

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI POM DI PALU

BULAN SEPTEMBER

2025



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 Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. 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 Palu 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 Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai POM di Palu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan yang diberikan 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 Palu yaitu :

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/SKM_BPOMPALU 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 bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengumpulan data survei	Tanggal 1 s.d 30 September 2025	21
2.	Pengolahan survei dan Pelaporan oleh UPP	Tanggal 1 Oktober 2025	1

2.5 Kriteria Penilaian

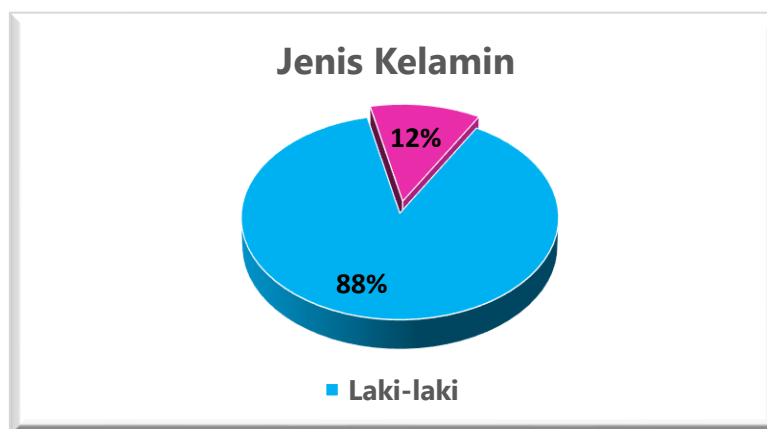
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

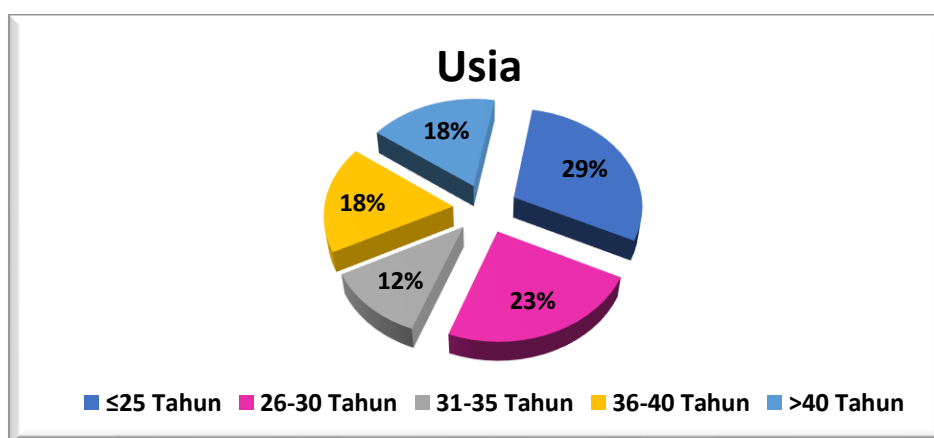
3.1 Data Penerima Layanan SKM

Data dan karakteristik penerima layanan

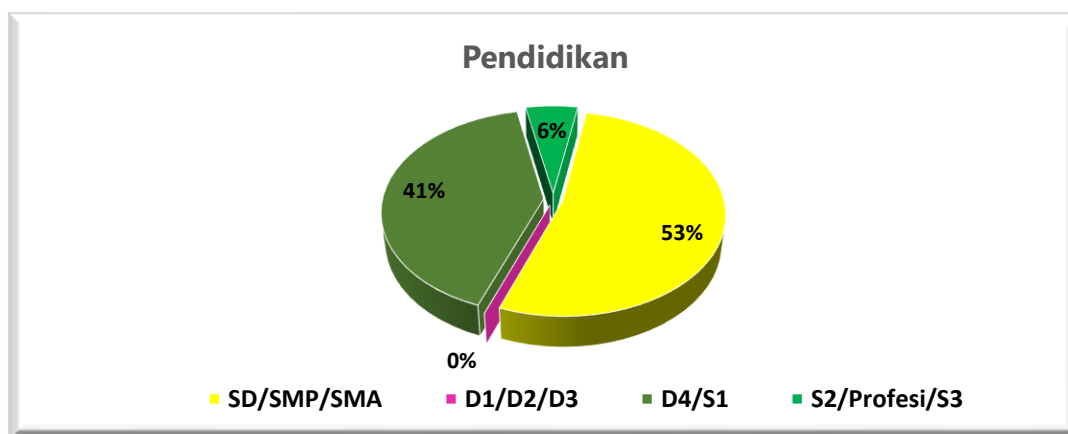
No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan
1	Yep Sukardi	36	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
2	Ahmat Syahril	24	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
3	Indra Gunawan	23	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
4	Nahzar	37	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
5	Jurman	47	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
6	Alfianto Pranaya	30	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
7	Reynaldi	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
8	Frediansyah	33	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
9	Bambang Irawan	38	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
10	Regina Raisya Tiara	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar/ mahasiswa	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
11	Ahmad Saad	40	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
12	Rendy Dilengan	23	Laki-laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
13	Indah Anisa Irfan	18	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar/ mahasiswa	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
14	Bambang Heriyanto	41	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
15	I Putu Gede Indra Kesuma	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
16	Rical R.	33	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan
17	Risman A. M.	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Pengujian Obat dan Makanan



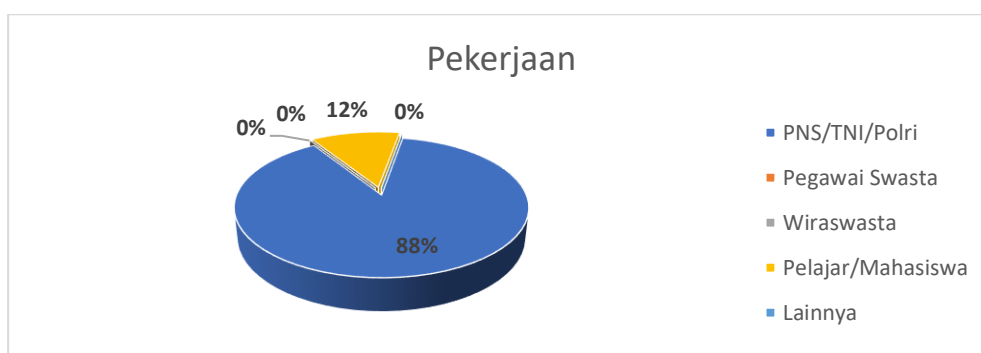
Grafik 1. Proporsi Jenis Kelamin Pelanggan



Grafik 2. Rentang usia pelanggan



Grafik 3. Tingkat pendidikan pelanggan

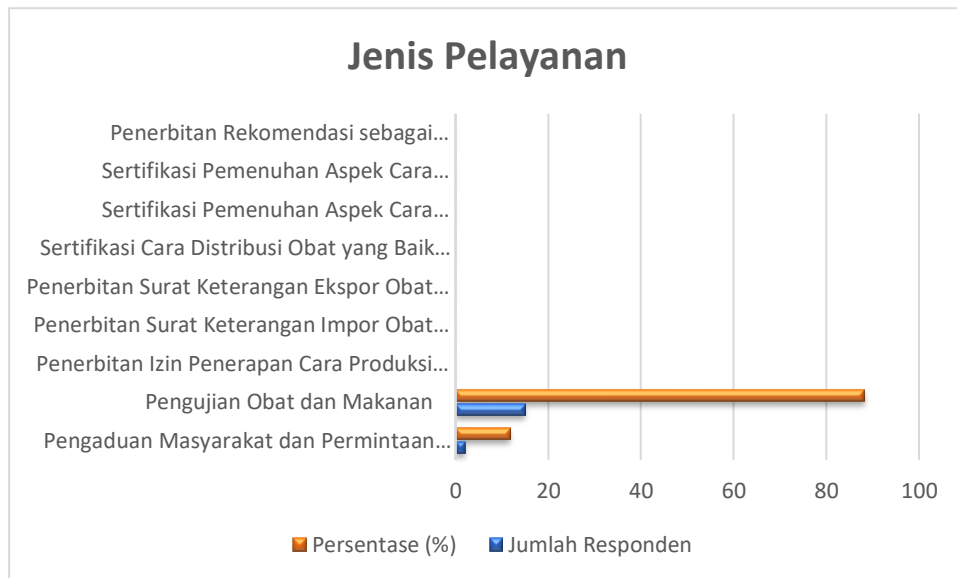


Grafik 4. Pekerjaan Pelanggan

3.2 Jumlah Penerima Layanan SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah penerima layanan yang diperoleh yaitu 17 orang dengan rincian dan karakteristik sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	2	11,76
2	Pengujian Obat dan Makanan	15	88,24
3	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	0	0
4	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
5	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
6	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0
7	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0
8	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0
9	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0	0



Grafik 5. Jenis Pelayanan

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

Pengolahan data SKM menggunakan link sapaapip dan excel diperoleh hasil sebagai berikut :

a) Nilai SKM per jenis layanan

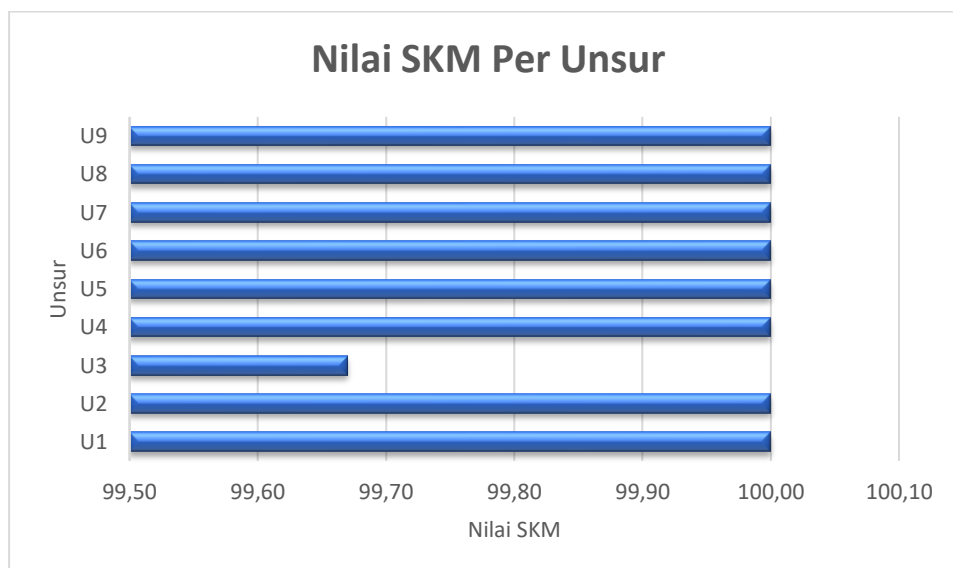
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	100	100	97,22	100	100	100	100	100	100	99,69
Pengujian Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

b) Nilai SKM per unsur

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		100,00
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		100,00
U3	3	Waktu Pelayanan	99,02	99,67
	4	Waktu Penyelesaian	100,00	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	100,00	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		100,00
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		100,00
U6	8	Kompetensi Petugas		100,00
U7	9	Perilaku Petugas		100,00
U8	10	Penanganan Pengaduan		100,00
U9	11	Sarana dan Prasarana		100,00
Total				99,96
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK				

Keterangan :

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



Grafik 6. Nilai SKM Per Unsur

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Hasil Survei bulan September 2025 terdapat unsur yang nilainya rendah yaitu (Waktu Pelayanan) dengan nilai 99,67.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U1 (Persyaratan Pelayanan), U2 (Sistem/ Mekanisme/Prosedur Pelayanan), U4 (Biaya/Tarif Pelayanan), U5 (Kesesuaian Produk Pelayanan), U6 (Kompetensi Petugas), U7 (Perilaku Petugas), U8 (Penanganan Pengaduan), dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 100.
3. Untuk nilai U3 pada hasil SKM bulan September 2025 ini terdiri dari Waktu Pelayanan (99,02), Waktu Penyelesaian (100), dan Respon/ Kecepatan Petugas (100) dengan hasil akhir nilai U3 adalah 99,67.
4. Terkait penilaian terendah untuk unsur :
 - U3 (Waktu Pelayanan) karena kurangnya informasi terkait standar pelayanan publik Balai POM di Palu.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

1. Saran/kritik yang masuk

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1	Pelayanannya sangat baik dan ramah.	Mempertahankan kualitas pelayanan dan selalu menerapkan 5S saat menyambut pelanggan, serta senantiasa melakukan peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik BPOM di Palu.	31 Oktober 2025

2. Unsur Pelayanan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1	Waktu Pelayanan	Melakukan sosialisasi kembali Standar Layanan Publik Balai POM di Palu terutama terkait Waktu Pelayanan di media sosial.	31 Oktober 2025

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan September 2025 dapat disimpulkan :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Palu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai 99,96.
2. Unsur pelayanan dengan nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Penanganan Pengaduan, dan Sarana dan Prasarana.
4. Telah dibuatkan rencana tindak lanjut terhadap saran/kritik dan unsur pelayanan yang disampaikan oleh penerima layanan.

Mengetahui
Kepala Balai POM di Palu,



Mardianto, S.Farm., Apt.

Palu, 1 Oktober 2025
Ketua Tim,



Novi Yanti Rahmi, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

https://bit.ly/SKM_BPOMPALU

2. SK Petugas Pelayanan



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
Jl. Undata No. 3 Palu Sulawesi Tengah 94111 Telp. (0451) 428738, Fax. 423088
Email: bpom_palu@pom.go.id, balaipompalu@gmail.com, ulpk_palu@yahoo.co.id

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
NOMOR : HK.02.02.5B.12.24.233

TENTANG

PETUGAS FRONTLINER PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
TAHUN ANGGARAN 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu, perlu dilakukan pengangkatan petugas pelayanan publik di Balai Pengawasan Obat dan Makanan di Palu;

b. Bahwa sehubungan dengan butir a tersebut di atas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu tentang Petugas Frontliner Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu Tahun 2025.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

3. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian;

4. Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Kementerian;

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

5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Memperhatikan : DIPA Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu Tahun Anggaran 2025 Nomor : SP DIPA-063.01.2.432917/2025 Tanggal 02 Desember 2024.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU TENTANG PETUGAS FRONTLINER PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU TAHUN ANGGARAN 2025.
- Pertama : Mengangkat pegawai yang tersebut pada lampiran surat keputusan ini, sebagai Petugas Frontliner Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu Tahun Anggaran 2025;
- Kedua : Petugas Frontliner Pelayanan Publik bertanggung jawab langsung kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;
- Ketiga : Petugas Frontliner pelayanan publik agar selalu menjaga kesopanan, integritas, bersikap profesional dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik serta mengikuti kode etik pelayanan publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;

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

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya Tahun Anggaran 2025 dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu
Pada tanggal : 31 Desember 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PALU,



MARDIANTO

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 Kepala Balai POM
di Palu
Nomor : HK.02.02.5B.12.24.233
Tanggal : 31 Desember 2024

PETUGAS FRONTLINER PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
TAHUN ANGGARAN 2025

A. Nama-Nama Petugas Frontliner Pelayanan Informasi dan Pengaduan :

1. Dra. Patmawati Kadir, Apt
2. Novi Yanti Rahmi, S. Farm., Apt.
3. Nur Muthiawati, S.Si., Apt., M.Kes.
4. Yasinta Sirau Mallisa, S.Farm.
5. Hidayatullah, S.Farm., Apt.
6. Ari Hasna Widyapuspa, S.Si.
7. Lidya Santiara, A. Md.
8. Oksandi, S.K.M.

B. Nama-Nama Petugas Frontliner Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan :

1. Tutus Wijayanti, S.Farm.,Apt.
2. Trisiana M. Manurung, S.Si.
3. Rahma Nadia Maudy, S.Si
4. Indriana Putri, S.Si.
5. Sari Kusuma Wardani, S.T.P.
6. Alifah Nur Aini, S.TP
7. Syahrul Syafaat Syam, S.T.
8. Soros Togi Hutahaean, A.Md.Ak.
9. Hagi Genggam Pratama, A.Md.A.P
10. Nurain Turah, S.Si

C. Nama-Nama Petugas Frontliner Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor, Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik dan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik :

1. Andi Dian Suriani, S.Farm, Apt.
2. Muhammad Arifuddin, S.Si., Apt.
3. Masyita Yuliani, S.Farm.
4. Rupianus Lebang, S.Si.,Apt.
5. Suhartini Lestari A. Liputo, 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

D. Nama Petugas Resepsionis :

1. Inggar Aprilya

E. Nama-Nama Petugas Kemanan :

1. Rifkan
2. Kadek Martayasa
3. Darmawansa
4. Steyven Revandri M
5. Bambang
6. Gioveano Junanda

Ditetapkan di : Palu
Pada tanggal : 31 Desember 2024
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PALU,



MARDIANTO

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

3. Hasil Olah Data SKM

Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks	Aksi
2025	Januari	Balai POM di Palu	26	98.72	98.08	99.36	98.72	99.36	100.00	100.00	99.36	98.79	98.93	
2025	Februari	Balai POM di Palu	25	98.67	98.67	98.44	97.33	98.67	99.33	99.33	98.67	97.33	98.49	
2025	Maret	Balai POM di Palu	23	98.55	98.55	99.03	99.28	98.55	100.00	100.00	99.28	98.55	99.09	
2025	April	Balai POM di Palu	34	99.02	99.02	98.53	100.00	99.02	100.00	99.51	99.02	97.55	99.07	
2025	Mei	Balai POM di Palu	31	98.39	98.39	98.57	98.39	98.39	98.92	99.46	100.00	100.00	98.94	
2025	Juni	Balai POM di Palu	26	100.00	100.00	99.57	99.36	99.36	100.00	100.00	100.00	100.00	99.74	
2025	Juli	Balai POM di Palu	23	98.55	99.28	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.76	
2025	Agustus	Balai POM di Palu	18	99.07	100.00	99.69	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.86	
2025	September	Balai POM di Palu	17	100.00	100.00	99.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96	
Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks	

Total rows: 1 to 9 of 9