

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI POM DI TASIKMALAYA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

**SURAT PERNYATAAN
OT.03.04.14B.07.25.65**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Iltizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si
NIP : 19791212 200501 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Tasikmalaya
Unit Kerja : Balai POM di Tasikmalaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

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

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tasikmalaya, 01 September 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tasikmalaya



Iltizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Tasikmalaya 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 disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Tasikmalaya yaitu:

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 128 orang dan sampel sebanyak 49 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)	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	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)	8	8
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	37	37
Jumlah		49	49

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 49 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	61,22%
		Perempuan	19	38,78%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	35%
		D1/D2/D3	2	4%
		D4/S1	20	41%
		S2/Profesi/S3	10	20%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	2%
		Swasta	18	37%
		Wirausaha	23	47%
		Ibu Rumah Tangga	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	2	4%
		Petani/Nelayan	0	0
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	5	10%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	49	100%
		Disabilitas	0	0%

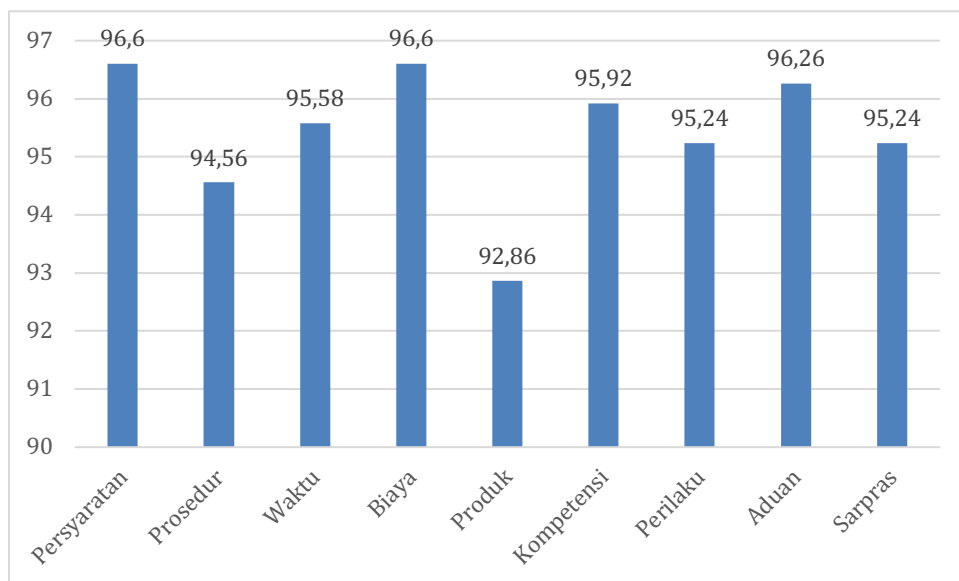
5	Kategorisasi Disabilitas	Jenis	Disabilitas Fisik	0	0%
			Disabilitas Intelektual	0	0%
			Disabilitas Mental	0	0%
			Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	100	100	100	83,33	100	100	100	100	100	98,15
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	8	100	97,92	100	100	97,92	100	100	100	97,92	99,31
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	37	95,50	93,24	94,14	95,95	90,99	94,59	93,69	95,05	94,14	94,14

Rerata IKM Per Unsur	96,60	94,56	95,58	96,60	92,86	95,92	95,24	96,26	95,24	95,43
IKM Unit Layanan	95,43									
Mutu Unit Layanan	A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sistem, mekanisme dan prosedur, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku pelaksana, serta Sarana dan Prasarana merupakan empat isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, keempat dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 92,86, Selanjutnya Sistem, Mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai terendah kedua sebesar 94,56, serta Perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana memiliki nilai yang sama yaitu 95,24.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa agar ada pembinaan yang lebih intensif untuk umk yang baru bergerak dalam bidang kosmetik.

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 mempublikasikan produk/jasa spesifikasi jenis layanan, melakukan penyederhanaan, publikasi dan sosialisasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur, identifikasi sarana dan prasarana yang masih bisa dioptimalkan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

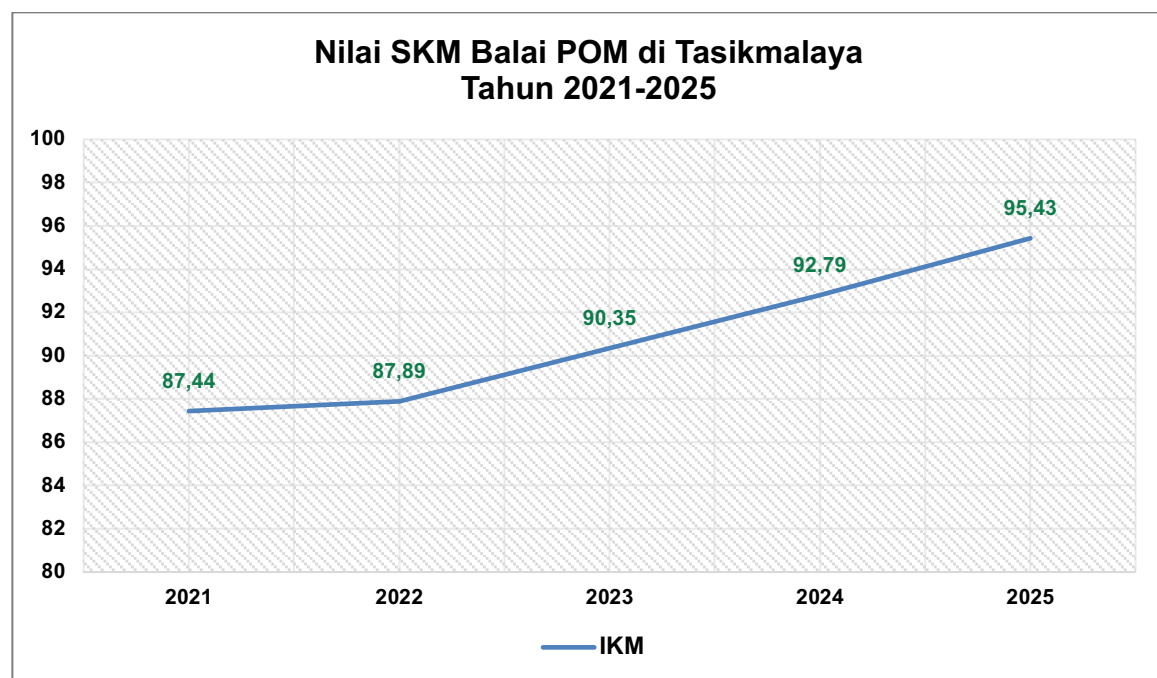
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem, Mekanime, Prosedur	Melakukan sosialisasi terkait tentang standar pelayanan yang dipublikasikan melalui media sosial	1 Oktober 2025	Infokom
		Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha.	1 Oktober 2025	Infokom
2.	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan sosialisasi terkait tentang produk/jasa spesifikasi jenis layanan yang dipublikasikan melalui media sosial	1 Oktober 2025	Infokom
3.	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi sarana dan prasarana untuk melayani pengguna layanan.	1 Oktober 2025	Infokom
4.	Perilaku Pelaksana	Sharing session dengan UPT Badan POM lainnya mengenai Pelayanan Prima.	1 Oktober 2025	Infokom

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Sangat membantu selama proses pengajuan, namun kami menyarankan agar ada pembinaan yang lebih intensif untuk umk yang baru bergerak dalam bidang kosmetik	Melakukan pelaksanaan desk dan pendampingan kepada UMKM.	1 Oktober 2025	Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tasikmalaya 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 POM di Tasikmalaya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

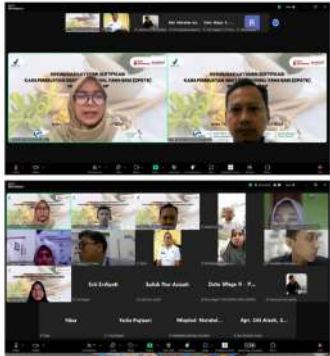
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Tasikmalaya periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96,60
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,56
3	Waktu Penyelesaian	95,58
4	Biaya/Tarif	96,60
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,86
6	Kompetensi Pelaksana	95,92
7	Perilaku Pelaksana	95,24
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,26
9	Sarana dan Prasarana	95,24

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Tasikmalaya 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.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Seluruh Jenis Layanan <u>Unsur Persyaratan :</u> Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha.	Sudah	Telah dibuat infografis dan leaflet standar pelayanan publik.	 
2.	Seluruh Jenis Layanan <u>Unsur Persyaratan :</u> Memberikan pendampingan selama pengisian survei.	Sudah	Telah dilakukan pendampingan selama pengisian survei	
3.	Seluruh Jenis Layanan <u>Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur :</u> Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha.	Sudah	Telah tersedia infografis dan leaflet standar pelayanan publik	

				
4.	Seluruh Jenis Layanan <u>Unsur Sarana dan Prasarana:</u> Identifikasi sarana dan prasarana yang masih bisa dioptimalkan untuk melayani pengguna layanan.	Sudah	Telah dibuat laporan identifikasi dan improvement sarana dan prasarana pelayanan public di Balai POM di Tasikmalaya	
5.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap <u>Unsur Waktu Penyelesaian:</u> Memberikan sosialisasi mengenai timeline dan tanggungjawab UPT dalam sertifikasi CPOTB Bertahap.	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi mengenai timeline dan tanggungjawab UPT dalam sertifikasi CPOTB bertahap.	

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan pada tahun 2024, Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut berdasarkan kritik dan saran	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	<u>Jenis Layanan : Sertifikasi cara distribusi obat yang baik</u> Awareness sikap dan perilaku pelayanan publik	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi etika pelayanan publik kepada seluruh pegawai Balai POM di Tasikmalaya	
2.	<u>Jenis Layanan : Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap</u> Pendampingan lebih intensif kepada pengguna layanan publik	Sudah	Telah dilakukan pendampingan kepada pengguna layanan publik	
3.	<u>Jenis Layanan : Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan</u> Pendampingan lebih intensif kepada pengguna layanan publik	Sudah	Telah dilakukan pendampingan kepada pengguna layanan publik	

4.	<u>Jenis Layanan : Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan</u> <i>Awareness</i> sikap dan perilaku pelayanan publik	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi etika pelayanan publik kepada seluruh pegawai Balai POM di Tasikmalaya	
----	--	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 49 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tasikmalaya. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 37 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tasikmalaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM 95,43. Nilai SKM Balai POM di Tasikmalaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sistem, mekanisme dan prosedur, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku pelaksana, serta Sarana dan Prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tasikmalaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Tasikmalaya, 01 September 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
Di Tasikmalaya,



Iltizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si
NIP. 19791212 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Melalui tautan: <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTasik>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Kembali <

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

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

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 kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai

☐ Tidak Memadai

☐ Kurang Memadai

☐ Cukup Memadai

☐ Memadai

☐ Sangat Memadai

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Kurang Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☐ Sangat Baik

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

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Kurang Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (gungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

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

Stankan isi kolom dibawah ini

4% 5% 6%

Masukkan kode keamanan di atas...

[← Kembali](#)

[Selanjutnya](#)

a. Formulir Manual SKM

Tanggal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik Balai POM di Tasikmalaya mencakup: Konsultasi, Pengaduan, dan Sertifikasi

Tanggal	Bulan	Tahun		

Data Responden

Nama/Umur : _____ / _____ Tahun

Alamat dan Nama Sarana : _____

No. Telepon : _____

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir ☐ ≤ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ S1 ☐ S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya _____

Jenis Layanan : _____

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kualitas pelayanan dan harapan terhadap kualitas pelayanan pada rincian pertanyaan berikut:

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ? a. Sangat Tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Kurang Mudah d. Cukup Mudah e. Mudah f. Sangat Mudah	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ? a. Sangat Tidak Memadai b. Tidak Memadai c. Kurang Memadai d. Cukup Memadai e. Memadai f. Sangat Memadai
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ? a. Sangat Tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Kurang Mudah d. Cukup Mudah e. Mudah f. Sangat Mudah	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ? a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ? a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Kurang Baik d. Cukup Baik e. Baik f. Sangat Baik
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ? a. Sangat Tidak Lengkap b. Tidak Lengkap c. Kurang Lengkap d. Cukup Lengkap e. Lengkap f. Sangat Lengkap
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ? a. Sangat Lambat b. Lambat c. Kurang Cepat d. Cukup Cepat e. Cepat f. Sangat Cepat	12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ? a. Sangat Tidak Jelas b. Tidak Jelas c. Kurang Jelas d. Cukup Jelas e. Jelas f. Sangat Jelas	13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ? a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai	14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai
Saran dan Masukan (Jika ada):	

SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI BALAI POM DI TASIKMALAYA

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju	4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli) a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju	5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju	

b. Hasil olah data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Kerja: Balai POM di Tasikmalaya

Laporan:

☒ Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	8	8	100.00	97.92	100.00	100.00	97.92	100.00	100.00	100.00	97.92	99.31
8		Pengujian Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	37	37	95.50	93.24	94.14	95.95	90.99	94.59	93.69	95.05	94.14	94.14

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

a. SK Tim Pelayanan Publik



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI TASIKMALAYA NOMOR HK.02.02.16B.01.25.30

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan pasal 20 ayat (1) Undang - Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya telah menerapkan inovasi dalam penyelenggaraan pengelolaan pelayanan publik;
c. bahwa untuk pelaksanaannya perlu dibentuk Tim Pelayanan Publik;
d. bahwa pembentukan Tim tersebut perlu diatur dengan surat keputusan;
e. bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu melaksanakan tugas tersebut diatas.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

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

- : 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Nomor 4846);
3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik daerah Tahun 2017;
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Tasikmalaya Nomor HK.02.02.16B.01.25.30 tentang Penunjukan Tim Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Tasikmalaya.

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

- Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya Tahun 2025 baru dengan susunan sebagai berikut:
1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dengan anggota sebagaimana terlampir;
 2. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik dengan anggota sebagaimana terlampir;
 3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap dengan anggota sebagaimana terlampir;
 4. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dengan anggota sebagaimana terlampir;
 5. Sertifikasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan A dan B dengan anggota sebagaimana terlampir;
 6. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dengan anggota sebagaimana terlampir.
- Kedua : Menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Tasikmalaya Nomor HK.02.02.16B.01.25.30 tentang Penunjukan Tim Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Tasikmalaya.
- Ketiga : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan didalamnya, maka Surat Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Tasikmalaya
Pada tanggal 02 Januari 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TASIKMALAYA,



ILTIZAM NASRULLAH

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

Lampiran
Surat Keputusan
Nomor : HK.02.02.16B.01.25.30
Tanggal : 02 Januari 2025

NAMA PETUGAS TIM PELAYANAN PUBLIK

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: R. Nadya Herliani P, S.Farm., Apt.
Anggota	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
	: Fajar Sukma Perdana, S.Si
	: Apt.Dwi Yogo Prasetyo, S.Farm
	: Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
	: Safitri, S.Si
	: Widi Astuti, A.Md
	: Alma Pradiska Sumaryadi, S.T.P
	: Andi Hakim, S.Sos
	: Billy Aditya Sudirman, S.Pd
2. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
Anggota	: Kintan Pradita Putri, S.T
	: R. Nadya Herliani P, S.Farm., Apt.
	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
	: Fajar Sukma Perdana, S.Si
	: Safitri, S.Si
3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
Anggota	: Apt.Dwi Yogo Prasetyo, S.Farm
	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt

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

	:	R. Nadya Herliani P, S.Farm., Apt.
4. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)		
Penanggungjawab	:	Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	:	Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
Anggota	:	Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
	:	Apt.Dwi Yogo Prasetyo, S.Farm
5. Sertifikasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan A dan B		
Penanggungjawab	:	Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	:	Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
Anggota	:	Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
	:	R. Nadya Herliani P, S.Farm., Apt.
6. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik		
Penanggungjawab	:	Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	:	Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
Anggota	:	Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
	:	R. Nadya Herliani P, S.Farm., Apt.
	:	Fajar Sukma Perdana, S.Si
	:	Safitri, S.Si

b. Publikasi Hasil SKM

Balai POM di Tasikmalaya telah melakukan publikasi Survei Kepuasan Masyarakat pada media cetak, media elektronik, media sosial, website, PPID Mobile, dan SIPP Nasional:

1. Media cetak, dipublikasikan dalam bentuk leaflet sebagaimana berikut:



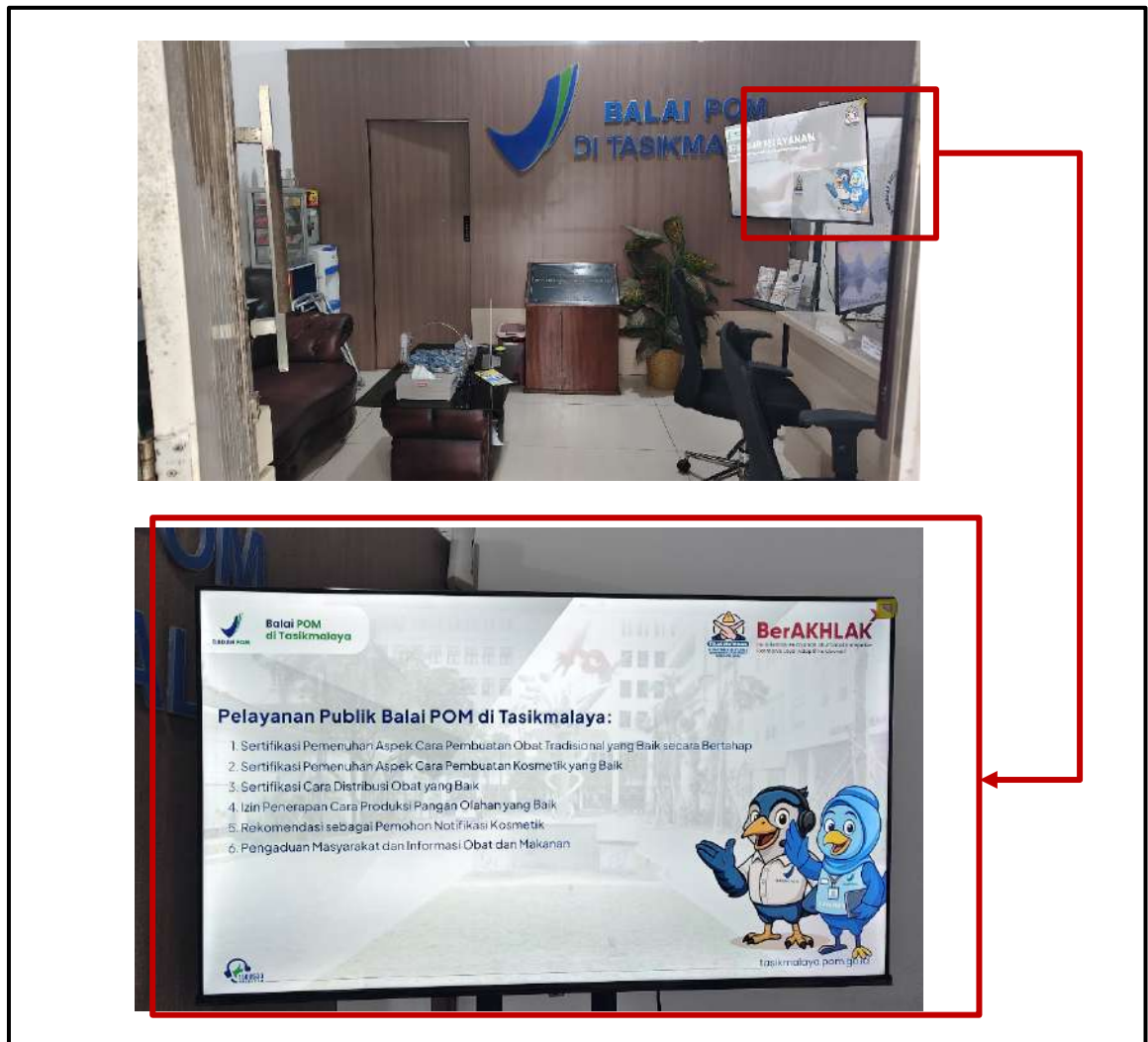
Gambar 1. Leaflet/Brosur SKM yang dipublikasikan



Gambar 2. Leaflet Survei Kepuasan Masyarakat yang dipublikasikan diruang pelayanan

2. **Media elektronik**, dipublikasikan pada layar monitor ruang pelayanan publik dan QR Code di ruang pelayanan publik.

a. **Monitor pada ruang pelayanan publik**

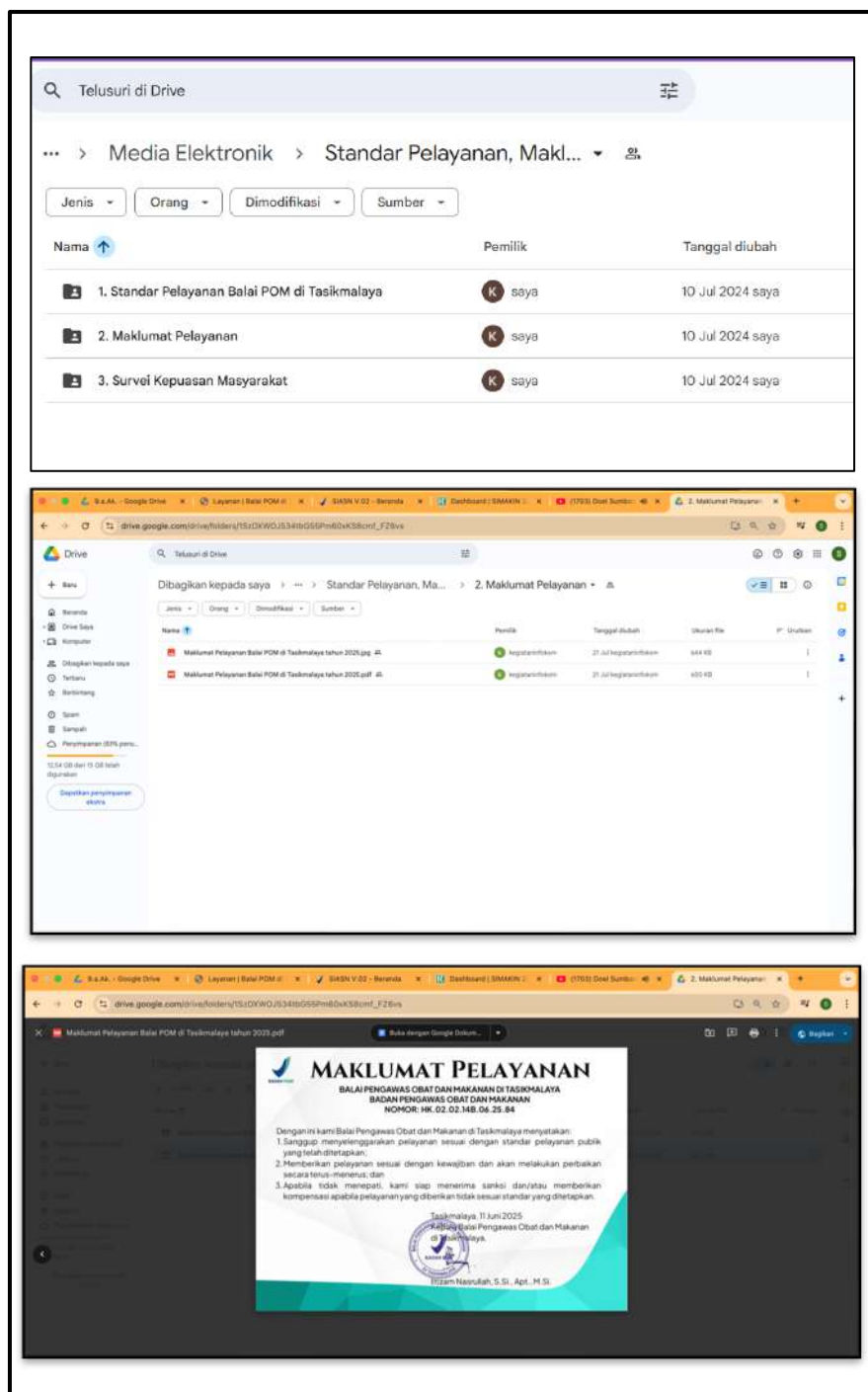


Gambar 3. Monitor Pada Ruang Pelayanan Publik Balai POM di Tasikmalaya

b. QR Code pada ruang pelayanan publik

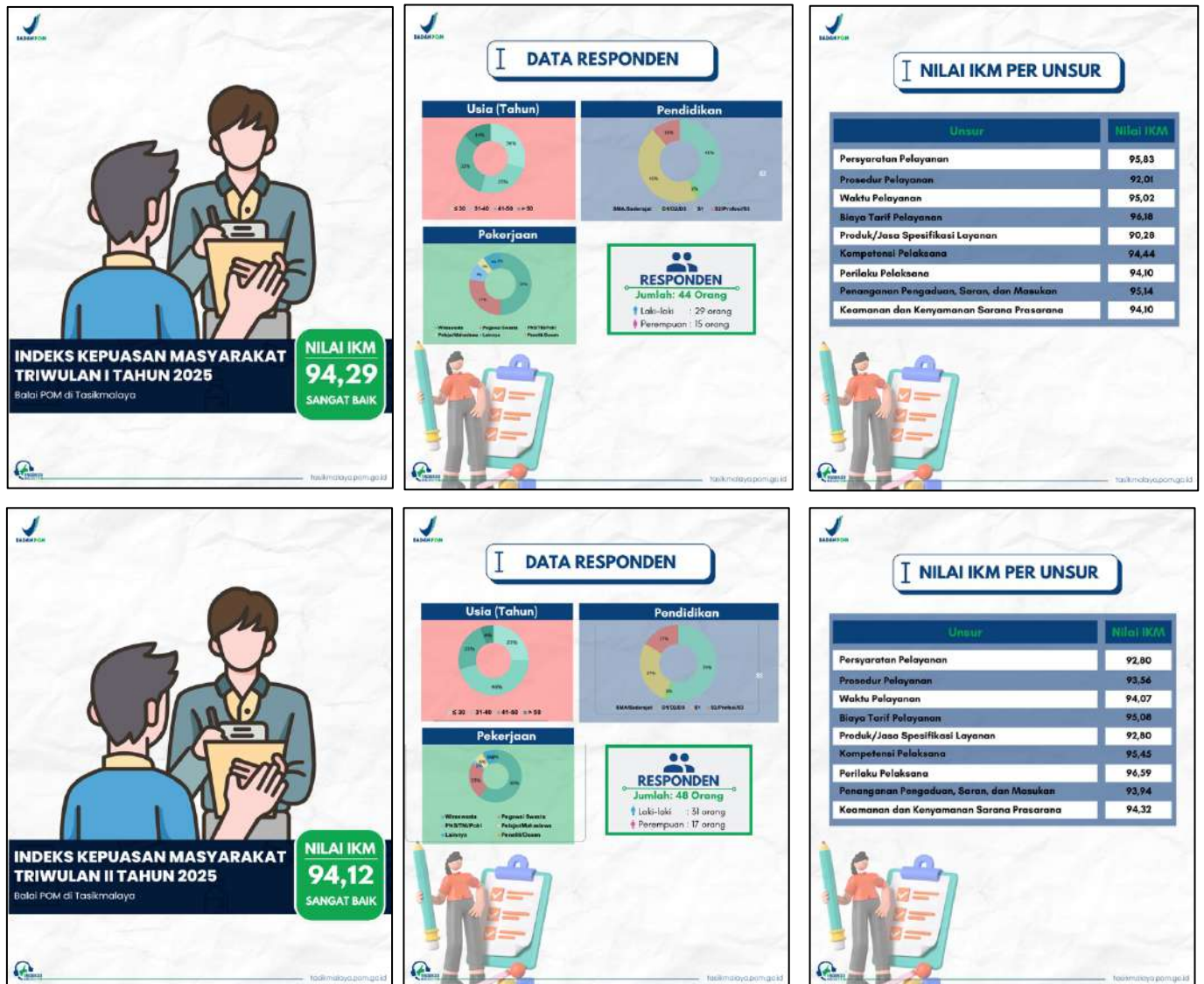


Gambar 4. QR Code SKM Pada Ruang Pelayanan Publik Balai POM di Tasikmalaya



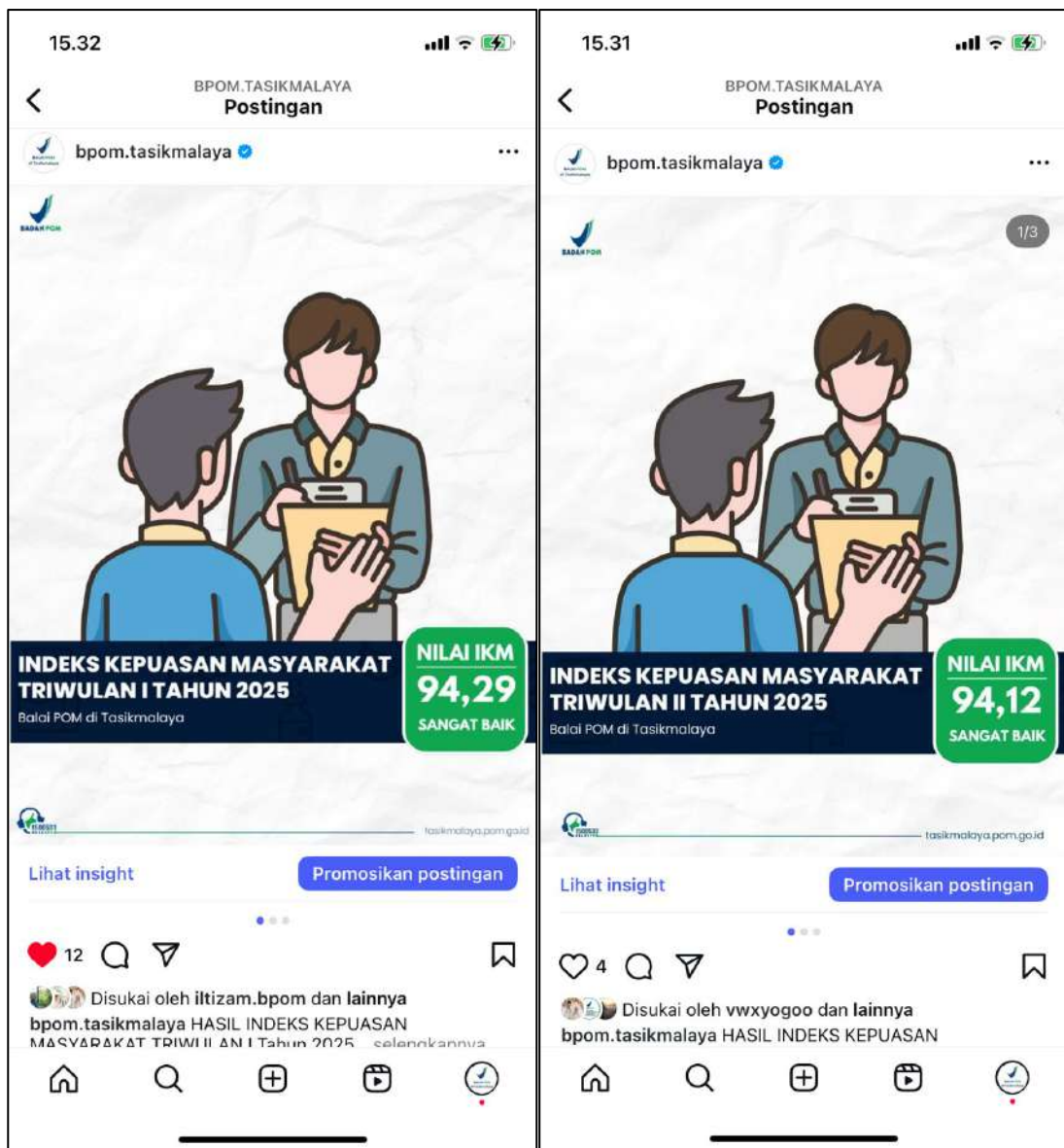
Gambar 5. Isi QR Code Pada Ruang Pelayanan Publik Balai POM di Tasikmalaya

3. **Media sosial**, dipublikasikan pada akun Instagram, Facebook, dan X Balai POM di Tasikmalaya, sebagaimana berikut:



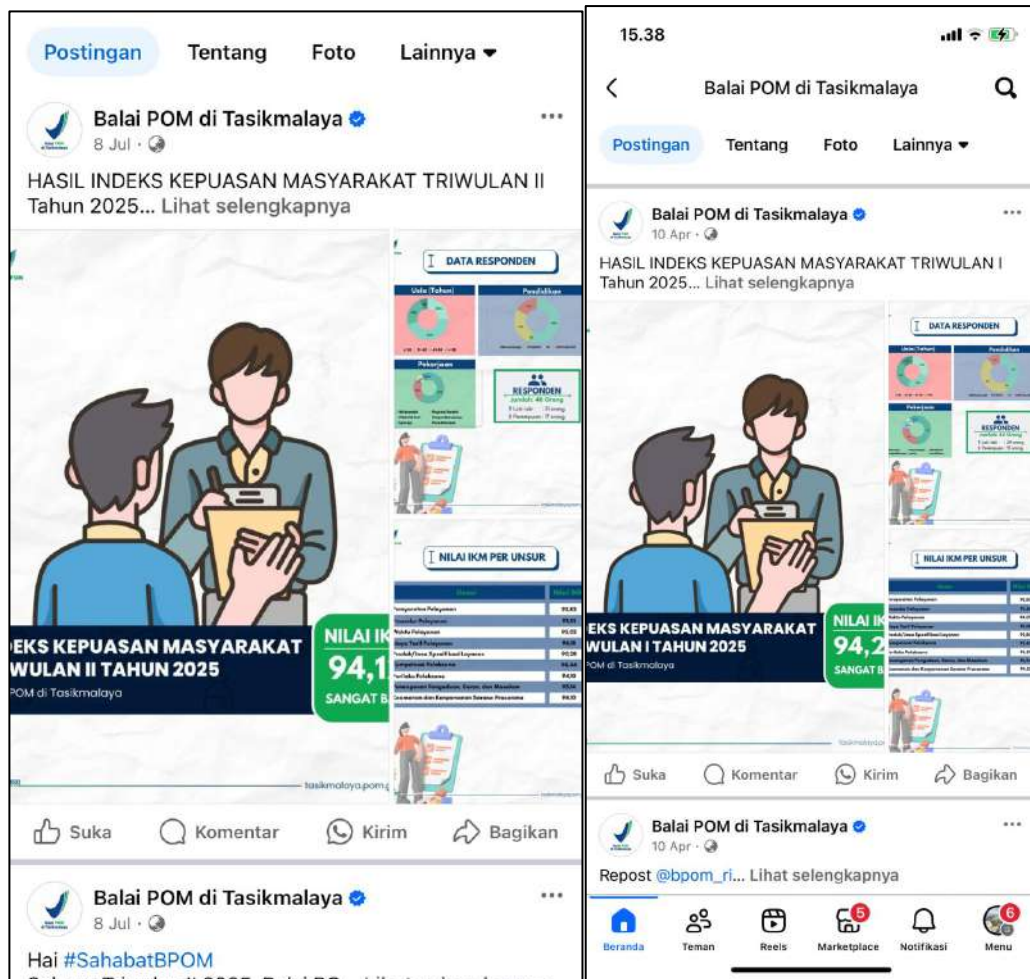
Gambar 6. Infografis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 tahun 2025

a. Bukti Publikasi di Instagram:
<https://www.instagram.com/bpom.tasikmalaya/>



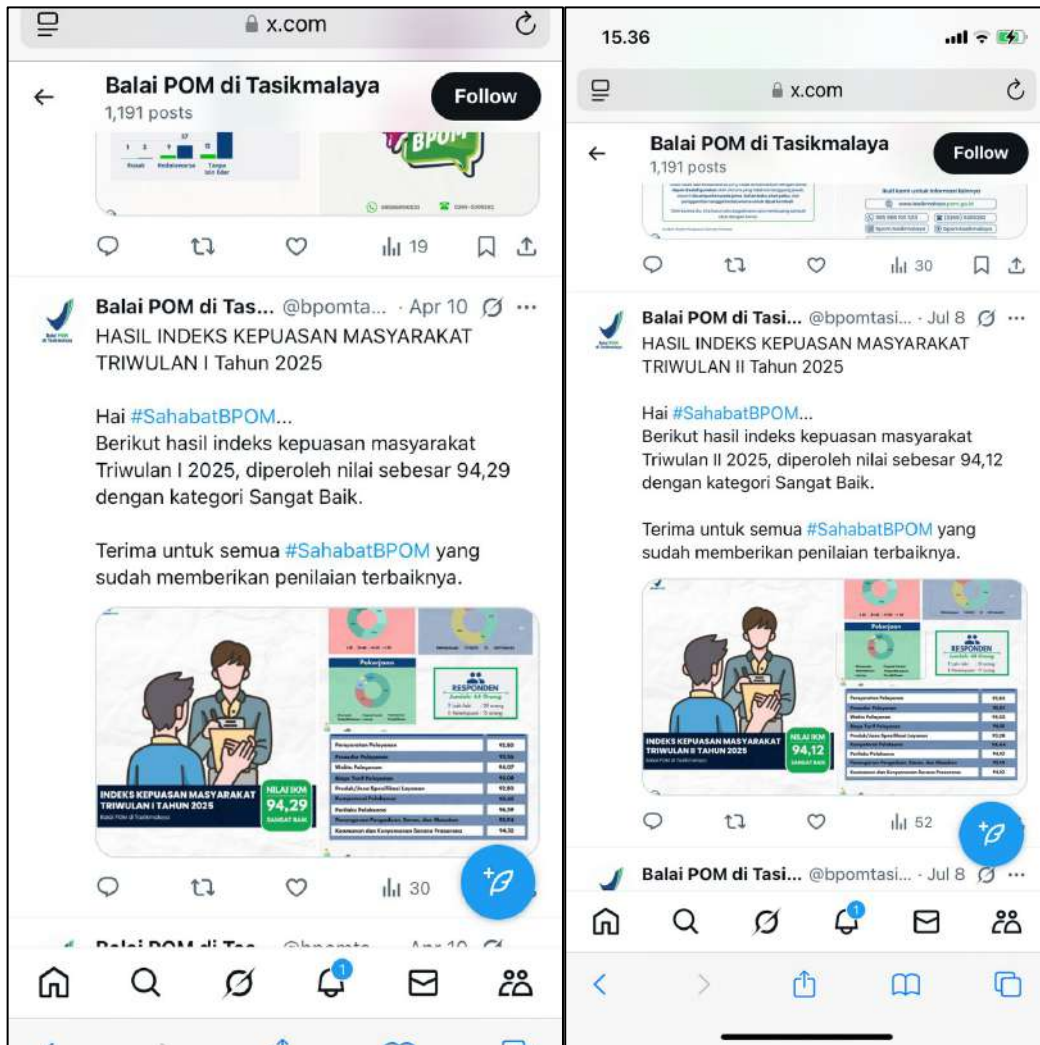
Gambar 7. Publikasi SKM Melalui Akun Instagram Balai POM di Tasikmalaya

b. Bukti Publikasi di Facebook: <https://www.facebook.com/bpom.tasikmalaya>



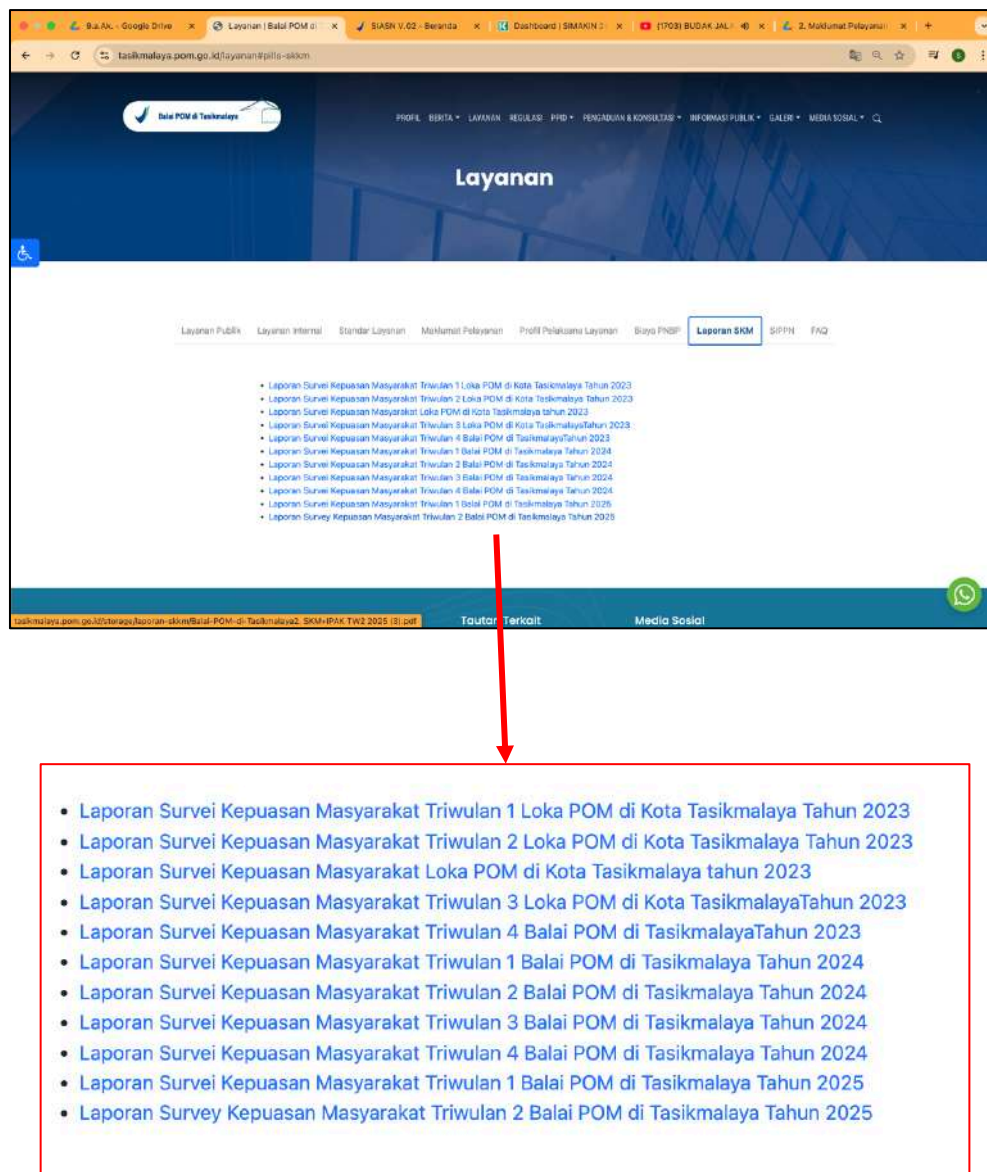
Gambar 8. Publikasi SKM Melalui Akun Facebook Balai POM di Tasikmalaya

c. Bukti Posting di X: <https://x.com/bpomtasikmalaya>



Gambar 9. Publikasi SKM Melalui Twitter Balai POM di Tasikmalaya

4. **Website**, SKM dipublikasikan pada subsite Balai POM di Tasikmalaya pada <https://tasikmalaya.pom.go.id/layanan#pills-standar> sebagaimana berikut:



Gambar 10. Publikasi SKM pada subsite Balai POM di Tasikmalaya

5. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut hasil SKM