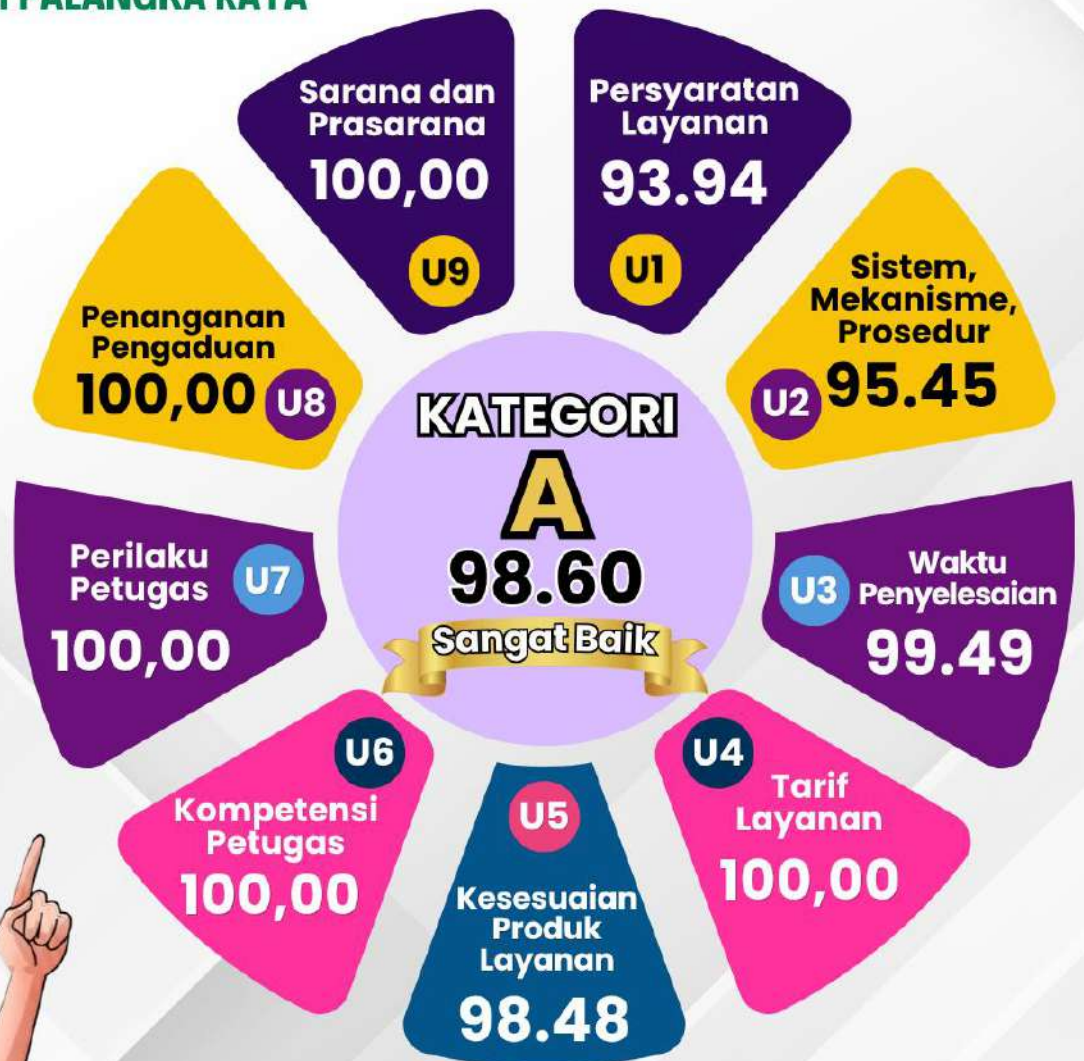


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

APRIL 2026



DAFTAR ISI

Cover	i
Daftar Isi	ii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Unsur Survei	5
BAB II	
METODOLOGI SURVEI.....	7
A. Kriteria Responden.....	7
B. Metode Pencacahan	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	7
BAB III	
PENGOLAHAN SURVEI.....	8
A. Analisis Hasil Survei	9
B. Evaluasi Hasil Survei.....	13
C. Umpan Balik Pelanggan.....	14
BAB IV	
PENUTUP	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut	15
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya (Balai Besar POM di Palangka Raya) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) 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.

B. Dasar Pelaksanaan

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Badan POM Nomor 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Palangka Raya. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Unsur dalam Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya> yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Palangka Raya yaitu:

1. **Persyaratan (U1)** : 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 (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif Layanan (U4)** : 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 (U5)** : 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 (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U9)** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara

luring maupun hybrid. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berikut adalah 9 (sembilan) jenis layanan publik yang tersedia di Balai Besar POM di Palangka Raya:

1. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
4. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
6. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
8. Pengujian Obat dan Makanan; dan
9. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri. Adapun metode survei yang digunakan adalah sebagai berikut:

A. Kriteria Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Palangka Raya. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

B. Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metode survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik Balai Besar POM di Palangka Raya atau melalui subsite <https://palangkaraya.pom.go.id/> Penarikan data melalui aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id/admin/login>

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

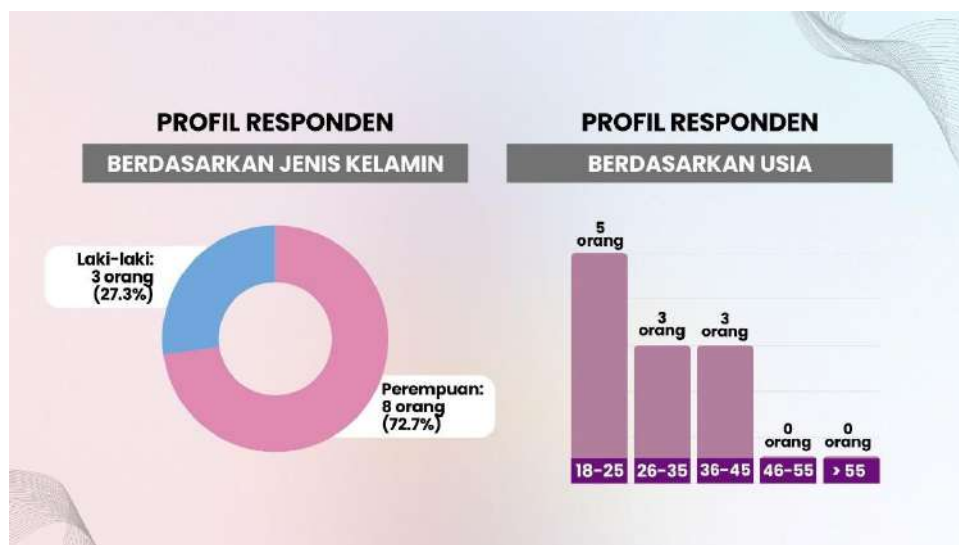
Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

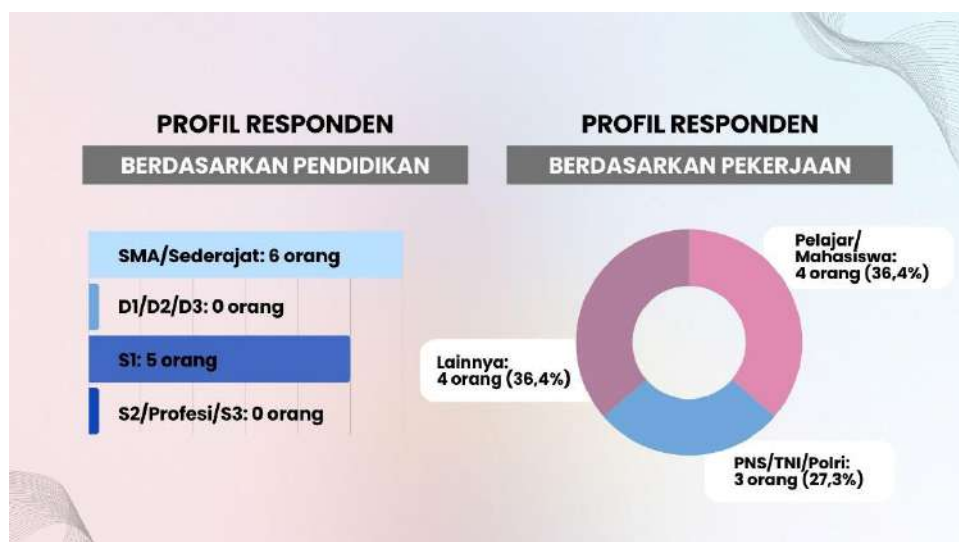
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

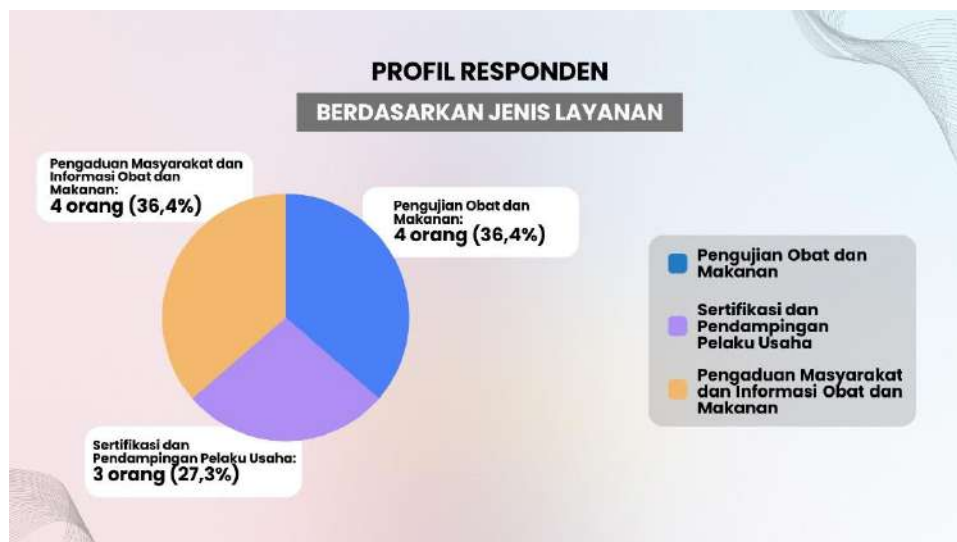
Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar POM di Palangka Raya. Survei dilaksanakan pada Bulan April 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 11 (sebelas) orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram profil responden bulan April 2026 berdasarkan jenis kelamin dan usia



Gambar 2. Diagram profil responden bulan April 2026 berdasarkan pendidikan dan pekerjaan



Gambar 3. Diagram profil responden bulan April 2026 berdasarkan jenis layanan yang diterima

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan April 2026 dilakukan dengan menggunakan aplikasi SAPA-APIP melalui tahapan pengolahan dan verifikasi data. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

A. Analisis Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat telah dilakukan terhadap 11 (sebelas) kuesioner dari pengguna layanan Pengkajian Obat dan Makanan, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), dan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. Setiap kuesioner berisi 9 unsur atau faktor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur-unsur ini dinilai menggunakan sistem skor yang telah ditetapkan. Namun, terdapat beberapa pelanggan yang tidak mengisi beberapa unsur yang dinilai. Mekanisme pengolahan data mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017. Pengisian survei terdiri atas 9 unsur sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian menggunakan skala 6 tingkat, dengan skala terendah bernilai 1 dan skala tertinggi bernilai 6. Pengolahan data survei kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan Excel atau aplikasi SAPA-APIP, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai per unsur layanan bulan April 2026

No Responden	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	5.67	6	5	6	6	6	6
6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
7	5	5	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	5	6	6	6	6	6	6	6
11	5	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisisioner	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Jumlah Nilai Per Unsur	62	63	65.67	66	65	66	66	66	66
NRR Per Unsur	5.64	5.73	5.97	6.00	5.91	6.00	6.00	6.00	6.00
NRR Tertimbang	3.76	3.82	3.98	4.00	3.94	4.00	4.00	4.00	4.00
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3.94								
Nilai IKM	98.60								
IKM Per Unsur	93.94	95.45	99.49	100.00	98.48	100.00	100.00	100.00	100.00

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88.31 – 100.00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76.61 – 88.30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65.00 – 76.60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25.00 – 64.99)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh responden memberikan penilaian pada skala 5–6, dengan nilai setiap unsur berada pada rentang 93.94 hingga 100.00. Seluruh capaian tersebut termasuk dalam kategori layanan “Sangat Baik”. Unsur dengan capaian terendah adalah Persyaratan (U1) dengan skor 93.94. Meskipun merupakan nilai terendah, capaian tersebut tetap berada pada kategori layanan “Sangat Baik”. Sementara itu, unsur lainnya, yaitu U2 dengan skor 95.45, U5 dengan skor 98.48, U3 dengan skor 99.49, dan

U4, U6, U7, U8, dan U9 berhasil mencapai nilai sempurna sebesar 100.00. Secara keseluruhan, hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan April 2026 adalah 98.60, yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hasil survei ini mencerminkan mutu layanan dengan kriteria "Sangat Baik" dan telah dipublikasikan melalui media sosial Balai Besar POM di Palangka Raya pada 7 Mei 2026 (Lampiran 2).

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian Obat dan Makanan	95.83	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.07
Sertifikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha	88.89	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	95.83	95.83	98.61	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	98.46

Sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Balai Besar POM di Palangka Raya secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada bulan April 2026, responden SKM berasal dari pengguna layanan pengujian obat dan makanan, layanan sertifikasi dan pendampingan bagi pelaku usaha, serta layanan pengaduan masyarakat serta informasi terkait obat dan makanan. Berdasarkan hasil survei, ketiga jenis layanan tersebut memperoleh kriteria mutu layanan dengan kategori “Sangat Baik” (A), yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat.

Untuk menjamin peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan. Melalui survei ini, dapat dilakukan perbandingan indeks kinerja unit pelayanan dari waktu ke waktu, sekaligus memantau dinamika tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diterima. Hasil analisis survei tidak hanya berfungsi sebagai bahan evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga menjadi dasar dalam perumusan kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Selain itu, survei ini berperan dalam mengidentifikasi kecenderungan (tren) kualitas layanan yang telah diselenggarakan serta menilai efektivitas kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Palangka Raya pada periode April 2026 disajikan dalam tabel dan gambar berikut.

Tabel 4. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan April 2026

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM	Keterangan
U1	Persyaratan	93.94	Nilai Unsur Terendah
U2	Prosedur	95.45	
U3	Waktu Penyelesaian	99.49	
U4	Biaya/Tarif Layanan	100.00	
U5	Produk Pelayanan	98.48	
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00	
U7	Perilaku Pelaksana	100.00	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00	
U9	Sarana dan Prasarana	100.00	
		98.60	

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan April 2026 yang dipublikasikan adalah dapat dilihat pada Gambar 4 dibawah ini.



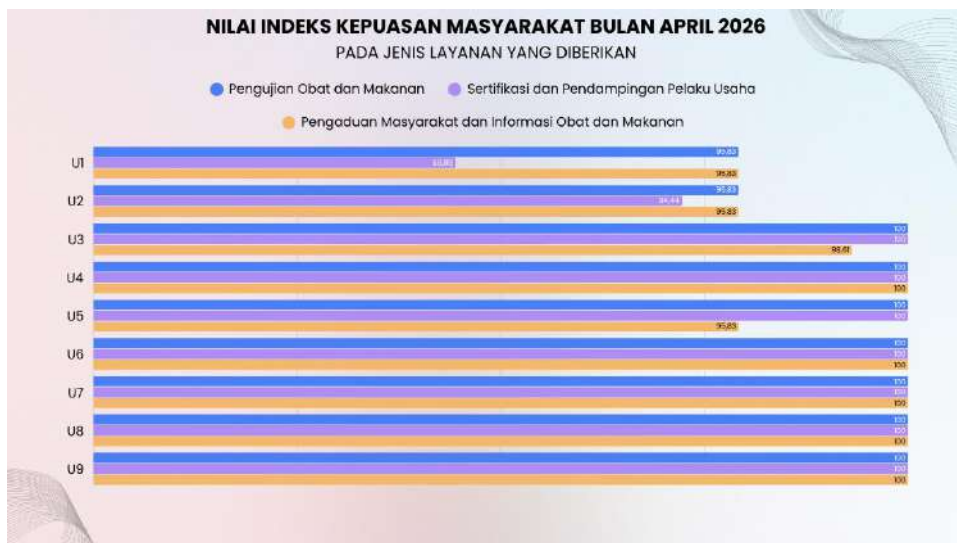
Gambar 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan April 2026

Berikut Analisa tren nilai rerata IKM per unsur layanan yang dapat dilihat pada Gambar 5 dibawah ini.



Gambar 5. Analisa tren per unsur layanan bulan April 2026

Adapun nilai IKM bulan April 2026 pada jenis layanan yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 6 di bawah ini:



Gambar 6. Nilai IKM bulan April 2026 pada jenis layanan yang diberikan

B. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada April 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 5, diketahui bahwa unsur Persyaratan (U1) memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, dengan skor 93.94 kategori layanan "Sangat Baik".

Unsur Persyaratan (U1) merupakan ketentuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat atau pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan, baik berupa

persyaratan administratif maupun teknis. Unsur ini mencakup aspek kejelasan, kemudahan, kewajaran, dan kelengkapan persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur Persyaratan memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.

Capaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya layanan yang belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pengguna layanan. Perbedaan tingkat literasi masyarakat terhadap regulasi dan pemanfaatan layanan berbasis digital, yang disertai keterbatasan akses internet, turut mempengaruhi kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dan memahami persyaratan layanan yang sebagian besar dipublikasikan secara daring. Aksesabilitas layanan yang kurang intuitif bagi segmen masyarakat tertentu semakin mempersulit interaksi. Hal ini berdampak pada pengajuan berkas yang seringkali tidak lengkap serta memicu ketidakpastian waktu penyelesaian bagi masyarakat, sehingga menciptakan hambatan teknis yang menurunkan kepuasan.

Sebagai tindak lanjut atas capaian nilai Unsur Persyaratan (U1) sebesar 93.94, unit pelayanan akan meningkatkan kejelasan dan kemudahan akses informasi mengenai persyaratan layanan melalui berbagai media, baik digital maupun non-digital. Informasi persyaratan akan disajikan secara lebih ringkas, sistematis, dan mudah dipahami, disertai optimalisasi sosialisasi terhadap setiap perubahan regulasi atau ketentuan layanan. Selain itu, akan dilakukan penyusunan panduan layanan yang lebih informatif, penyediaan media edukasi berupa infografis ataupun video layanan, serta penguatan layanan konsultasi untuk membantu masyarakat memahami persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengajukan pelayanan.

C. Umpan Balik Pelanggan

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran, kritik, serta pengaduan yang disampaikan melalui berbagai kanal aduan yang tersedia, diperoleh sejumlah respons yang menjadi perhatian dan dapat dijadikan bahan pembahasan dalam penyusunan rencana tindak lanjut sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil umpan balik dari pelanggan

No.	Saran dan Masukan Pelanggan	Petugas	Tindak Lanjut
1	Sangat memuaskan	Etik Sumardani, S.Farm, Apt	BBPOM di Palangka Raya berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal.
2	Terima kasih sudah tetap mengarahkan, mengajarin UMKM	Etik Sumardani, S.Farm, Apt	
3	Terima kasih atas layanan yang diberikan	Jumi Fitri Untung, S.I.Kom	
4	Baik	Gusti Muhammad Ferry Firdaus, S.E.	

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan April 2026 dengan nilai IKM 98.60 dengan kategori “Sangat Baik”.
2. Unsur dengan capaian terendah adalah Persyaratan (U1) dengan skor 93.94. Meskipun merupakan nilai terendah, capaian tersebut tetap berada pada kategori layanan “Sangat Baik”. Sementara itu, unsur lainnya, yaitu U2 dengan skor 95.45, U5 dengan skor 98.48, U3 dengan skor 99.49, dan U4, U6, U7, U8, dan U9 berhasil mencapai nilai sempurna sebesar 100.00.
3. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai cukup rendah adalah Persyaratan (U1) dengan nilai 93.94 serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan nilai 95.45 yang juga perlu menjadi perhatian. Akan tetapi, mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, serta berdasarkan saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
2. Analisa penyebab unsur terendah yang mempengaruhi penilaian terhadap unsur Persyaratan (U1) adalah perbedaan tingkat literasi regulasi, kemampuan digital, dan akses internet yang menyebabkan tidak semua pengguna layanan dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dan memahami persyaratan dengan tingkat pemahaman yang sama. Aksesabilitas layanan yang kurang intuitif bagi segmen masyarakat tertentu semakin mempersulit interaksi. Hal ini berdampak pada pengajuan berkas yang seringkali tidak lengkap serta memicu ketidakpastian waktu penyelesaian bagi masyarakat, sehingga menciptakan hambatan teknis yang menurunkan kepuasan pengguna layanan.
3. Analisa penyebab unsur terendah yang mempengaruhi penilaian terhadap unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) masih berkaitan dengan unsur sebelumnya. Ketimpangan literasi digital juga berdampak langsung pada pemahaman terhadap alur layanan. Petunjuk alur pelayanan yang tersedia saat ini diduga masih terlalu bersifat teknis, sehingga sulit dipetakan oleh masyarakat awam tanpa panduan

langsung. Karena akses informasi persyaratan yang belum dipahami secara merata, masyarakat sering kali masuk ke dalam sistem tahapan dengan dokumen yang tidak valid atau kurang lengkap. Akibatnya, sistem menolak pengajuan tersebut, memicu kunjungan yang berulang untuk proses perbaikan demi menyelesaikan satu urusan pelayanan.

4. Rencana tindak lanjut atas perolehan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April 2026 adalah sebagai berikut.

a. Unsur Persyaratan (U1)

- 1) Penyederhanaan penjelasan informasi persyaratan layanan melalui penyusunan *checklist* persyaratan, panduan singkat, infografis, serta contoh dokumen yang mudah dipahami melalui media layanan yang mudah diakses untuk mengurangi kesalahan dan ketidaklengkapan dokumen;
- 2) Penguatan pendampingan dan konsultasi bagi pelaku usaha, khususnya bagi pelaku usaha yang memiliki keterbatasan dalam memahami regulasi maupun menggunakan sistem digital, dapat dilakukan melalui konsultasi tatap muka maupun daring dengan memberikan penjelasan mengenai persyaratan, tahapan pengajuan, serta verifikasi awal kelengkapan dokumen sebelum proses sertifikasi dilanjutkan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi berkala terhadap kendala pemenuhan persyaratan dengan mengidentifikasi jenis dokumen atau persyaratan yang paling sering tidak lengkap/tidak sesuai. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki mekanisme pendampingan, sehingga jumlah pengajuan yang perlu diperbaiki atau dilengkapi kembali dapat diminimalkan.

b. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

- 1) Optimalisasi penyampaian dan pemahaman prosedur layanan melalui penyusunan panduan praktis, *checklist* tahapan, serta informasi mengenai sistem mekanisme dan prosedur layanan yang disusun dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami mulai dari pengajuan, pemeriksaan kelengkapan, pendampingan, perbaikan dokumen, hingga penyelesaian layanan berupa penerbitan rekomendasi/nomor izin edar. Alur tersebut disertai informasi mengenai tahapan, waktu penyelesaian, dan keluaran pada setiap proses.
- 2) Peningkatan kemudahan akses terhadap prosedur layanan dengan menyediakan panduan layanan dalam bentuk infografis, *flowchart*, video tutorial, dan panduan digital yang dapat diakses melalui kanal resmi pelayanan. Panduan dibuat dengan bahasa yang sederhana dan dilengkapi petunjuk langkah demi langkah agar pelaku usaha dapat mengikuti proses secara mandiri.

- 3) Penguatan mekanisme konsultasi dan pemantauan proses layanan melalui penyediaan kanal konsultasi yang responsif serta mekanisme pemberitahuan status pengajuan untuk membantu pelaku usaha mengikuti setiap tahapan layanan secara tepat. Setiap kendala atau kekurangan dokumen diinformasikan secara jelas kepada pelaku usaha beserta tindakan perbaikan yang harus dilakukan, sehingga dapat mengurangi kesalahan pengajuan dan kunjungan berulang.

Palangka Raya, 8 Mei 2026

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja



Wahyuri, S.Si, Apt, M.Farm

Disusun oleh



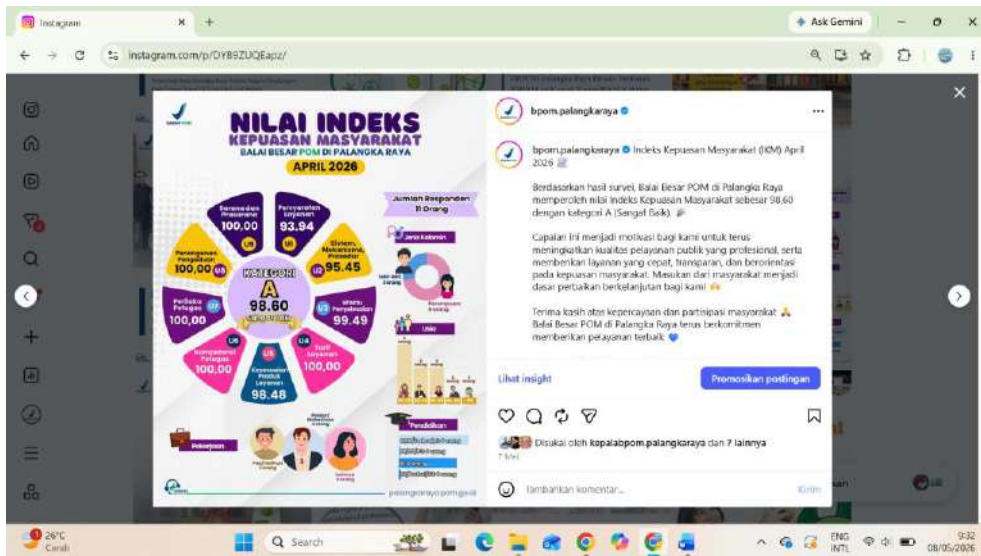
apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm

Lampiran 1. Rencana tindak lanjut terhadap hasil SKM bulan April 2026

No.	Unsur	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan (U1)	Layanan Sertifikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha	Melakukan pendampingan dan verifikasi awal kelengkapan persyaratan kepada pengguna layanan, khususnya pelaku usaha yang mengajukan sertifikasi/perizinan produk dan memberikan penjelasan terhadap dokumen yang masih belum lengkap atau belum sesuai agar dapat memastikan layanan diberikan jelas dan dilaksanakan sampai tuntas sesuai dengan standar layanan BBPOM di Palangka Raya	TW IV	Fungsi Sertifikasi dan Fungsi Infokom
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Layanan Sertifikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha	Melakukan sosialisasi dan pendampingan intensif mengenai tahapan dan mekanisme layanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan, melalui panduan alur layanan yang sederhana dan mudah dipahami serta disebarluaskan melalui kanal informasi resmi BBPOM di Palangka Raya.	TW IV	Fungsi Sertifikasi dan Fungsi Infokom

Lampiran 2. Publikasi hasil SKM bulan April 2026

1. Media Sosial



2. Subsite



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

APRIL 2026

