BADAN POM

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

# 2026



## BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANAH BUMBU

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

# DAFTAR ISI


**DAFTAR ISI** **i**
**SURAT PERNYATAAN** **ii**
**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 5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 6
2.4 Tren Nilai SKM 8
**BAB III** **9**
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA** **9**
**BAB IV** **17**
**KESIMPULAN** **17**
**LAMPIRAN** **18**




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

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Difa Ananda, S. Farm., M.H.
NIP : 19861126 200712 1 001
Jabatan : Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanah Bumbu
Unit Kerja : Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanah Bumbu

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.

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tanah Bumbu,



Difa Ananda, S. Farm., M.H.



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

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat 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 Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Tanah Bumbu 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.



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

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Tanah Bumbu, namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Tanah Bumbu 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*.



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

### 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:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

| No. | Tahapan Kegiatan | Periode Pelaksanaan |
|---|---|---|
| 1. | Persiapan pelaksanaan | |
| | a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan | Minggu II Januari s.d. Minggu I Maret 2026 |
| | b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei | Minggu II s.d. IV Maret 2026 |
| 2. | Pelaksanaan survei oleh UPP | 6 April s.d. 30 Juni 2026 |
| 3. | Pengolahan survei | Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026* |
| 4. | Validasi data survei dan *cleansing* data | Minggu I s.d. IV Juli 2026 |
| 5. | Pelaporan survei oleh UPP | Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026 |

### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 40 orang dan sampel sebanyak 24 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Sampel Responden Per Jenis Layanan

| No. | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1. | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 1 | 1 |
| 2. | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 39 | 23 |



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

# BAB II
# ANALISIS DATA SKM

## 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Profil Responden

| No. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 14 | 58.33% |
| | | Perempuan | 10 | 41.67% |
| 2 | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0.00% |
| | | SD/Sederajat | 0 | 0.00% |
| | | SMP/Sederajat | 0 | 0.00% |
| | | SMA/Sederajat | 12 | 50.00% |
| | | D1/D2/D3 | 0 | 0.00% |
| | | D4/S1 | 10 | 41.67% |
| | | S2/Profesi/S3 | 2 | 8.33% |
| 3 | Pekerjaan | ASN/TNI/POLRI | 9 | 37.50% |
| | | Swasta | 7 | 29.17% |
| | | Wirausaha | 3 | 12.50% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 0 | 0.00% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0.00% |
| | | Petani/Nelayan | 0 | 0.00% |
| | | Pekerja Lepas/ *Freelance* | 0 | 0.00% |
| | | Pensiunan | 0 | 0.00% |
| | | Lainnya | 5 | 20.83% |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 20 | 100% |
| | | Disabilitas | 0 | 0.00% |



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

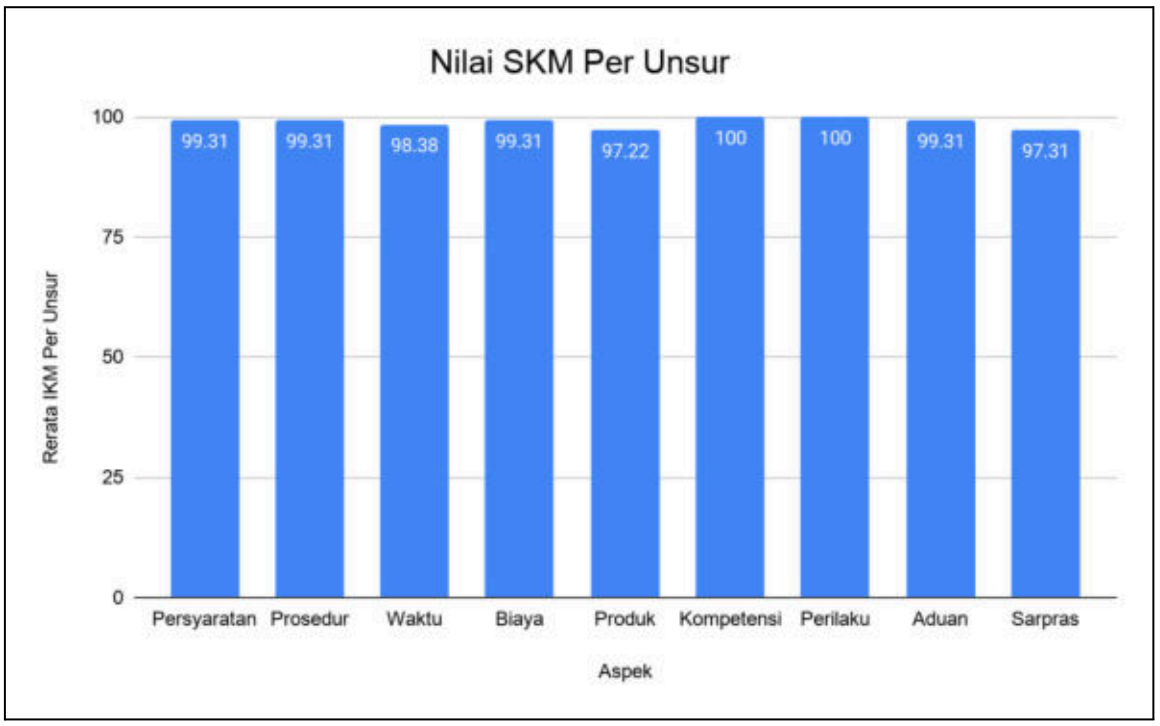
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

| No. | Jenis Layanan | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 23 | 99.28 | 99.28 | 98.31 | 99.28 | 97.1 | 100 | 100 | 99.28 | 97.83 | **98.93** |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 99.31 | 99.31 | **98.38** | 99.31 | **97.22** | 100 | 100 | 99.31 | **97.31** | **98.97** |
| IKM Unit Layanan | | | **98.97** | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | **A** | | | | | | | | | |



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




Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, unit kerja Balai POM Tanah Bumbu mengidentifikasi bahwa aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (97.22), Sarana dan Prasarana (97.31), dan Waktu Penyelesaian (98.36) merupakan aspek yang membutuhkan perhatian untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima adanya masukan yang menyatakan bahwa perlu meningkatkan atensi masyarakat tentang bahaya produk obat dan makanan ilegal melalui sarana edukasi seperti jenis sampel (komoditi) produk Tanpa Izin Edar (TIE) dan TMS (Tidak Memenuhi Syarat) yang bervariasi dan waktu layanan seperti Bimtek UMKM agar segera dilakukan.

Atas dasar saran dan hasil penilaian tersebut, unit kerja BPOM di Tanah Bumbu menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi untuk menjawab permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Perbaikan difokuskan pada pembaruan dan publikasi Standar Pelayanan Publik, penyediaan sarana edukasi produk obat dan makanan TIE dan/ atau TMS yang lebih variatif, serta publikasi kegiatan yang dapat diikuti oleh masyarakat secara umum seperti Bimtek CPPOB oleh UMKM Pangan Olahan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.



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

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut SKM 2026

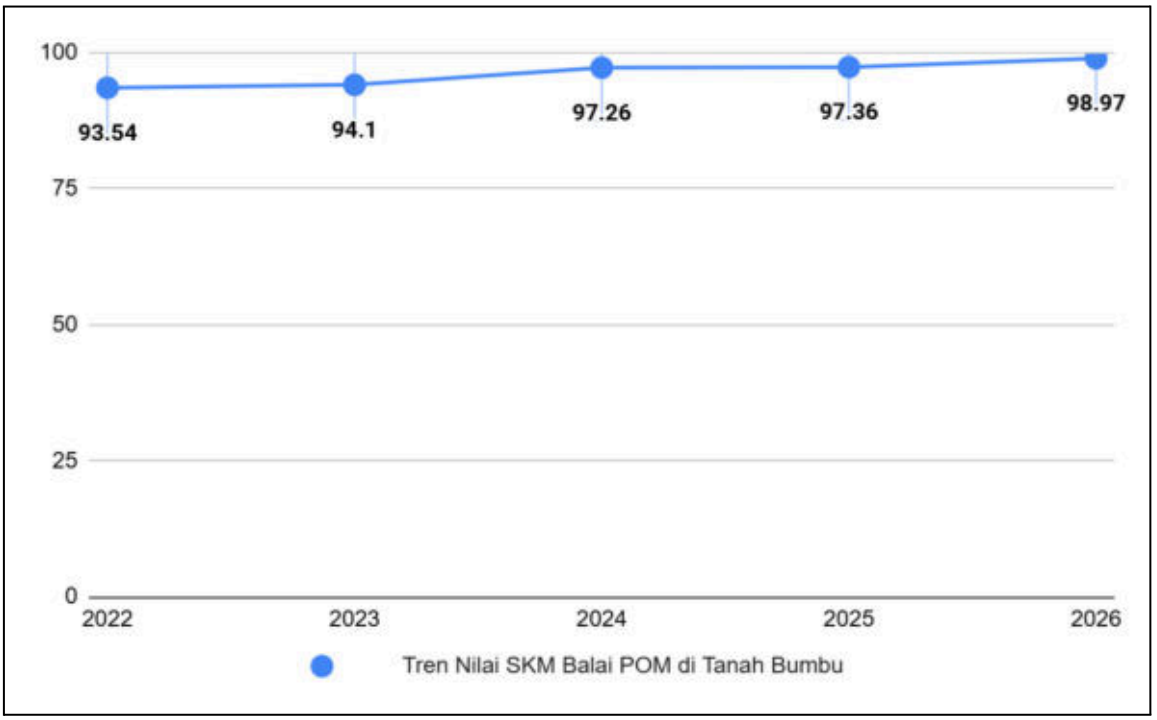
| No | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Forum Konsultasi Publik | 29 Juni 2026 | Infokom |
| | | Penyusunan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tanah Bumbu Tahun 2026 | 22 Juli 2026 | Infokom |
| | | Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tanah Bumbu Tahun 2026 | September 2026 | Infokom |
| 2 | Sarana dan Prasarana | Menambahkan jumlah sampel untuk masing-masing komoditi | September 2026 | Infokom |
| | | Pembuatan Katalog (*Public Warning*) | September 2026 | Infokom |
| | | Publikasi sampel di MPP dan ULPK | September 2026 | Infokom |
| 3 | Waktu Penyelesaian | Pelaksanaan Bimtek CPPOB UMKM Pangan Olahan | 22-23 April 2026 | Infokom |
| | | Publikasi kegiatan Bimtek CPPOB UMKM Pangan Olahan | 7 Mei 2026 | Infokom |



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

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tanah Bumbu dapat dilihat melalui Grafik Tren Nilai SKM Balai POM di Tanah Bumbu (Gambar 2).




Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM Balai POM di Tanah Bumbu

Berdasarkan grafik tersebut, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukan pola peningkatan dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Tanah Bumbu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



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

# BAB III
# HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 6. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

| No. | Unsur | IKM |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | **97.44** |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 97.86 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 98.01 |
| 4 | Biaya/Tarif | **97.44** |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | **97.01** |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 97.86 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 98.29 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | **97.44** |
| 9 | Sarana dan Prasarana | **94.87** |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Tanah Bumbu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 5 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada Tabel 7.



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

Tabel 7. Implementasi Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Tahun 2025

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Sosialisasi dan Publikasi Persyaratan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dalam kegiatan FKP | Sudah | Telah dilakukan Forum Konsultasi Publik pada 22 September 2025 di Kabupaten Kotabaru | https://drive.google.com/file/d/1jCIEXX1syVn9ZW4QnyxlP7pVGxA45xiH/view?usp=drive_link   |

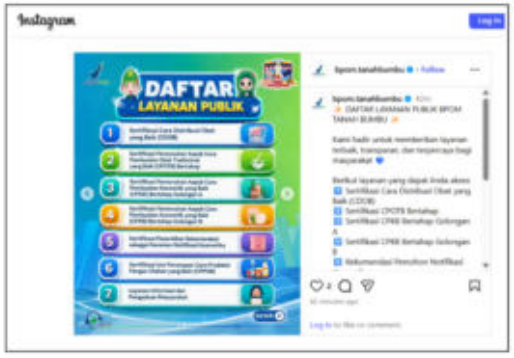


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Membuat infografis permintaan informasi dan pengaduan konsumen tidak yang dipublikasikan di medsos dan ruang pelayanan. | Sudah | ● Telah dibuat infografis pelayanan informasi dan pengaduan tidak dipungut biaya (gratis) pada 30 September 2025;<br>● Infografis telah dipublikasikan di ruang pelayanan dan media sosial pada setiap kegiatan Inovasi Patin Balalah (Pusat Informasi Obat dan Makanan Keliling). | https://drive.google.com/file/d/1KFeaZUvnNn4wHsf_NzeC3RHR602AgJ4F/view?usp=drive_link<br>Publikasi di Ruang Layanan<br><br><br>Publikasi Media Sosial<br> |



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

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Membuat katalog jenis layanan yang dipublikasikan pada *subsite*, medsos, *whatsapp*, dan media cetak. | Sudah | ● Telah dibuat katalog jenis layanan pada 30 September 2025;<br>● Katalog Jenis Layanan telah dipublikasikan pada media cetak, media sosial, *subsite* dan *whatsapp,* sehingga dapat diakses oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun. | https://drive.google.com/file/d/1Gi44Ph5Z6zkrDGWnOY7CihWVvLoKX_tX/view?usp=drive_link<br>Publikasi di Ruang Layanan<br><br>Publikasi Media Sosial<br> |

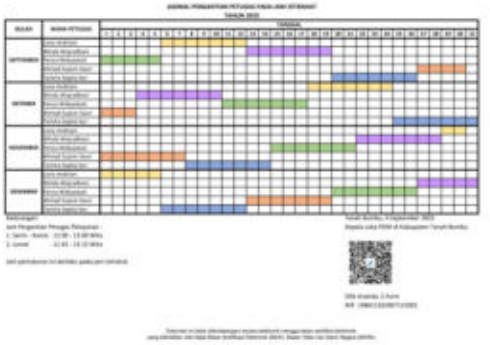


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Publikasi di Subsite<br><br>Publikasi di WhatsApp<br> |



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

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Membuat jadwal pergantian *shift* petugas pelayanan di jam istirahat. | Sudah | Telah dibuat jadwal layanan petugas sehingga pelayanan tetap dapat dilakukan di jam istirahat. | https://drive.google.com/file/d/1CWzMOU7i5VfepJjCf1PqCN7ml4FFvFNT/view?usp=drive_link  |

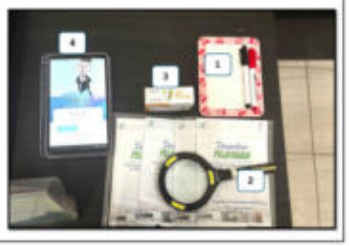


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Menambahkan ruang konsultasi khusus, ruang laktasi, ruang bermain anak dan alat bantu pendengaran | Sudah | Telah dibuat ruang konsultasi khusus/ pengaduan, dan sarana penunjang layanan inklusif lainnya | https://drive.google.com/file/d/1IaoMif2TeiXYKoRf0SqdG_VsgDMfwykj/view?usp=drive_link   Ruang Laktasi   |



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

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Tindak Lanjut RTL (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Alat Bantu<br>1. Papan tulis mini<br>2. Kaca pembesar<br>3. Alat bantu dengar / hearing aid<br>4. Aplikasi hear me untuk transkripsi yang mengubah suara menjadi teks<br> |



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

## BAB IV
## KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 24 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tanah Bumbu. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 23 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tanah Bumbu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai 98.97. Nilai SKM Balai POM di Tanah Bumbu menunjukan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Waktu Penyelesaian
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tanah Bumbu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tanah Bumbu,



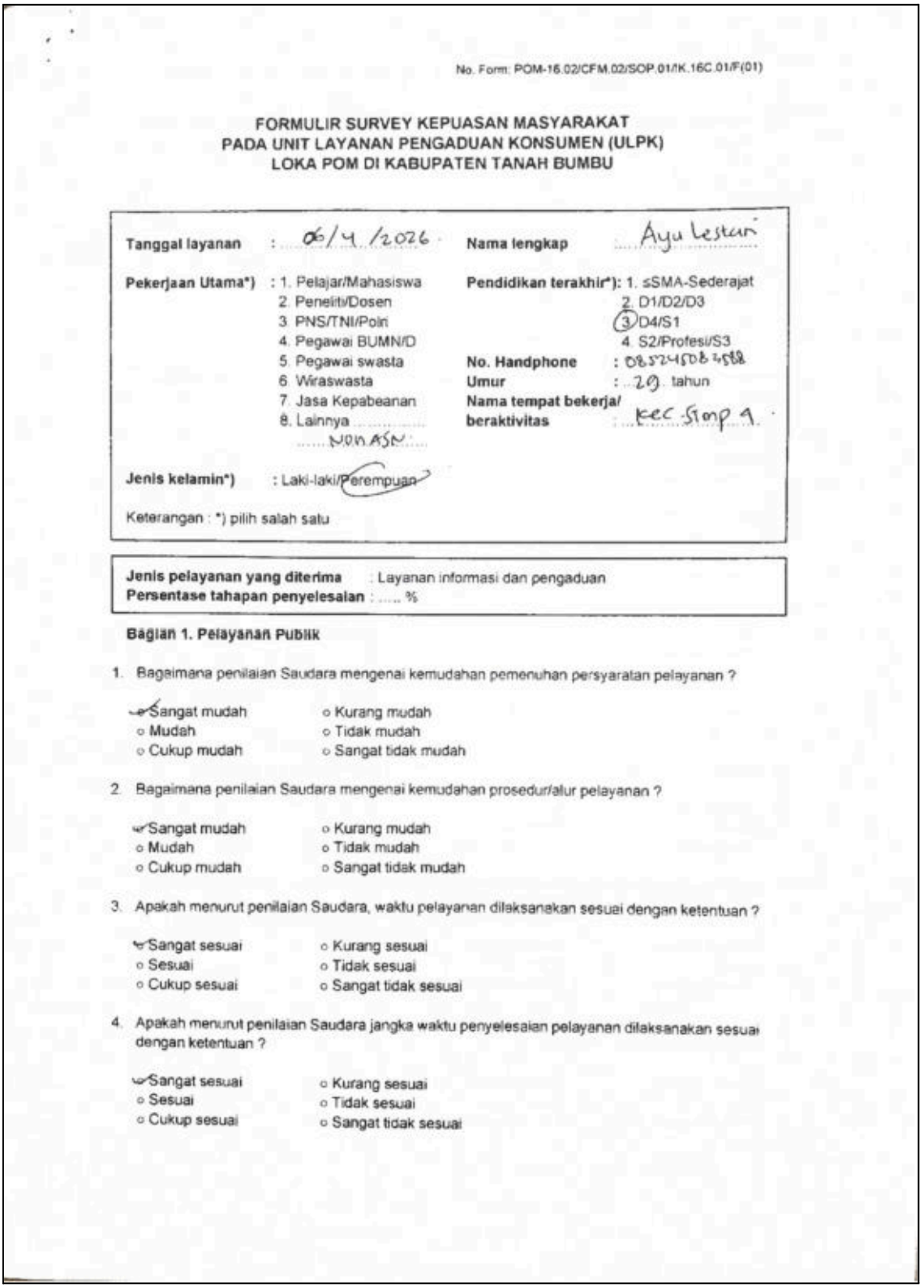
Difa Ananda, S. Farm., M.H.
NIP. 19861126 200712 1 001



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

## LAMPIRAN

1. Kuesioner



No. Form: POM-16.02/CFM.02/SOP.01/IK.16C.01/F(01)

**FORMULIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**
**PADA UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)**
**LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU**

**Tanggal layanan** : 06/4/2026 **Nama lengkap** Ayu Lestari

**Pekerjaan Utama*)** : 1. Pelajar/Mahasiswa
2. Peneliti/Dosen
3. PNS/TNI/Polri
4. Pegawai BUMN/D
5. Pegawai swasta
6. Wiraswasta
7. Jasa Kepabeanan
8. Lainnya NON ASN

**Pendidikan terakhir*)**: 1. ≤SMA-Sederajat
2. D1/D2/D3
(3) D4/S1
4. S2/Profesi/S3

**No. Handphone** : 085245088588
**Umur** : 20 tahun
**Nama tempat bekerja/ beraktivitas** : Kec. Simp 9.

**Jenis kelamin*)** : Laki-laki/(Perempuan)

Keterangan : *) pilih salah satu

**Jenis pelayanan yang diterima** : Layanan informasi dan pengaduan
**Persentase tahapan penyelesaian** : ..... %

**Bagian 1. Pelayanan Publik**

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

✓ Sangat mudah
○ Mudah
○ Cukup mudah
○ Kurang mudah
○ Tidak mudah
○ Sangat tidak mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

✓ Sangat mudah
○ Mudah
○ Cukup mudah
○ Kurang mudah
○ Tidak mudah
○ Sangat tidak mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

✓ Sangat sesuai
○ Sesuai
○ Cukup sesuai
○ Kurang sesuai
○ Tidak sesuai
○ Sangat tidak sesuai

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

✓ Sangat sesuai
○ Sesuai
○ Cukup sesuai
○ Kurang sesuai
○ Tidak sesuai
○ Sangat tidak sesuai



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

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

- ✓ Sangat cepat
- o Cepat
- o Cukup cepat
- o Kurang cepat
- o Lambat
- o Sangat lambat

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

- ✓ Sangat jelas
- o Jelas
- o Cukup jelas
- o Kurang jelas
- o Tidak jelas
- o Sangat tidak jelas

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

- ✓ Sangat sesuai
- o Sesuai
- o Cukup sesuai
- o Kurang sesuai
- o Tidak sesuai
- o Sangat tidak sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ✓ Sangat memadai
- o Memadai
- o Cukup memadai
- o Kurang memadai
- o Tidak memadai
- o Sangat tidak memadai

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

- ✓ Sangat setuju
- o Setuju
- o Cukup setuju
- o Kurang setuju
- o Tidak setuju
- o Sangat tidak setuju

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

- ✓ Sangat baik
- o Baik
- o Cukup baik
- o Kurang baik
- o Tidak baik
- o Sangat tidak baik

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

- ✓ Sangat lengkap
- o Lengkap
- o Cukup lengkap
- o Kurang lengkap
- o Tidak lengkap
- o Sangat tidak lengkap

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

- ✓ Sangat sesuai
- o Sesuai
- o Cukup sesuai
- o Kurang sesuai
- o Tidak sesuai
- o Sangat tidak sesuai



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

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

- ✓ Sangat setuju
- ○ Setuju
- ○ Cukup setuju
- ○ Kurang setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Sangat tidak setuju

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

- ✓ Sangat sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Cukup sesuai
- ○ Kurang sesuai
- ○ Tidak sesuai
- ○ Sangat tidak sesuai

**Bagian 2. Persepsi Anti Korupsi**

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ✓ Sangat setuju
- ○ Setuju
- ○ Cukup setuju
- ○ Kurang setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Sangat tidak setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ✓ Sangat setuju
- ○ Setuju
- ○ Cukup setuju
- ○ Kurang setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Sangat tidak setuju

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

- ✓ Sangat setuju
- ○ Setuju
- ○ Cukup setuju
- ○ Kurang setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Sangat tidak setuju

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

- ✓ Sangat setuju
- ○ Setuju
- ○ Cukup setuju
- ○ Kurang setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Sangat tidak setuju

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

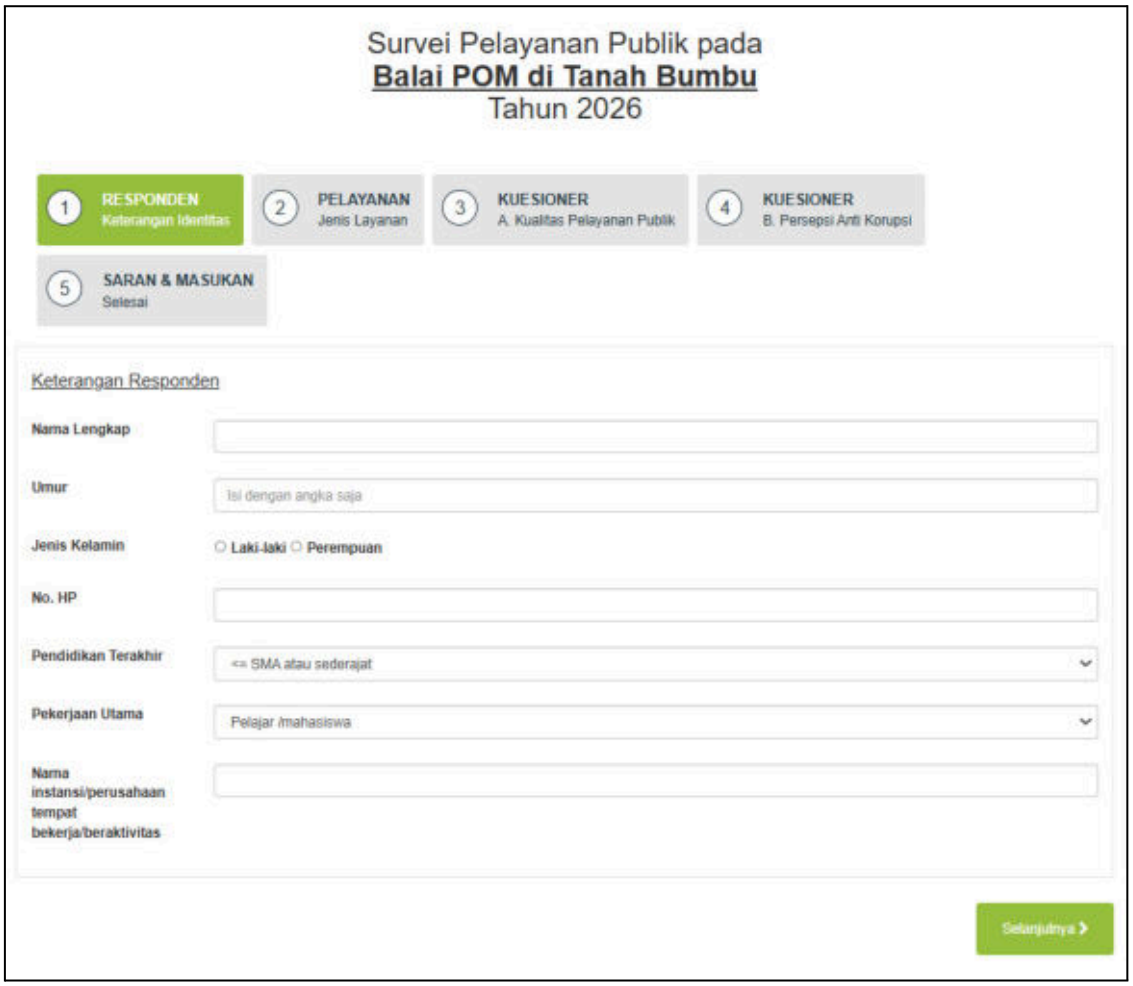
- ✓ Sangat setuju
- ○ Setuju
- ○ Cukup setuju
- ○ Kurang setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Sangat tidak setuju

**SARAN DAN MASUKAN**

.....
.....
.....
.....
.....



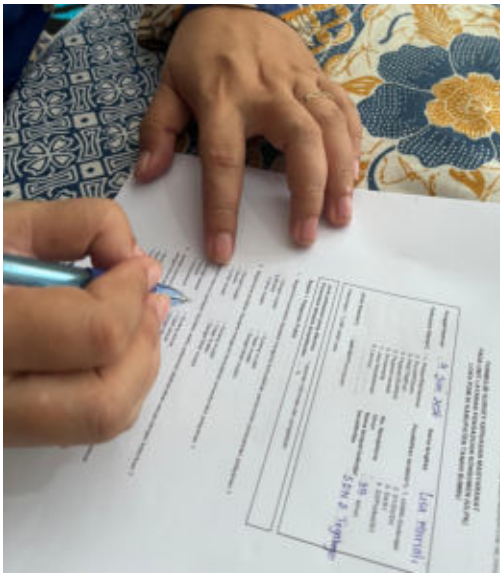
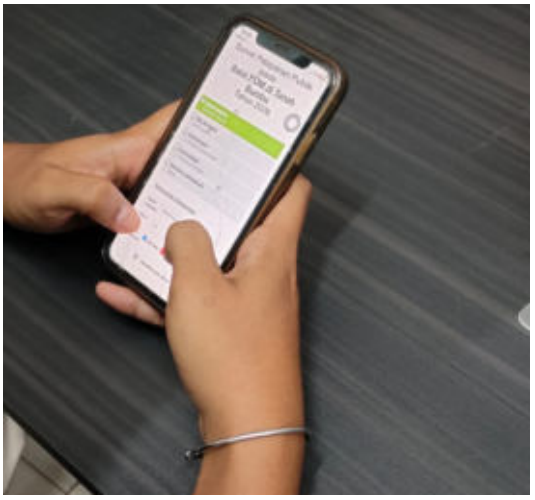
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).






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

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

| Pelaksanaan SKM di Daerah dengan keterbatasan akses Internet | |
|---|---|
|  |  |
| **Pelaksanaan SKM di ULPK Balai POM di Tanah Bumbu** | |
|  |  |



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

**Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP**

**Unit Kerja: Balai POM di Tanah bumbu**

| No. | Layanan | Tanggal Survei | Nama | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | Nama Instansi | Persentase tahapan penyelesaian (%) | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran | Hasil Evaluasi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | |
| a | b | c | d | e | f | g | h | i | j | k | l | m | n | o | p | q | r | s | t | u | v | w | x |
| 1 | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 30-06-26 12:44 | Andries Diono | 47 | Laki-laki | 8115117974 | S1 | Pegawai swasta | Andifa zayeen perkasa | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sudah sangat baik dan cepat respondnya terimakasih | NIHIL |
| 2 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 15:13 | Nuris Mird | 40 | Laki-laki | 85249488141 | S1 | PNS/TNI/Polri | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - | NIHIL |
| 3 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 15:21 | M. Syahroni | 53 | Laki-laki | 82352169252 | ≤ SMA/Sederajat | Lainnya | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | - | NIHIL |
| 4 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 15:27 | Normaidah | 53 | Perempuan | 82250832131 | S1 | PNS/TNI/Polri | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - | NIHIL |
| 5 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 15:39 | Ayu Lestari | 29 | Perempuan | 85245083588 | S1 | Lainnya | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - | NIHIL |
| 6 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:08 | Iqlima | 42 | Perempuan | 82151544456 | S1 | PNS/TNI/Polri | Diskumdagri Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | BPOM Semakin Maju | NIHIL |
| 7 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:33 | Ata Batul Ghulam | 30 | Laki-laki | 81253193828 | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | Perusahaan Sekitar Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - | NIHIL |
| 8 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:40 | Sattar | 51 | Laki-laki | 81349356860 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | Pentol Putri 77 | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terimakasih atas pelayanannya, Semoga bermanfaat | NIHIL |
| 9 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:43 | M. Syahril | 56 | Laki-laki | 83191955237 | S1 | PNS/TNI/Polri | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | Sangat Baik | NIHIL |
| 10 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:50 | Gyati Nisa | 34 | Perempuan | 8538933800 | S1 | PNS/TNI/Polri | Kementerian Pertanian Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Segera lakukan Bimtek UMKM | NIHIL |
| 11 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:52 | Apt. M. Rusydi Taufik | 25 | Laki-laki | 81585028992 | S2/Profesi/S3 | Lainnya | Apotek di Tanah Bumbu | 100 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | Bisa ditingkatkan lagi untuk atensi ke masyarakat mengenai obat herbal yang tidak terdaftar secara resmi yang nantinya membahayakan masyarakat itu sendiri | NIHIL |
| 12 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 19:58 | Herdy Wardana | 28 | Laki-laki | 8979866613 | ≤ SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Satpol PP Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga kedepannya masyarakat lebih teredukasi mengenai pentingnya informasi tentang bahaya produk dan obat-obatan yang ilegal dan tidak terdaftar secara resmi di BPOM. terima kasih | NIHIL |
| 13 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:02 | Ahmad Maulana | 30 | Laki-laki | 83135436433 | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | PT. Mandiri Herindo Adi Perkasa | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Layanan dari petugas Badan POMnya baik dan ramah dan snagat mengedukasi untuk masyarakat awam | NIHIL |
| 14 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:06 | Basrah | 20 | Laki-laki | 85386396433 | ≤ SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Pemerintah | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - | NIHIL |
| 15 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:12 | Yulia M | 24 | Perempuan | 81254715353 | S1 | Lainnya | Sekolah di Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - | NIHIL |
| 16 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:17 | Syafira Dwi Rahmawati | 23 | Perempuan | 85348008232 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | RRS | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 17 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:21 | Naufal Effendi | 23 | Laki-laki | 82348475627 | ≤ SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 18 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:24 | Rida Yanti | 49 | Perempuan | 8219671849 | ≤ SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 19 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:27 | Wahida | 55 | Perempuan | 85349784785 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | Roti Juara | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 20 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:31 | Yana Cahyati | 28 | Perempuan | 85787077814 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | Dapur Syasya | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |

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

**Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP**

**Unit Kerja: Balai POM di Tanah bumbu**

| No. | Layanan | Tanggal Survei | Nama | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone | Pendidikan | Pekerjaan | Nama Instansi | Persentase tahapan penyelesaian (%) | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran | Hasil Evaluasi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | |
| a | b | c | d | e | f | g | h | i | j | k | l | m | n | o | p | q | r | s | t | u | v | w | x |
| 21 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:33 | Purnama | 55 | Laki-laki | 8.52E+11 | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | Perusahaan Sekitar Kotabaru | 100 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 22 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:39 | Linda | 34 | Perempuan | 82151513747 | S1 | Lainnya | Diskoperindag Kotabaru | 100 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 23 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:43 | M. Naufal | 30 | Laki-laki | 82251042766 | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | Indocement | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |
| 24 | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan | 30-04-26 20:54 | Adi S.G | 34 | Laki-laki | 8115151155 | S1 | Pegawai BUMN/D | BPJS Kesehatan Tanah Bumbu | 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | NIHIL |

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Tanah Bumbu



Difa Ananda, S. Farm., M.H

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