	Jasika	26	Perempuan	8126997778	S1	Lainnya	Pribadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tambah hari pelayanan BPOM di gedung sumatera (tambah hari selain Kamis)
105	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:28	Fanny iood	43	Perempuan	8117752728	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT AJP	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan pelayanan
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:34	Ganda Antoni Manalu	57	Laki-laki	82383769276	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	100	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	-
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:40	Heidy ervina	33	Perempuan	8117000528	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pt sw batam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:43	Fidia	21	Perempuan	81371274926	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Internasional Batam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat kerjanya kakak cantik ? terima kasih udah bantu
109	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8/9/2023 22:47	Vina Rahmadani	32	Perempuan	81378142003	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	Pelayanan sudah bagus, ramah, petugas menjelaskan dengan sangat baik dan sopan. Penjelasan mudah untuk dipahami. Terima kasih.
110	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	7/31/2023 17:38	Nur Fauziah Isnaini	54	Perempuan	85763721889	D1/D2/D3	Wiraswasta	CV DUA LABA	100	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sebaiknya tetap dipertahankan pencapaian yg cukup baik ini

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

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
111	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	8/8/2023 8:36	Sofie	43	Perempuan	81245219581	S1	Pegawai swasta	PT. Prima Berlian Abadi	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terima kasih atas kinerja yang baik petugas BPOM Batam
112	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/7/2023 16:39	Sartika	23	Perempuan	81325069676	S1	Pegawai swasta	PT. CATUR HARAPAN	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan dan terima kasih
113	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/8/2023 12:32	YAYANG NIKITA KARINA	33	Perempuan	81269333303	S1	Pegawai swasta	PT. CENTRAL PRIMA SUKSES	100	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	-
114	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	5/4/2023 11:56	Merry	42	Perempuan	811771560	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mexindo Mitra Perkasa	100	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	Pelayanan BPOM sudah sangat bagus
115	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	5/16/2023 10:12	Nor Yana	25	Perempuan	89623320674	S1	Pegawai swasta	PT DWI PUTRA TUNGGAL	100	5	5	5	5	4	4	5	5	6	6	5	Pelayanan sudah 5 (memuaskan)
116	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	5/4/2023 16:17	Novita	29	Perempuan	81266138374	S1	Wiraswasta	CV TK USAHA BERSAMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
117	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/8/2023 16:40	Jun	25	Laki-laki	81363112277	S1	Pegawai swasta	PT. INTERFOOD SUKSES JASINDO	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
118	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	5/16/2023 8:26	Chaerul Anwar	30	Laki-laki	82283689902	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mega Mandiri Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
119	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/16/2023 15:25	Dina	31	Perempuan	85380001141	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT. KARANG ANOM WISATA DAN RESTO	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua pelayanan cukup
120	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/15/2023 15:22	Calvin	18	Laki-laki	1.80897E+13	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT.Musim Mas	100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Terima Kasih
121	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/16/2023 10:20	Elin	35	Perempuan	82284342276	S1	Wiraswasta	PT. Dewi Kartika Inti	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga Pelayanannya Dipertahankan
122	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6/6/2023 12:22	Bambang Sujianto	56	Laki-laki	8112345375	S1	Pegawai swasta	PT. Bionesia Organic Foods	100	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	Mohon dipertahankan kinerja yang sudah 5 ini
123	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	5/15/2023 9:53	Rafif Fauzi Suputra	26	Laki-laki	81319345991	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Ecogreen Oleochemicals	100	5	5	6	5	3	6	6	4	6	5	5	So far so good
124	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	5/4/2023 11:52	Rika Tania	29	Perempuan	87868112528	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. MUSIM MAS	100	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Semoga makin lancardqn sukses dalam memberikan pelayanan serta penerbitan health certificate
125	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	8/9/2023 18:40	Lisa	30	Perempuan	85668185737	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Asia Cocoa Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih
126	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	8/9/2023 18:56	Bedi Handra	38	Laki-laki	82284126650	S1	Pegawai swasta	PT. ECOGREEN OLEOCHEMICALS	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good job
127	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	8/9/2023 18:59	Rico Saputra	30	Laki-laki	82170109546	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Golden Power Beverages	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	bagus dan pertahankan kinerja nya

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

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
Jl. Hang Jebat Kelurahan Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam 29465
Telp. (0778) 761543, Fax. (0778) 761398
Email : bpom_batam@pom.go.id Website : pom.go.id, batam.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

NOMOR : HK.02.02.9A.9A4.05.23.2610 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWASAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM TAHUN 2023

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

Menimbang :

a. Bahwa untuk memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan yaitu dengan melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui pemberian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;
b. Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan makanan di Batam tentang penetapan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;

Mengingat :

a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 5038);

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

c. 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);
d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Penyusuanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1762);
h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132);
i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di

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

Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM TAHUN 2023.

Pertama : Menetapkan dan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Batam dengan susunan keanggotaan yang tercantum sebagai berikut:

1. Nama : Therecy Elly Yana, S.Farm., Apt
   Jabatan : PFM Ahli Muda
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi
2. Nama : Ana Fitri, S. Si
   Jabatan : PFM Ahli Muda
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi
3. Nama : Amdani, S.Farm, Apt
   Jabatan : PFM Ahli Muda
   Substansi : Substansi Informasi dan Komunikasi

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

4.	Nama	:	apt. Melisa Deza, S. Farm
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
5.	Nama	:	Bintang Rumiris Christiyani, S.K.M
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
6.	Nama	:	Rizky Amalia, S.K.M
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
7.	Nama	:	Miranda, S.T.P
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
8.	Nama	:	Riza Fahlevie, A. Md
	Jabatan	:	PFM Terampil
	Substansi	:	Substansi Informasi dan Komunikasi
9.	Nama	:	Shinta Putri Wisuda, S.Farm., Apt
	Jabatan	:	PFM Ahli Muda
	Substansi	:	Substansi Pemeriksaan
10.	Nama	:	Paniyati, S.Farm., Apt
	Jabatan	:	PFM Ahli Muda
	Substansi	:	Substansi Pemeriksaan
11.	Nama	:	Shalma Seftiani, S. Si
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Pengujian
12.	Nama	:	Ajeng Prasetyaningtyas, S.Si
	Jabatan	:	PFM Ahli Pertama
	Substansi	:	Substansi Pengujian

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

13. Nama : Sri Endah Budi Astuti, SKM
Jabatan : PFM Ahli Pertama
Substansi : Substansi Pengujian

Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dalam diktum kesatu memiliki tugas:

1. Melakukan pengumpulan data dan populasi jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing jenis layanan;
2. Melakukan pemantauan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Melakukan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Menyusun laporan dan publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batam
Pada Tanggal : 02 Mei 2023
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Lintang Purba Jaya, S.Farm., Apt., M.Si
NIP.198411212008121001

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