

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEPTEMBER 2026



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEPTEMBER TAHUN 2026

I. Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tabalong (Balai POM di Tabalong) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

II. 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 Tabalong.

III. Metode Pelaksanaan

- a. Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kuesioner elektronik (*e-survei*)/ dengan link melalui: <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTabalong> wawancara yang mencakup 9 (sembilan) 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.

U1 : Persyaratan

U2 : Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 : Waktu penyelesaian

U4 : Biaya/ tarif

U5 : Produk layanan
 U6 : Kompetensi pelaksana
 U7 : Perilaku pelaksana
 U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 U9 : Sarana dan Prasarana

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/ memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.

c. Kriteria Penilaian SKM

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

IV. Tim Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai POM di Tabalong dilaksanakan oleh Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha.

V. Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

- Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
- Pengolahan data, laporan, dan rencana tindak lanjut: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan

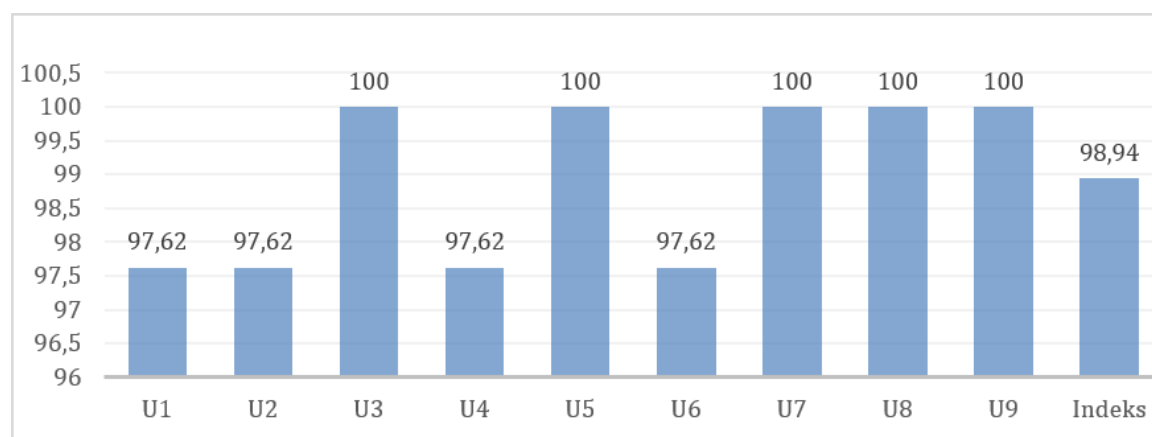
VI. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

a. Data Pelanggan

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan
1	Suyati	40	Perempuan	081349412524	SMA/Sederajat	Pegawai

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan
						swasta
2	Syapi'i	21	Laki-laki	081254642859	SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
3	Nahdya	24	Perempuan	08134157583	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
4	Mirna anggraini	23	Perempuan	089508386442	S1	Wiraswasta
5	Hadianor	25	Laki-laki	085753915040	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
6	Titin Arida	54	Perempuan	085349964803	SMA/Sederajat	Lainnya
7	Fathul Jannah	36	Perempuan	085654054836	SMA/Sederajat	Lainnya

b. Hasil SKM



No	Saran/Masukan
1	Terima kasih atas layanan yang diberikan
2	Sudah bagus
3	Apotek Ihsan
4	Jenis pelayanan ini sangat berguna di kalangan masyarakat
5	Pelayanan pendampingan sertifikasi CDOB sudah sangat baik dan informatif. Diharapkan pelayanan serta komunikasi yang baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dalam memberikan pendampingan kepada PBF lain.
6	Cara pelayanan mudah
7	Semua pelayanan sudah bagus dan pertahankan

c. Analisis

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa Indeks SKM mencapai 98,94 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai tersebut mencerminkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Lima unsur pelayanan, yaitu Waktu penyelesaian (U3), Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9) memperoleh nilai 100. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut telah memenuhi harapan pengguna layanan secara optimal. Capaian tersebut menggambarkan bahwa layanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan, petugas memiliki sikap yang ramah, sopan dan profesional, mekanisme penanganan pengaduan berjalan efektif, serta fasilitas pendukung pelayanan telah memadai.

Meskipun demikian, terdapat unsur yang belum mencapai nilai maksimal, yaitu Persyaratan (U1) sebesar 97,62, Biaya/Tarif (U4) sebesar 97,62, dan Kompetensi Pelaksana (U6) sebesar 97,62. Walaupun ketiga unsur tersebut masih berada dalam kategori Sangat Baik, hasil ini menunjukkan masih terdapat sebagian kecil pengguna layanan yang menilai persyaratan, biaya/tarif, dan kompetensi pelaksana belum sepenuhnya sesuai dengan harapan.

Kondisi tersebut perlu menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya melalui penyederhanaan dan penyampaian informasi persyaratan secara lebih jelas dan mudah dipahami serta memastikan proses penyelesaian layanan dilaksanakan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Sementara itu, unsur yang telah memperoleh nilai 100 perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan berkelanjutan.

Capaian ini tetap perlu diiringi dengan upaya menjaga konsistensi, menggali umpan balik yang lebih mendalam, serta mendorong inovasi layanan secara berkelanjutan guna mengantisipasi potensi bias kepuasan dan memastikan kualitas pelayanan tetap adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan:

1. Upaya perbaikan berkelanjutan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah akan semakin memperkuat kepercayaan dan partisipasi

masyarakat dalam mendukung fungsi pengawasan obat dan makanan di wilayah kerja Balai POM di Tabalong.

2. Balai POM di Tabalong perlu mengantisipasi potensi penurunan kepuasan di masa depan, misalnya jika terjadi lonjakan permintaan layanan, keterbatasan SDM, atau perubahan regulasi.
3. Masyarakat tetap memberikan masukan agar Balai POM di Tabalong konsisten dan berkelanjutan dalam menjaga mutu layanan, khususnya pada aspek pengawasan peredaran obat dan makanan ilegal.
4. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM September 2026, sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyusun dan mempublikasikan konten informasi mengenai persyaratan dan alur sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh pelaku usaha.	30 Oktober 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha
2	Biaya/Tarif	Menyusun dan mempublikasikan konten informasi mengenai ketentuan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada layanan yang diberikan tarif nol rupiah untuk UMK pada beberapa layanan registrasi maupun sertifikasi, sehingga informasi biaya/tarif dapat diketahui secara jelas dan transparan oleh pengguna layanan.	30 Oktober 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pemetaan dan penyusunan kebutuhan kompetensi seluruh anggota Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha sesuai tugas dan tanggung jawab dalam Surat Keputusan Tim Kerja terbaru sebagai dasar peningkatan kompetensi petugas pada Triwulan IV Tahun 2026.	30 Oktober 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha

VII. Penutup/Kesimpulan/Rekomendasi

- Hasil indeks kepuasan masyarakat bulan September Tahun 2026 adalah 98,94 dengan kategori **Sangat Baik**.
- Hasil SKM akan ditindaklanjuti sesuai timeline.

Tanjung, 7 Oktober 2026
Kepala Balai POM di Tabalong,



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.