

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TW IV 2025

BALAI POM DI MAMUJU



 mamuju.pom.go.id

 Jl. Poros Mamuju - Kalukku KM 13
Bambu, Kab. Mamuju

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT BALAI POM DI MAMUJU
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

I. Pendahuluan

I.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang- undangan
 - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang- undangan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

I.2 Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

I.3 Sasaran Pelaksanaan

- a. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di BPOM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat yang Diharapkan

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Mamuju.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Diketuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Balai POM di Mamuju.
7. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Mamuju.

II. Teknik Pelaksanaan

II.1 Kuesioner

A. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu:

- a. Bagian I, berisi data responden meliputi nama, umur, jenis kelamin, nomor handphone, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, nama instansi/perusahaan

- b. Bagian II, berisi jenis pelayanan yang diterima dan persentase tahapan penyelesaian layanan.
- c. Bagian III A, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan. Bagian III B, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
- d. Bagian IV, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

B. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2025, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta diintegrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 6 (enam) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden. Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan (U1), adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian (U3), adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif (U4), adalah 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 (U5), adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana (U6), adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana (U7), adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana (U9), 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).

C. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D, E, F), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5
F	6

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

II.2 Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

- a. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

- b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

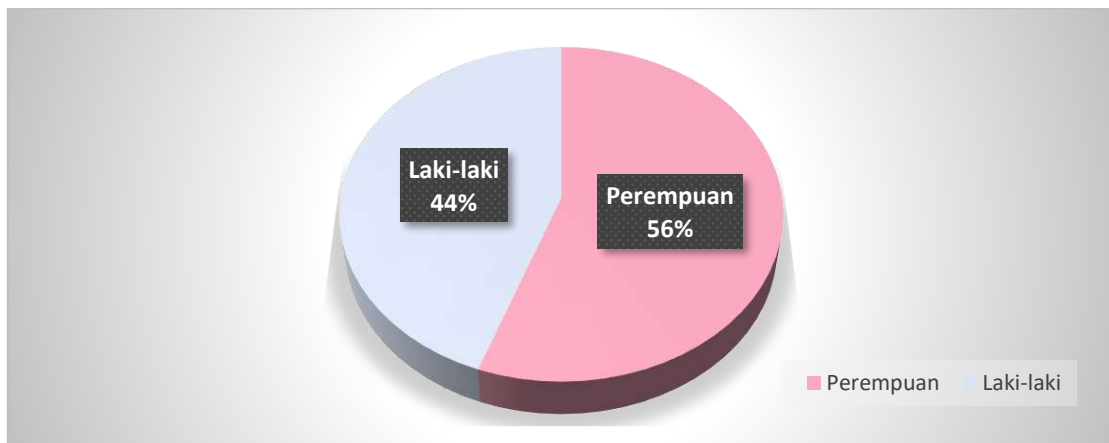
Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

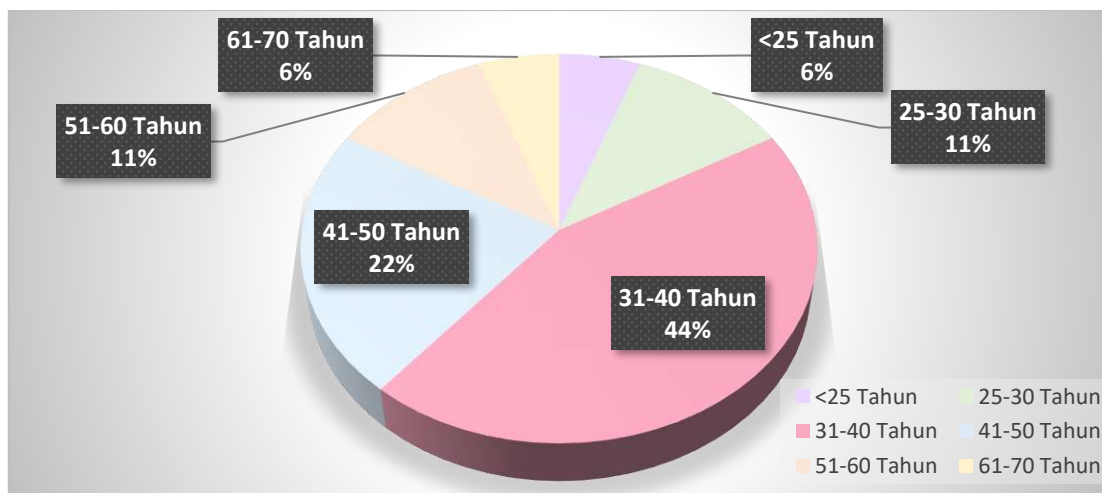
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

III. Hasil Pelaksanaan Survey

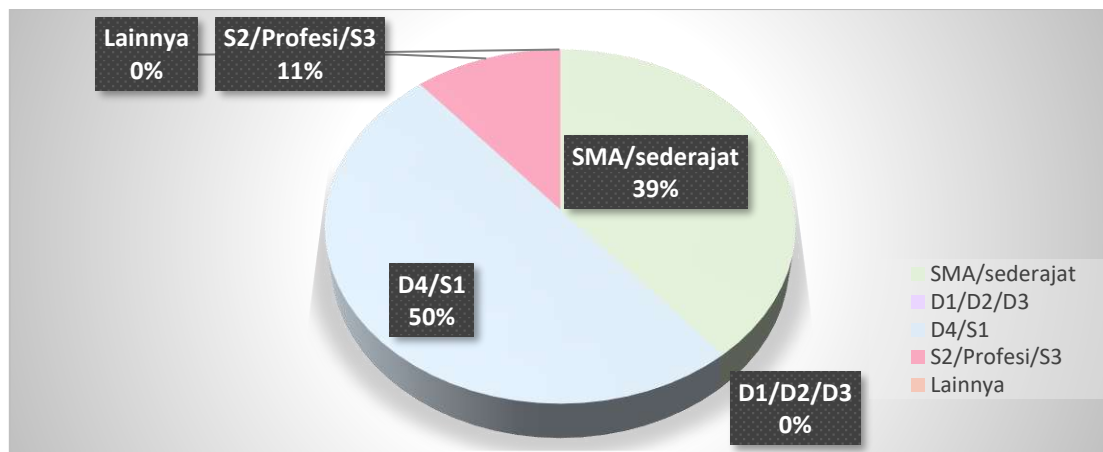
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 di Balai POM Mamuju dengan jumlah responden yang mengisi survey secara keseluruhan sebanyak 18 responden. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



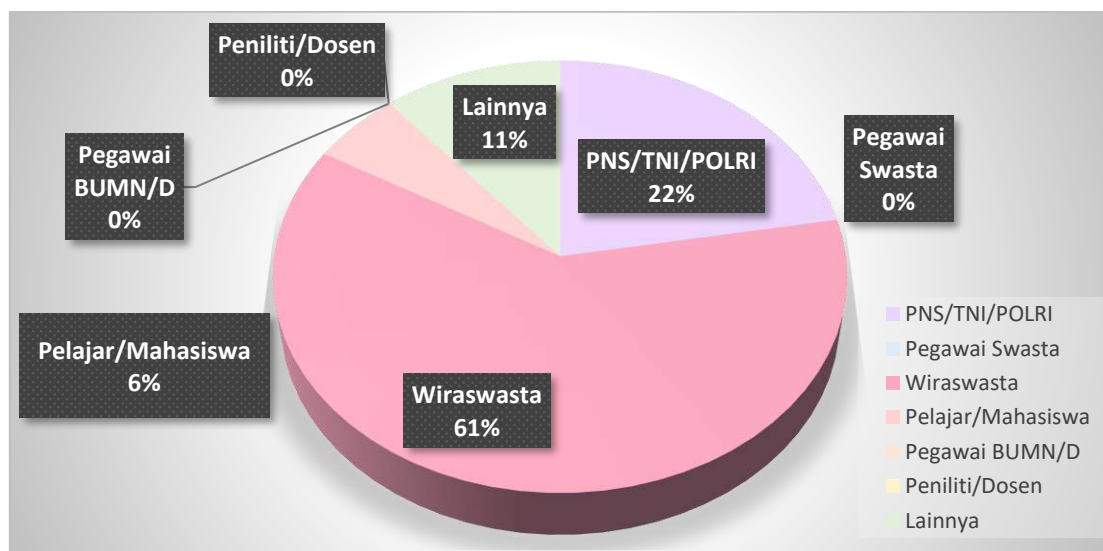
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju

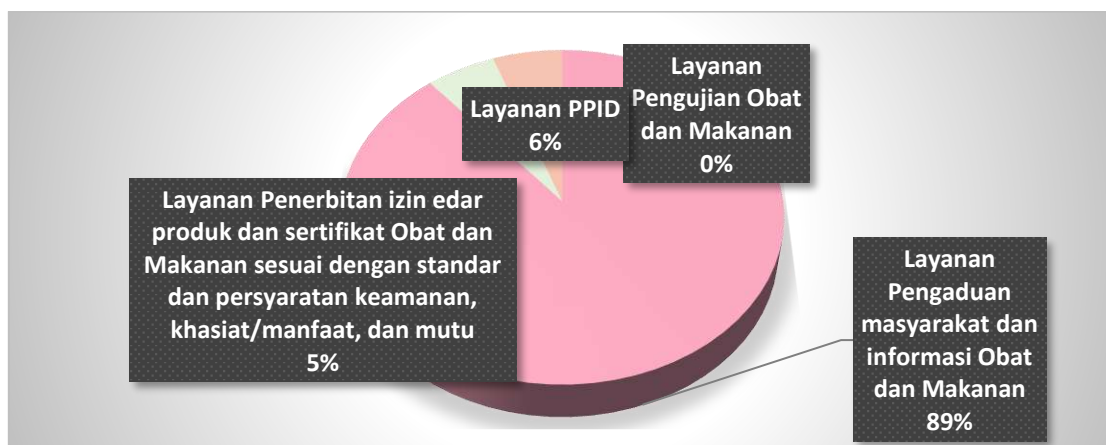


Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

Jenis Pelayanan yang disurvei dari 18 responden adalah 1 (satu) Layanan Penerbitan izin edar produk dan sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu, 1 (satu) Layanan PPID, 0 (dua) Layanan Pengujian Obat dan Makanan dan 16 (enam belas) Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.



Gambar 5. Profil Jenis Pelayanan yang disurvei oleh Responden Balai POM Mamuju pada TW IV 2025

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 di Balai POM Mamuju dilakukan terhadap 18 orang penerima Layanan Balai POM di Mamuju. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 18 responden terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **98.29 (Sembilan Puluh Delapan Koma Dua Puluh Sembilan)**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Hasil Penilaian Survei Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Balai POM di Mamuju pada Triwulan IV Tahun 2025 dapat dilihat pada **tabel 3**.

Tabel 3. Nilai SKM per unsur layanan pada Balai POM di Mamuju Triwulan IV Tahun 2025

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	97.22
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	97.54
U3	Waktu Pelayanan	98.15
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	98.15
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	99.07
U6	Kompetensi Petugas	100
U7	Perilaku Petugas	100
U8	Penanganan Pengaduan	100
U9	Sarana dan Prasarana	94.44
Total		98.29

Keterangan :

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
	: Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

Seperti yang terlihat pada tabel diatas, nilai survey kepuasan masyarakat pada setiap unsur adalah lebih besar dari 90.00 yang mana dikategorikan sebagai mutu pelayanan A atau kategori sangat baik. Dimana unsur dengan nilai terendah adalah U9 (94.44) yaitu Sarana Prasarana yang artinya pada triwulan selanjutnya perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana pada ruang Layanan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Layanan publik di Balai POM di Mamuju dari semua segi unsur pelayanan sudah cukup baik dan telah dirasakan oleh masyarakat atau penerima layanan Balai POM di Mamuju.

IV. Saran dan Masukan Responden

NO	Saran / Masukan
1	Semoga pelayanan BPOM semakin baik
2	Semua sesuai prosedur
3	Terimakasih pelayanan nya kak Semakin maju dan semakin profesional untuk Sulbar yang semakin makmur
4	pelayanannya sangat baik
5	Terimakasih atas pelayanan nya sangat membantu
6	Pelayannya Sudah sangat Luar biasa, Kalau bisa di Pertahankan, Terimakasih 🙏
7	layanan baik dipertahnakan
8	Sangat baik layanan dan perlunya sosialisasi ke masyarakat
9	Informasi yang diberikan jelas
10	Sudah baik
11	Semua sudah sesuai
12	Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan
13	Baik
14	Tidak ada saran dan masukan krn Pelayanan sudah sangat baik. Baik itu di luar jam kerja.
15	Pelayananannya sangat baik
16	Pelayanan Yang di Berikan Kepada Pelaku Usaha Sudah Sangat Maksimal, saran Kalau bisa Pelayanan seperti ini di pertahankan, Demikian Saran Dari Kami Atas Perhatian di sampaikan Terimakasih. 🙏
17	terimakasih atas pendampingannya
18	Sering - sering melakukan jemput bola pelayanan

Mayoritas saran dan masukan pada SKM TW IV Tahun 2025 bersifat apresiatif, menunjukkan kepuasan tinggi terhadap pelayanan dan **tidak ada saran dan masukan yang perlu untuk ditindaklanjuti.**

V. Penutup

V.1 Kesimpulan

Nilai SKM Balai POM di Mamuju Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebesar 98.29. Mutu Pelayanan A, Kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil survey diatas juga tidak ditemukan adanya keluhan dari responden, serta saran dan masukan dari responden seluruhnya bersifat apresiasi atas layanan yang diberikan.

V.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey diatas serta saran dan masukan dari responden, pada Triwulan Selanjutnya perlu dilakukan beberapa perbaikan dan perubahan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mempertahankan kepuasan responden sebagai berikut:

NO	Rekomendasi dan/atau yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut
1	Sarana Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Layanan	TW I 2026

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Balai POM di Mamuju pada Triwulan IV Tahun 2025.

Mamuju, 31 Desember 2025
Disusun Oleh,



Syarfina Safirahidzni, S.Si., Apt.
NIP. 19950426 201903 2 006

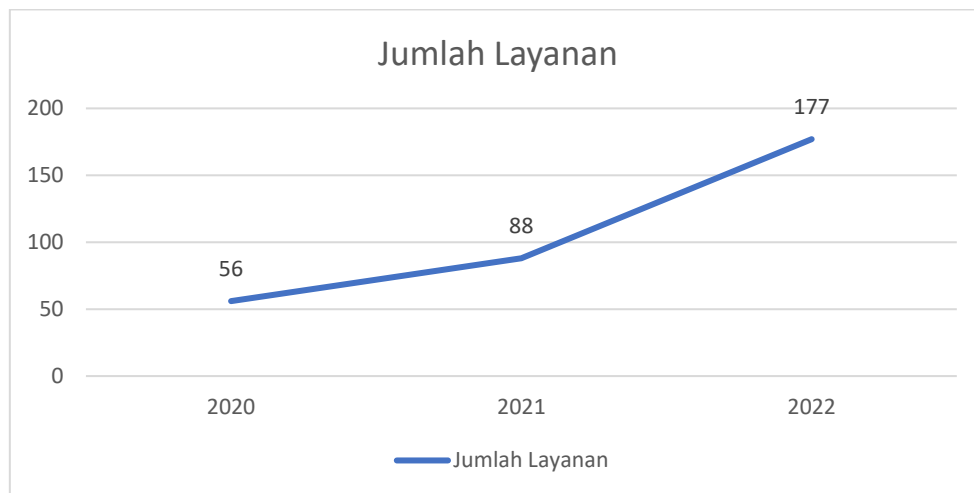
**EVALUASI DAN ANALISIS DAMPAK
LAYANAN INOVASI BIYANKA
BALAI POM DI MAMUJU
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

Balai POM di Mamuju berkomitmen untuk memberikan Pelayanan Publik yang Prima kepada masyarakat salah satunya melalui inovasi pelayanan yaitu Mobil Layanan Informasi dan Keliling BPOM di Mamuju yang disingkat sebagai Layanan BIYANKA yang dilaksanakan mulai dari tahun 2021 dan terus berlanjut di tahun 2022. Inovasi BIYANKA merupakan langkah yang dilakukan untuk lebih meningkatkan pelayanan informasi dan pengaduan obat dan makanan terhadap masyarakat di Wilayah Sulawesi Barat, dengan target dari BIYANKA ini yaitu (1) Meningkatnya jumlah penerbitan izin edar Pangan Olahan di Sulawesi Barat khususnya di Mamuju dan peningkatan izin IRTTP menjadi MD. (2) Informasi tentang tugas pokok Balai POM di Mamuju semakin di kenal, (3) Masyarakat Mamuju lebih mengetahui tentang keamanan, mutu dan kegunaan dari obat dan makanan. Dengan berjalannya waktu pelaksanaan inovasi ini, maka dilakukan evaluasi untuk mengetahui efek dari Inovasi BIYANKA terhadap kegiatan pelayanan publik Balai POM di Mamuju.

Pada Tahun 2021, Layanan BIYANKA berlokus pada 2 (dua) tempat yaitu Halaman Kantor DPM-PTSP Prov. Sulbar dan Kantor DPM-PTSP Kabupaten Mamuju. Di Tahun 2022, Balai POM di Mamuju menambah lokus Layanan BIYANKA menjadi 5 (lima) tempat yaitu Halaman Kantor DPM-PTSP Prov. Sulbar, Kantor DPM-PTSP Kabupaten Mamuju, Pasar TPI Mamuju, Pasar Regional Mamuju dan Pasar Baru Mamuju. Tidak hanya di Kab, mamuju, Layanan BIYANKA juga dilaksanakan di Kabupaten lain yaitu Pasar SMART di Kab. Pasangkayu, Pasar Sentral Pakolla di Kab. Majene dan Pasar Tradisional di Kab. Mamuju Tengah.

Peningkatan jumlah lokus dan intensifikasi Layanan BIYANKA ini berdampak pada peningkatan jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan yang meningkat signifikan dimulai dari Tahun 2021 saat Layanan BIYANKA diresmikan ke Tahun berikutnya di Tahun 2022.



Gambar 1. Peningkatan Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan di BPOM Mamuju

Dari 177 Layanan Informasi dan Pengaduan yang diberikan di Tahun 2022, 114 Layanan (66,41%) yang diberikan melalui Layanan BIYANKA. Hal ini menunjukkan antusiasme masyarakat dalam memperoleh informasi obat dan makanan melalui Layanan BIYANKA.

II. TUJUAN

Tujuan dilakukan evaluasi penyelenggara pelayanan publik melalui BIYANKA yaitu:

1. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik melalui BIYANKA;
2. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi;
3. Menjamin kualitas pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik BIYANKA dapat dilanjutkan di sarana lain.

III. PELAYANAN PUBLIK MELALUI BIYANKA TW IV TAHUN 2025

Pada Triwulan IV Tahun 2025, Layanan BIYANKA hadir di 3 (tiga) Kabupaten di Provinsi Sulawesi Barat yaitu Kabupaten Mamasa, Kabupaten Pasangkayu dan Kabupaten Polman melalui Mall Pelayanan Publik (MPP).

Di Kabupaten Pasangkayu, Layanan BIYANKA dilaksanakan di Kantor DPM-PTSP Kab. Pasangkayu pada tanggal 21 Oktober 2025. Pada Layanan biyanka ini, petugas Balai POM Mamuju memberikan informasi kepada pengunjung

mengenai pentingnya mengenali bahan tambahan pangan berbahaya, Obat Tradisional ilegal atau tanpa izin edar (TIE), efek samping Obat Tradisional yang mengandung BKO serta mewaspadaikan peredaran kosmetik ilegal yang dapat membahayakan kesehatan. Edukasi dilakukan secara interaktif serta penjelasan contoh produk yang legal dan ilegal, serta mengajak masyarakat untuk selalu CEK KLIK sebelum membeli produk dan menggunakan aplikasi BPOM Mobile.

Selama kegiatan berlangsung, sebanyak 7 orang pelanggan datang langsung untuk berkonsultasi dan memperoleh informasi seputar obat, makanan, serta tata cara pengurusan izin edar.

Sementara itu, Layanan BIYANKA di Kabupaten Mamasa dilaksanakan pada Kamis, 23 Oktober 2025, bertempat di Kantor DPM-PTSP Kabupaten Mamasa. Kegiatan di Mamasa mendapat antusiasme tinggi dari masyarakat, dengan jumlah pengunjung mencapai 24 orang. Tim BPOM Mamuju memberikan pelayanan langsung berupa konsultasi dan sosialisasi aplikasi BPOM Mobile, layanan Cek KLIK (Kemasan, Label, Izin Edar, dan Kedaluwarsa), layanan perizinan produk serta pengenalan website PPID BPOM Mamuju untuk layanan informasi publik.

Dalam kesempatan tersebut, BPOM Mamuju juga memajang contoh-contoh produk ilegal, termasuk produk kosmetik dan obat tradisional yang tidak memiliki izin edar atau mengandung bahan berbahaya. Langkah ini bertujuan untuk memberikan edukasi visual kepada masyarakat agar lebih waspada terhadap produk yang tidak memenuhi standar keamanan.

Beberapa pelanggan turut menyampaikan tanggapan positif atas terselenggaranya kegiatan BIYANKA ini. Mereka menilai, kegiatan seperti ini sangat bermanfaat karena memberikan pengetahuan langsung tentang bagaimana cara memastikan keamanan produk yang dikonsumsi sehari-hari.

Kehadiran BIYANKA Keliling ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen mengenai pentingnya keamanan obat dan makanan, sehingga masyarakat lebih terlindungi dari risiko pangan serta produk ilegal yang tidak memenuhi standar.

Sedangkan, Layanan BIYANKA di Kabupaten Polewali Mandar dilaksanakan melalui Mall Pelayanan Publik di Kab. Polman setiap bulannya sebagai berikut.

Bulan	Tanggal Layanan
Oktober	23 – 24 Oktober 2025
November	27 – 28 November 2025
Desember	22 – 23 Desember 2025

Berbagai layanan disediakan dalam layanan ini, mulai dari konsultasi dan edukasi seputar obat dan makanan, tata cara registrasi produk, hingga penanganan pengaduan seputar obat, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan produk pangan.

Rekapitulasi Layanan BIYANKA pada Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Layanan BIYANKA Triwulan IV tahun 2025

NO	NAMA KONSUMEN	JENIS KOMODITI	ISU / TOPIK
OKTOBER			
1	Haspiah	Kosmetik	Proses pendaftaran
2	Nur Sabil	Makmin	Permintaan Informasi dan Saran
3	Puspa	Kosmetik	Permintaan informasi terkait produk terdaftar
4	Nurmi	Makmin	Mengecek Produk yang terdaftar di BPOM
5	Kiki	Kosmetik	Kosmetik Ilegal
6	Restu	Kosmetik	Permintaan informasi terkait produk terdaftar
7	Demianus	Lainnya	Bagaimana cara mengecek produk telah terdaftar di BPOM
8	Qairah Wi Jani	Kosmetik	Cara mengenali produk kosmetik yang aman dan terdaftar
9	Yeheskuel	Kosmetik	Bagaimana cara mengenali kosmetik palsu dengan yang asli
10	Andarias	Obat Trad.	Menanyakan cara mengetahui obat herbal/ tradisional yang aman digunakan

NO	NAMA KONSUMEN	JENIS KOMODITI	ISU / TOPIK
11	Kurniati	Kosmetik	Menanyakan cara untuk mengetahui produk kosmetik yang terdaftar dan aman digunakan
12	Oktavya	Kosmetik	Bagaimana keamanan kosmetik racikan
13	Lisna	Kosmetik	Permintaan Informasi
14	Beny	Obat	Menanyakan salahsatu pajangan obat tradisional montalin yang dikategorikan ilegal padahal banyak dijual di pasaran
15	Marthinus T	Obat Trad.	Menanyakan apakah produk obat tradisonal dengan merek Chlorophyll terdaftar di BPOM
16	Yuyun Ainun Tahir	Kosmetik	Bagaimana cara agar terhindar dari kosmetik ilegal
17	Herni	Makmin	Menanyakan cara memilih pangan yang aman dikonsumsi terutama AMDK
18	Marlia	Kosmetik	Pada contoh kosmetik ilegal terdapat kosmetik Ponds, Apakah kosmetik tersebut berbahaya?
19	Kameliati	Kosmetik	Membawa produk kosmetik (merek Citra) untuk mengecek apakah produk tersebut telah terdaftar di BPOM
20	Nurmiati	Kosmetik	Menanyakan cara mengetahui suatu kosmetik aman digunakan dan berizin BPOM
21	Regal	Obat	Menanyakan cara memilih obat yang aman digunakan terutama untuk obat tradisional
22	Putri	Supl Makanan	Menanyakan apakah produk Yoestin DS aman untuk digunakan
23	Evelin	Kosmetik	Konsultasi terkait kosmetik dengan merek Marcks
24	Edi Kurniawan	Makmin	Menanyakan keamanan susu formula untuk anak
25	Anastasia RB	Kosmetik	Kosmetik dengan merek kelly apakah aman untuk digunakan

NO	NAMA KONSUMEN	JENIS KOMODITI	ISU / TOPIK
26	Ishaq	Obat Trad.	Bagaimana memilih produk obat tradisional yang aman
27	Ratna	Kosmetik	Permintaan Informasi
28	Hartono	Makmin	Permintaan Informasi
29	Sri Rahmayanti	Info Umum	Permintaan Informasi
30	Hendra	Info Umum	Permintaan Informasi
31	Demianus Descilanda	Info Umum	Permintaan Informasi
32	Frengky	Makmin	Permintaan Informasi
33	Muh yusuf	Makmin	Pendaftaran produk gula kelapa rumahan
34	Sumarni	Makmin	Perizinan untuk produk dampo pisang
35	Arni	Obat	Menanyakan apakah produk ramagesic sudah terdaftar dan memiliki izin edar BPOM
NOVEMBER			
36	Husnawaty	Makmin	Permintaan Informasi
37	Yakobus E. Birra	Lainnya	Program Prioritas Nasional BPOM Mamuju
38	Cahya	Obat	Cara Distribusi Obat yang Baik
39	Dea Aulia	Obat	Obat yang aman untuk di Apotek
40	Natalia	Info Umum	Pengawasan BPOM di Rumah Sakit
41	Husnawaty	Makmin	Permintaan Informasi
DESEMBER			
42	A.Reni Angraeni	Makmin	Konsultasi Sertifikasi
43	Nurlia	PKRT	Perizinan
44	Diana	Makmin	Proses pendaftaran
45	Kamriadi Fendi	Kosmetik	Kosmetik Racikan
46	Mita Yuarista	Info Umum	Informasi Kerjasama
47	Faruq Amar Dzikry	Makmin	Pangan

Tabel 2. Jumlah Layanan BIYANKA Berdasarkan Isu/Topik

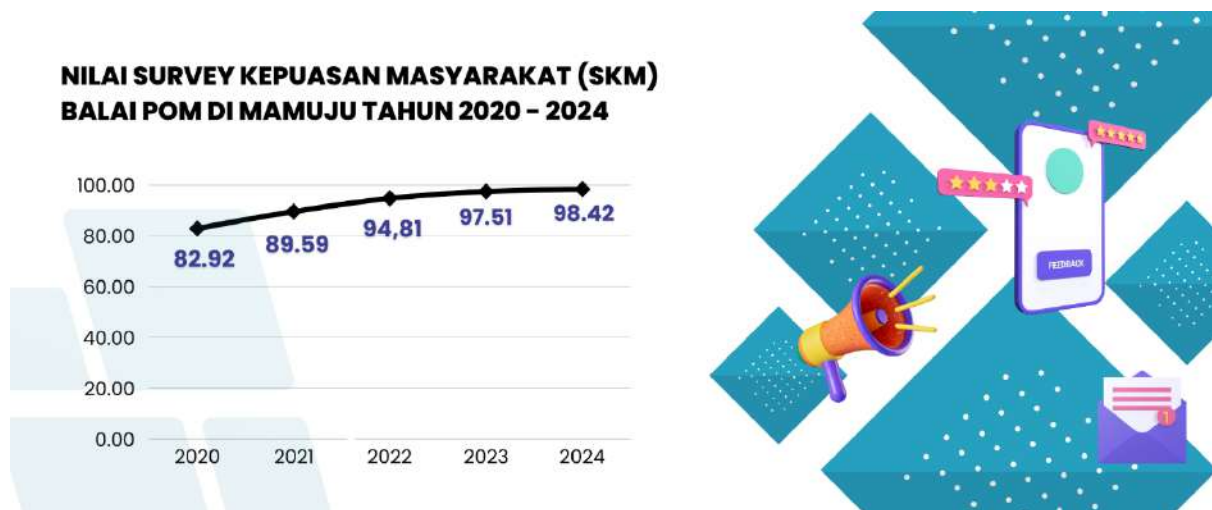
ISU/TOPIK	JUMLAH LAYANAN
Info Umum/Lainnya	7
Obat	5
Obat Tradisional	3
Makanan/Minuman	13
Kosmetik	17
Suplemen Makanan	1
PKRT	1

IV. ANALISA DAMPAK INOVASI LAYANAN BIYANKA

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima layanan publik yang diperoleh dari hasil survei Kepuasan Masyarakat.

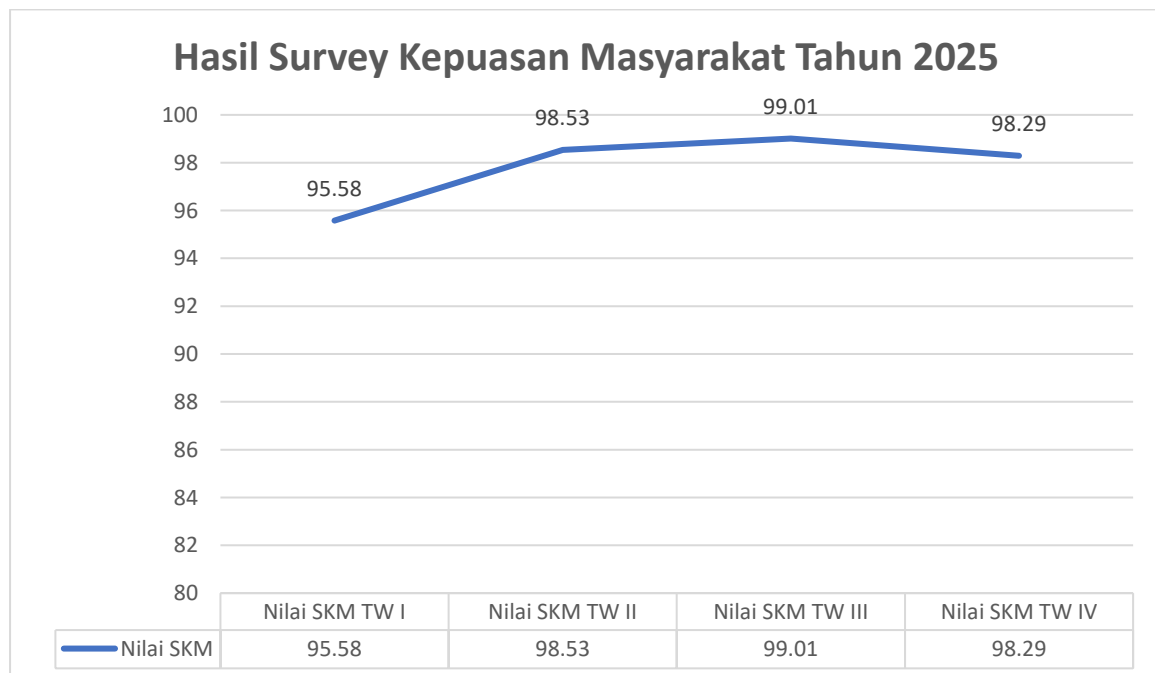
Melalui inovasi BIYANKA, Balai POM di Mamuju dapat lebih dikenal oleh masyarakat dan seiring dengan hal tersebut, kepuasan masyarakat terhadap Layanan Balai POM di Mamuju juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun seperti terlihat pada gsmbsr berikut ini.



Gambar 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik BPOM Mamuju Tahun 2020-2024

Bila dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yaitu 89,59, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 naik sebesar 15,5 (lima belas koma lima) atau naik 118,69 %. Hasil ini menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap Layanan Publik Balai POM di Mamuju dari tahun ke tahun semakin baik salah satunya berkat adanya inovasi Layanan BIYANKA.

Untuk tahun 2025, tren kenaikan nilai Survey Kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:



Pada saran dan masukan di survey kepuasan masyarakat yang diisi oleh penerima Layanan BIYANKA, disampaikan apresiasi atas Layanan yang diterima antara lain seperti :

NO SARAN DAN MASUKAN

1	pelayanannya sangat baik
2	Terimakasih atas pelayanan nya sangat membantu
3	Pelayannya Sudah sangat Luar biasa, Kalau bisa di Pertahankan, Terimakasih 🙏
4	layanan baik dipertahnakan
5	Sangat baik layanan
6	Informasi yang diberikan jelas

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil evaluasi penyelenggaraan Layanan BIYANKA pada Triwulan IV Tahun 2025, terdapat beberapa langkah tindak lanjut yang perlu dilaksanakan pada Tahun selanjutnya di Tahun 2026, yaitu:

1. Penguatan Sosialisasi dan Edukasi dengan meningkatkan intensitas kegiatan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial, subsite dan lainnya untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani langsung oleh BIYANKA;
2. Kolaborasi dengan Pemda dan Stakeholder;
3. Mendorong keterlibatan perangkat daerah dalam pengawasan bersama di lapangan;
4. Layanan BIYANKA secara online melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten sebagai salah satu sarana Layanan BIYANKA.

Dengan tindak lanjut ini diharapkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi BIYANKA semakin meningkat, kepuasan masyarakat semakin terjaga, serta tujuan utama melindungi masyarakat dari obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan dapat tercapai.

V. PENUTUP

Demikian laporan evaluasi dan analisis dampak layanan inovasi BIYANKA Balai POM di Mamuju Triwulan IV tahun 2025, diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan Layanan di triwulan berikutnya.

Mamuju, 31 Desember 2025

Disusun Oleh,

Syarfina Safirahidzni, S.Si., Apt.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI

LAYANAN BIYANKA DI KABUPATEN PASANGKAYU



LAYANAN BIYANKA DI KABUPATEN MAMASA





LAYANAN BIYANKA DI MPP KABUPATEN POLMAN





