

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



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

## **DAFTAR ISI**

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM</b>                         | <b>iii</b> |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>   |
| 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                                     | 4          |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>5</b>   |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>5</b>   |
| 2.1 Analisis Responden                                             | 5          |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 6          |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 8          |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                                 | 13         |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>14</b>  |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>14</b>  |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>23</b>  |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>23</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>24</b>  |
| 1. Kuesioner                                                       | 24         |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM) | 26         |

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.  
NIP : 19860914 200912 1 002  
Jabatan : Kepala Balai POM di Tabalong  
Unit Kerja : Balai POM di Tabalong

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.

Tanjung, 21 Juli 2026

Kepala Balai POM di Tabalong



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

# **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 POM di Tabalong 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.

### 1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Tabalong 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 Tabalong 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.

#### 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:

| 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 survey dan <i>cleansing</i> 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 No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 32 orang dan sampel sebanyak 22 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

| No            | Jenis Pelayanan                                                               | Populasi  | Sampel    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 1             | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                             | 1         | 1         |
| 2             | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 1         | 1         |
| 3             | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)         | 1         | 1         |
| 4             | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)       | 3         | 2         |
| 5             | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan                           | 26        | 17        |
| <b>Jumlah</b> |                                                                               | <b>32</b> | <b>22</b> |

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

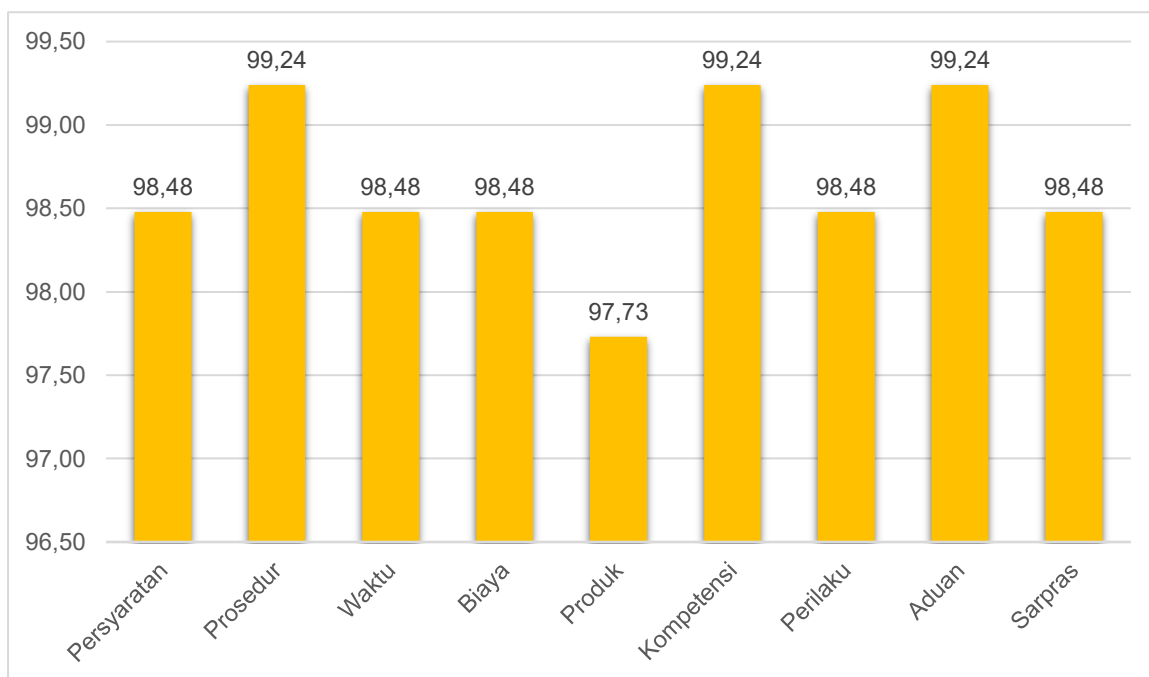
| No | KARAKTERISTIK                  | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|--------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin                  | Laki-Laki               | 14     | 63,64%     |
|    |                                | Perempuan               | 8      | 36,36%     |
| 2  | Pendidikan                     | Tidak Sekolah           | 0      | -          |
|    |                                | SD/Sederajat            | 0      | -          |
|    |                                | SMP/Sederajat           | 0      | -          |
|    |                                | SMA/Sederajat           | 11     | 50%        |
|    |                                | D1/D2/D3                | 1      | 4,55%      |
|    |                                | D4/S1                   | 8      | 36,36%     |
|    |                                | S2/Profesi/S3           | 2      | 9,09%      |
|    |                                |                         |        |            |
| 3  | Pekerjaan                      | ASN/TNI/POLRI           | 3      | 13,64%     |
|    |                                | Swasta                  | 2      | 9,09%      |
|    |                                | Wirausaha               | 10     | 45,45%     |
|    |                                | Ibu Rumah Tangga        | 0      | -          |
|    |                                | Pelajar/Mahasiswa       | 2      | 9,09%      |
|    |                                | Petani/Nelayan          | 0      | -          |
|    |                                | Pekerja Lepas/Freelance | 0      | -          |
|    |                                | Pensiunan               | 0      | -          |
| 4  | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 22     | 100%       |
|    |                                | Disabilitas             | 0      | -          |
|    |                                |                         |        |            |
|    |                                |                         |        |            |
| 5  | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | -          |
|    |                                | Disabilitas Intelektual | 0      | -          |
|    |                                | Disabilitas Mental      | 0      | -          |
|    |                                | Disabilitas Sensorik    | 0      | -          |

## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Jenis Layanan                                                                 | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| 1  | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                             | 1                | 100         | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100                   |
| 2  | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 1                | 100         | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100                   |
| 3  | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)         | 1                | 100         | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100                   |

|                             |                                                                         |    |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 4                           | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 2  | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          |
| 5                           | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan                     | 17 | 98.04        | 99.02        | 98.04        | 98.04        | 97.06        | 99.02        | 98.04        | 99.02        | 98.04        | 98.26        |
| <b>Rerata IKM Per Unsur</b> |                                                                         |    | <b>98,48</b> | <b>99,24</b> | <b>98,48</b> | <b>98,48</b> | <b>97,73</b> | <b>99,24</b> | <b>98,48</b> | <b>99,24</b> | <b>98,48</b> | <b>98,65</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b>     |                                                                         |    | <b>98,65</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Mutu Unit Layanan</b>    |                                                                         |    | <b>A</b>     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |

**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**



### **2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

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.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>     | <b>Rencana Tindak Lanjut</b>                                                                                                                                                          | <b>Waktu</b>      | <b>Penanggung Jawab</b>                            |
|-----------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| 1.        | Produk           | 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 |
| 2.        | Sarana Prasarana | Melaksanakan inventarisasi, pemeliharaan, dan perawatan sarana prasarana secara berkala guna                                                                                          | 30 September 2026 | Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha |

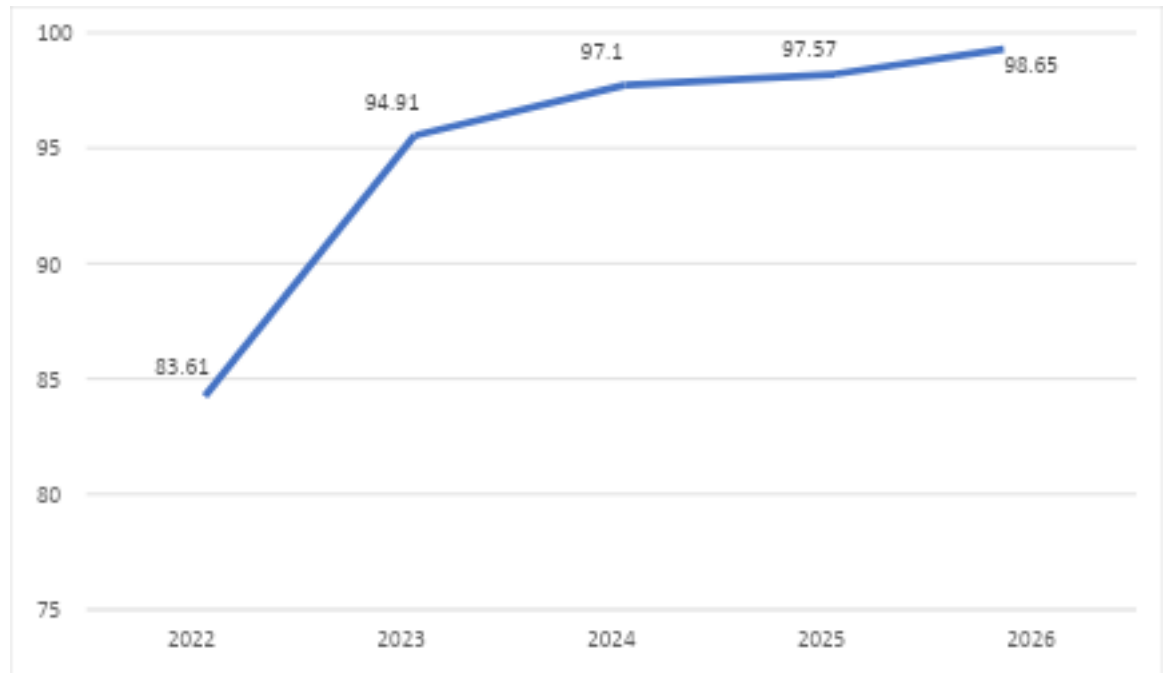
|    |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
|    |                                                                             | memastikan seluruh fasilitas pelayanan berada dalam kondisi baik, aman, dan berfungsi optimal.                                                                                                                                      |                   |                                                    |
| 3. | Waktu                                                                       | 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 |
| 4  | Saran dan Masukan:<br>Tambahan Sub Kantor Pelayanan agar tidak terlalu jauh | Mengoptimalkan pelayanan informasi secara daring melalui Virtual Office Balai POM di Tabalong agar masyarakat dapat mengakses informasi mengenai obat dan makanan secara mudah, cepat, dan tanpa terbatas oleh waktu maupun lokasi. | 30 September 2026 | Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha |
| 5  | Saran dan Masukan:<br>Maaf, ini pendapat saya, mungkin perlu adanya         | Melaksanakan diseminasi kepada petugas pendamping pelaku usaha dan petugas sertifikasi mengenai prosedur sertifikasi guna                                                                                                           | 30 September 2026 | Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                              |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>anggota atau tim pelaksana yang benar2 memahami betul tentang dasar teknis mapping suhu dilapangan seperti tempat peletakan alat logger/thermo hygrometer pada titik2 ruangan dan teknis lainnya yg menyangkut permasalahan pelayanan kesehatan.ag ar saat pelayanan konsultasi bisa dihadirkan anggota tersebut untuk penjelasan yg lebih detail didalam konsultasi atau diskusi. Terimakasih</p> | <p>meningkatkan pemahaman serta keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan.</p> |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                   |                                                    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| 6 | Saran dan Masukan: Pencerahan dan pemberitahuan kepada masyarakat langsung, lebih di tingkatkan terutama tentang peraturan pembelian obat keras agar tidak ada kesalahpahaman, bisa melalui media atau melalui pertemuan <sup>2</sup> di masyarakat | Melaksanakan edukasi secara berkelanjutan kepada masyarakat mengenai penggolongan obat serta penggunaan obat yang tepat, aman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui berbagai media komunikasi dan kanal informasi. | 30 September 2026 | Tim Pelayanan Publik dan Pendampingan Pelaku Usaha |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|

## 2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tabalong dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai POM menunjukkan tren yang terus meningkat selama periode 2022–2026, yaitu dari **83,61** pada tahun 2022 menjadi **98,65** pada tahun 2026. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkelanjutan. Meskipun telah mencapai kategori **A (Sangat Baik)**, perbaikan tetap perlu dilakukan, terutama pada unsur **Produk Layanan**, **Waktu Pelayanan**, dan **Sarana Prasarana**, guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025**

| No | Unsur                                    | IKM   |
|----|------------------------------------------|-------|
| 1  | Persyaratan                              | 94,44 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 93,52 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 96,60 |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 99,07 |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 99,07 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 99,07 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 99,07 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 98,15 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 99,07 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Tabalong telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                 | Apakah RTL<br>Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan<br>ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dokumentasi<br>Kegiatan                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Melakukan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha melalui program Inovasi SAPA NUSANTARA dengan Fasilitator tiap Kabupaten yang akan mendampingi hingga terbitnya izin edar. | Sudah                                                   | <p>Telah dilaksanakan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha melalui Program Inovasi SAPA NUSANTARA dengan menugaskan fasilitator pada setiap kabupaten/kota untuk memberikan pendampingan mulai dari pemenuhan persyaratan, penyusunan dokumen, proses pengajuan, hingga terbitnya izin edar. Pendampingan dilakukan melalui konsultasi langsung, kunjungan ke sarana, serta koordinasi secara daring sesuai kebutuhan pelaku usaha.</p> <p>Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, antara lain belum lengkapnya dokumen yang dipersyaratkan oleh pelaku usaha, keterbatasan pemahaman pelaku usaha terhadap</p> | <p>Data dukung ada pada tautan berikut:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1l6hvnMYd5ZsHYZKttOHt9mf6vqEtrCci?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1l6hvnMYd5ZsHYZKttOHt9mf6vqEtrCci?usp=sharing</a></p> |

|   |                                                                                                                                                |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                |       | ketentuan registrasi, perlunya perbaikan aspek pemenuhan Cara Produksi yang Baik (CPPOB/CPOTB/CPKB sesuai jenis usaha), serta keterbatasan waktu pelaku usaha untuk menindaklanjuti hasil pendampingan. Selain itu, proses penerbitan izin edar juga dipengaruhi oleh lamanya pemenuhan persyaratan oleh pelaku usaha dan proses evaluasi sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, pendampingan dan koordinasi akan terus dilakukan hingga seluruh persyaratan terpenuhi dan izin edar dapat diterbitkan. |                                                                                                                                                                                   |
| 2 | Melakukan sosialisasi melalui media sosial Balai POM di Tabalong terkait jenis layanan termasuk tata cara dan persyaratan yang harus dipenuhi. | Sudah | Telah dilaksanakan sosialisasi melalui media sosial Balai POM di Tabalong mengenai berbagai jenis layanan, termasuk tata cara pengajuan, persyaratan, alur pelayanan, serta informasi pendukung lainnya. Penyebarluasan informasi dilakukan secara berkala melalui konten edukatif agar masyarakat dan pelaku usaha memperoleh informasi yang mudah diakses, akurat, dan terkini                                                                                                                                 | Data dukung pada tautan berikut:<br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xZJK_BrMFYgr-0HNGrWafpW">https://drive.google.com/drive/folders/1xZJK_BrMFYgr-0HNGrWafpW</a> |

|   |                                                                                         |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                         |       | <p>sehingga dapat mempersiapkan persyaratan layanan dengan lebih baik.</p> <p>Dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan, antara lain belum seluruh masyarakat dan pelaku usaha memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi layanan, adanya variasi tingkat literasi digital, serta masih ditemukannya pengguna layanan yang mengajukan permohonan dengan dokumen yang belum lengkap karena belum memahami persyaratan secara menyeluruh. Oleh karena itu, sosialisasi akan terus dioptimalkan melalui penyajian konten yang lebih informatif, mudah dipahami, dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan, serta didukung dengan media komunikasi lainnya untuk memperluas jangkauan informasi.</p> | <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1h0VDP5dyJ?usp=sharing">h0VDP5dyJ?usp=sharing</a>                                |
| 3 | Melakukan Monitoring setiap layanan yang diberikan dan memastikan setiap layanan sesuai | Sudah | Telah dilaksanakan pemantauan terhadap setiap layanan yang diberikan untuk memastikan proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar waktu penyelesaian (timeline) yang telah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Data dukung pada tauntan berikut:<br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1h0VDP5dyJ?usp=sharing">https://docs.go</a> |

|  |                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                       |
|--|------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | dengan timeline pada standar layanan Balai POM di Tabalong |  | <p>ditetapkan dalam Standar Pelayanan Balai POM di Tabalong. Upaya tersebut dilakukan melalui pengendalian proses penyelesaian layanan, koordinasi antarunit terkait, serta tindak lanjut terhadap layanan yang memerlukan percepatan agar penyelesaian layanan tetap sesuai dengan target waktu yang ditetapkan.</p> <p>Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, antara lain adanya layanan yang memerlukan koordinasi lintas unit atau instansi, kelengkapan dokumen dari pemohon yang belum terpenuhi pada saat pengajuan, serta adanya proses evaluasi teknis yang membutuhkan waktu lebih lama sesuai dengan kompleksitas permohonan. Oleh karena itu, koordinasi internal dan komunikasi dengan pemohon terus dioptimalkan untuk mempercepat pemenuhan persyaratan serta memastikan seluruh layanan dapat diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.</p> | <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CsJsSdp8AGsmB5dsS8zhfpHTfFCKfZJsS5wNDK246E/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CsJsSdp8AGsmB5dsS8zhfpHTfFCKfZJsS5wNDK246E/edit?usp=sharing</a> |
|--|------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                                                                           |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Membuat infografis terkait alur Layanan yang ada di Balai POM di Tabalong dan mengupdate pada website BPOM secara berkala | Sudah | <p>Telah disusun dan dipublikasikan infografis mengenai alur layanan yang tersedia di Balai POM di Tabalong sebagai media informasi bagi masyarakat dan pelaku usaha. Infografis memuat tahapan layanan, persyaratan, serta mekanisme pengajuan layanan secara ringkas dan mudah dipahami. Selain itu, informasi layanan pada website BPOM juga diperbarui secara berkala untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang akurat, terkini, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan, antara lain adanya perubahan regulasi atau kebijakan yang mengharuskan pembaruan konten secara berkala, keterbatasan waktu dalam penyusunan materi informasi, serta perlunya koordinasi dengan unit teknis untuk memastikan kesesuaian substansi sebelum dipublikasikan. Oleh karena itu, pembaruan informasi layanan</p> | <p>Data dukung pada tautan berikut:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xZJK_BrMFYgr-0HNGrWafpWh0VDP5dyJ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xZJK_BrMFYgr-0HNGrWafpWh0VDP5dyJ?usp=sharing</a></p> |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                                                                                                                                    |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                             |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                    |       | akan terus dilakukan secara berkala serta diupayakan penyajian informasi yang lebih informatif, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai media komunikasi resmi Balai POM di Tabalong.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             |
| 5 | Membuat jadwal petugas PIC layanan UPIK (Unit Pengaduan Informasi Konsumen) sehingga petugas diberikan tanggung jawab untuk merespon secara aktif dan responsive kepada masyarakat | Sudah | Telah disusun jadwal petugas Penanggung Jawab (PIC) Layanan UPIK (Unit Pengaduan Informasi Konsumen) sebagai upaya memastikan setiap pengaduan, pertanyaan, dan permintaan informasi dari masyarakat ditangani secara aktif, cepat, dan responsif. Pembagian jadwal PIC dilakukan secara bergilir sehingga terdapat petugas yang bertanggung jawab untuk memantau, menerima, dan menindaklanjuti setiap pengaduan maupun permintaan informasi sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, koordinasi antarpetugas juga diperkuat untuk memastikan penyelesaian pengaduan yang memerlukan tindak lanjut lintas fungsi dapat dilakukan secara tepat waktu. | Data dukung pada tautan berikut:<br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1e5qBR-qBy50nYtUFoytmvtNXO6LAFvAb?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1e5qBR-qBy50nYtUFoytmvtNXO6LAFvAb?usp=sharing</a> |

|   |                                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                     |       | <p>Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, antara lain meningkatnya jumlah pengaduan atau permintaan informasi pada waktu tertentu, adanya pengaduan yang memerlukan koordinasi dengan unit teknis sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama, serta keterbatasan ketersediaan petugas pada saat pelaksanaan tugas kedinasan di luar kantor. Oleh karena itu, pengaturan jadwal PIC akan terus dievaluasi dan disesuaikan dengan beban kerja, serta koordinasi antarunit akan terus dioptimalkan untuk memastikan seluruh pengaduan dan permintaan informasi masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan.</p> |                                                                                                               |
| 6 | Bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Balangan dalam kegiatan Intensifikasi Pengawasan | Sudah | Telah dilakukan Intensifikasi Pengawasan Obat Bahan Alam Tahu 2024 bersama Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan pada tanggal 26 Agustus 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="https://drive.google.com/file/d/1Lx2D4_JpIDJSS-">https://drive.google.com/file/d/1Lx2D4_JpIDJSS-</a> |

|  |                                                     |  |  |                                                                                                                 |
|--|-----------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Obat Bahan Alam Tahun 2024 di<br>Kabupaten Balangan |  |  | <a href="#">Q8glbFNSRK</a><br><a href="#">ZVqhfY-</a><br><a href="#">p/view?usp=s</a><br><a href="#">haring</a> |
|--|-----------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 22 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tabalong Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 17 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik Balai POM di Tabalong secara umum mencerminkan tingkat kualitas Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 98,65. Nilai SKM Balai POM di Tabalong menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Produk Layanan, Waktu Pelayanan, dan Sarana Prasarana,
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tabalong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanjung, 21 Juli 2026

Kepala Balai POM di Tabalong



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt

NIP. 19860914 200912 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### Survei Pelayanan Publik pada **Balai POM di Tabalong** Tahun 2026

- 1 RESPONDEN  
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN  
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN  
Selesai

##### Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=455df59c06b599f43bfc311bfe584a213842f8cd#0>

##### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
  - ☐ Sangat Tidak Mudah
  - ☐ Tidak Mudah
  - ☐ Kurang Mudah
  - ☐ Cukup Mudah
  - ☐ Mudah
  - ☐ Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan proseduralur pelayanan ?
  - ☐ Sangat Tidak Mudah
  - ☐ Tidak Mudah
  - ☐ Kurang Mudah
  - ☐ Cukup Mudah
  - ☐ Mudah
  - ☐ Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
  - ☐ Sangat Tidak Sesuai
  - ☐ Tidak Sesuai
  - ☐ Kurang Sesuai
  - ☐ Cukup Sesuai
  - ☐ Sesuai
  - ☐ Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
  - ☐ Sangat Tidak Sesuai
  - ☐ Tidak Sesuai
  - ☐ Kurang Sesuai
  - ☐ Cukup Sesuai
  - ☐ Sesuai
  - ☐ Sangat Sesuai

Top

[Top](#)

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

