

**MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2026**



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Tujuan Pelaksanaan	2
BAB II	4
HASIL SURVEI DAN REKOMENDASI	4
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026	4
2.2 Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026	5
BAB III	6
PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT	6
3.1 Pelaksanaan	6
3.2 Hasil Monitoring dan Evaluasi	6
BAB IV	7
PENUTUP	7
4.1 Kesimpulan	7
LAMPIRAN	8
1. Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026	8
2. Matriks Rincian Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah sebagai service producer dan service arranger memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

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. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Teknis pelaksanaan survei kepada pelanggan diatur dengan 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. 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 Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Indonesia, maka BPOM juga wajib menyelenggarakan SKM atas pelayanan yang diberikan.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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.

Selanjutnya, sebagai upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, BPOM menindaklanjuti hasil SKM dengan menyusun rencana aksi/tindak lanjut perbaikan. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil SKM untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut telah sesuai dengan rencana.

1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
4. Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.02/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi dilakukan terhadap rencana aksi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2026.

1.4. Tujuan Pelaksanaan

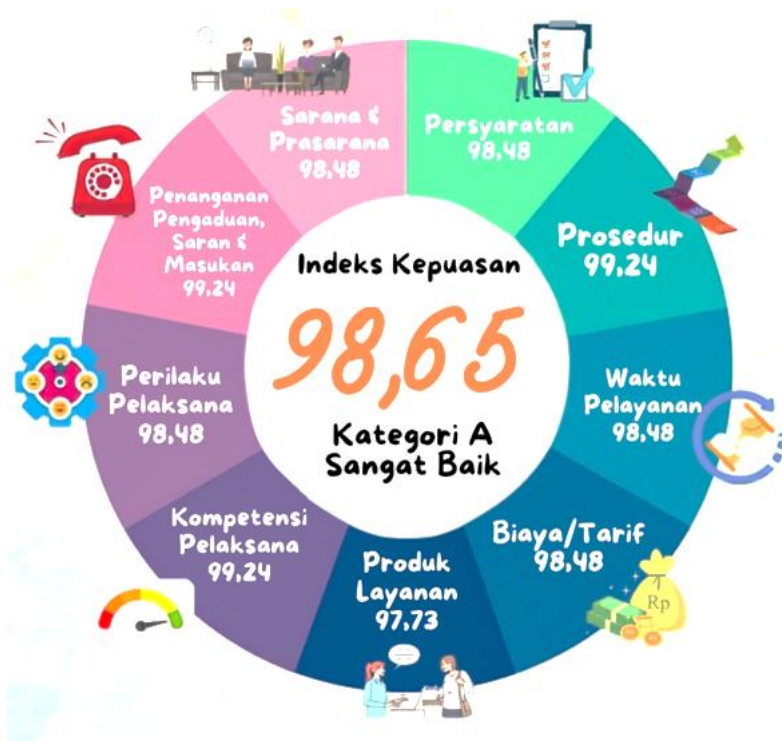
Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2026 bertujuan untuk:

1. Mengetahui kesesuaian rencana aksi / tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan;
2. Mengetahui progres atas penerapan rencana aksi / tindak lanjut hasil survei;
3. Mengetahui tingkat pencapaian rencana aksi / tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi / tindak lanjut tersebut.

BAB II

HASIL SURVEI DAN REKOMENDASI

2.1. Hasil Survei Masyarakat Tahun 2026



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Balai POM memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,65 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan menilai seluruh aspek pelayanan telah memenuhi harapan dan diselenggarakan dengan sangat baik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Unsur Produk memperoleh nilai 97,73, merupakan nilai terendah dibandingkan delapan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian kecil pengguna layanan yang menilai hasil layanan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi, baik dari aspek kejelasan hasil layanan, ketepatan keluaran layanan, maupun pemahaman terhadap produk layanan yang diterima.

Selain itu, unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana masing-masing memperoleh nilai 98,48. Walaupun masih berada

pada kategori sangat baik, nilai tersebut menunjukkan masih terdapat peluang perbaikan, khususnya dalam penyampaian informasi persyaratan secara lebih jelas, menjaga konsistensi ketepatan waktu pelayanan, meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana, serta mempertahankan kualitas interaksi petugas dengan pengguna layanan.

Sementara itu, unsur Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai tertinggi yaitu 99,24. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai prosedur pelayanan mudah dipahami, petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan secara efektif dan responsif.

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Balai POM telah berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan tetap perlu difokuskan pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan, serta mempertahankan konsistensi kinerja pada unsur-unsur lainnya melalui evaluasi berkala, peningkatan komunikasi kepada pengguna layanan, optimalisasi sarana pendukung pelayanan, dan peningkatan kapasitas petugas agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terus meningkat pada periode berikutnya.

2.2. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026

Rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 kepada masing-masing UPP yaitu menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden. Serta melakukan input dan tindak lanjut seluruh rencana aksi pada aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>) hingga close.

BAB III

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

3.1. Pelaksanaan

1. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 dilakukan oleh Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha selaku unit kerja yang mengampu pengelolaan pelayanan publik di lingkup BPOM, termasuk pengelolaan pelaksanaan SKM BPOM.
2. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 telah melaksanakan rencana aksi beserta data dukungnya melalui aplikasi SAPA APIP (Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut berdasarkan data yang disampaikan melalui aplikasi SAPA APIP.

3.2. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi atas Rencana Aksi/ Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2026, telah terdapat 6 RATL yang telah sesuai rekomendasi, atau sebesar 100% dari keseluruhan RATL yang disampaikan. Rincian hasil monitoring dan evaluasi RATL hasil SKM disajikan pada Lampiran 1 dan 2.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tabalong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (kategori A) dengan nilai SKM tahun 2026 sebesar 98,65 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025. Balai POM di Tabalong telah menyampaikan RATL terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis pelayanan. Berdasarkan monitoring dan evaluasi atas Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2026, telah terdapat 6 RATL yang telah sesuai rekomendasi, atau sebesar 100% dari total keseluruhan RATL yang disampaikan.

Tanjung, 30 September 2026
Kepala Balai POM di Tabalong



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt

Lampiran 1

Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tabalong Tahun 2026

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab	Tindak Lanjut yang dilakukan
1	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Produk Layanan	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan belum diperbarui secara berkala sesuai perkembangan regulasi dan kebutuhan layanan.	Melaksanakan pembaruan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan secara berkala sesuai dengan perubahan regulasi, kebijakan, serta kebutuhan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT).	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan pembaharuan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Balai POM di Tabalong
2		Sarana Prasarana	Pemeliharaan dan pemantauan kondisi sarana prasarana belum	Melaksanakan inventarisasi, pemeliharaan, dan perawatan sarana	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan inventarisasi serta pengecekan kondisi sarana

			dilakukan secara optimal dan berkala.	prasarana secara berkala guna memastikan seluruh fasilitas pelayanan berada dalam kondisi baik, aman, dan berfungsi optimal.			dan prasarana pelayanan untuk memastikan fasilitas dalam kondisi baik dan berfungsi optimal.
3		Waktu	Waktu penyelesaian layanan dapat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen, proses verifikasi, dan beban kerja petugas.	Melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap waktu penyelesaian layanan untuk memastikan kesesuaian dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan evaluasi dan pemantauan terhadap waktu penyelesaian layanan untuk memastikan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Saran dan Masukan	Jarak layanan cukup jauh bagi sebagian masyarakat karena keterbatasan titik pelayanan.	Mengoptimalkan pelayanan informasi secara daring melalui Virtual Office Balai POM di Tabalong agar masyarakat dapat mengakses	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan optimalisasi pelayanan informasi secara daring melalui Virtual Office Balai POM di Tabalong sebagai

				informasi mengenai obat dan makanan secara mudah, cepat, dan tanpa terbatas oleh waktu maupun lokasi.			alternatif akses layanan bagi masyarakat yang terkendala jarak.
5		Saran dan Masukan	Pemahaman petugas terhadap teknis mapping suhu dan aspek teknis terkait belum seragam.	Melaksanakan diseminasi kepada petugas pendamping pelaku usaha dan petugas sertifikasi mengenai prosedur sertifikasi guna meningkatkan pemahaman serta keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan.	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan diseminasi dan penyamaan pemahaman kepada petugas pendamping pelaku usaha dan petugas sertifikasi terkait prosedur sertifikasi serta aspek teknis pelayanan.
6		Saran dan Masukan	Pemahaman masyarakat mengenai ketentuan pembelian dan	Melaksanakan edukasi secara berkelanjutan kepada masyarakat	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan edukasi kepada masyarakat mengenai penggolongan

			penggunaan obat keras masih terbatas.	mengenai penggolongan obat serta penggunaan obat yang tepat, aman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui berbagai media komunikasi dan kanal informasi.			obat, ketentuan pembelian obat keras, serta penggunaan obat yang tepat dan aman melalui media komunikasi dan kanal informasi Balai POM di Tabalong.
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	---

Tanjung, 30 September 2026
Kepala Balai POM di Tabalong



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt
NIP. 19860914 200912 1 002

Lampiran 2

Monitoring Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tabalong Tahun 2026

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Tanggal Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Tindak Lanjut yang dilakukan	Data Dukung	Ket
1	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Produk Layanan	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan belum diperbarui secara berkala sesuai perkembangan regulasi dan kebutuhan layanan.	Melaksanakan pembaruan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan secara berkala sesuai dengan perubahan regulasi, kebijakan, serta kebutuhan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT).	30 September 2026	23 Juli 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan pembaharuan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Balai POM di Tabalong	https://drive.google.com/drive/folders/1e2ielqNWxMDCMO7o06AfodW5pbNgF0WT?usp=sharing	Close
2		Sarana Prasarana	Pemeliharaan dan pemantauan kondisi sarana prasarana belum dilakukan	Melaksanakan inventarisasi, pemeliharaan, dan perawatan sarana prasarana secara berkala guna memastikan	30 September 2026	26 Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan inventarisasi serta pengecekan kondisi sarana dan prasarana	https://drive.google.com/drive/folders/159NbMbREFuBoR2Sa	Close

			secara optimal dan berkala.	seluruh fasilitas pelayanan berada dalam kondisi baik, aman, dan berfungsi optimal.				pelayanan untuk memastikan fasilitas dalam kondisi baik dan berfungsi optimal.	J-HVYauMXk3t7JOc?usp=sharing	
3		Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan dapat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen, proses verifikasi, dan beban kerja petugas.	Melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap waktu penyelesaian layanan untuk memastikan kesesuaian dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	30 September 2026	28 Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan evaluasi dan pemantauan terhadap waktu penyelesaian layanan untuk memastikan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	https://drive.google.com/drive/folders/1LGQS_i0Fo5hDpSFGvBvOui6rcpd3nUikc?usp=sharing	Close
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Saran dan Masukan	Jarak layanan cukup jauh bagi sebagian masyarakat karena keterbatasan titik pelayanan.	Mengoptimalkan pelayanan informasi secara daring melalui Virtual Office Balai POM di Tabalong agar masyarakat dapat mengakses	30 September 2026	21 Juli 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan optimalisasi pelayanan informasi secara daring melalui Virtual Office Balai	https://drive.google.com/drive/folders/17Jhq6bkqgTq05IzppK-9pon3rY	Close

				informasi mengenai obat dan makanan secara mudah, cepat, dan tanpa terbatas oleh waktu maupun lokasi.				POM di Tabalong sebagai alternatif akses layanan bagi masyarakat yang terkendala jarak.	0znWAu?usp=sharing	
5		Saran dan Masukan	Pemahaman petugas terhadap teknis mapping suhu dan aspek teknis terkait belum seragam.	Melaksanakan diseminasi kepada petugas pendamping pelaku usaha dan petugas sertifikasi mengenai prosedur sertifikasi guna meningkatkan pemahaman serta keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan.	30 September 2026	22 Juli 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan diseminasi dan penyamaan pemahaman kepada petugas pendamping pelaku usaha dan petugas sertifikasi terkait prosedur sertifikasi serta aspek teknis pelayanan.	https://drive.google.com/drive/folders/1mn6no2pZqNt4XJKqC2TvT3K3eeQ-MXH?usp=sharing	Close
6		Saran dan Masukan	Pemahaman masyarakat mengenai ketentuan pembelian dan	Melaksanakan edukasi secara berkelanjutan kepada masyarakat	30 September 2026	27 Juli 2026	Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha	Telah dilakukan edukasi kepada masyarakat	https://drive.google.com/drive/folders/1dDkv9	Close

			penggunaan obat keras masih terbatas.	mengenai penggolongan obat serta penggunaan obat yang tepat, aman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui berbagai media komunikasi dan kanal informasi.				mengenai penggolongan obat, ketentuan pembelian obat keras, serta penggunaan obat yang tepat dan aman melalui media komunikasi dan kanal informasi Balai POM di Tabalong.	r7oZtQ9ThfcWlzFeZ4JjfA000mM?usp=sharing	
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	---	---	--

Tanjung, 30 September 2026
Kepala Balai POM di Tabalong



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt
NIP. 19860914 200912 1 002