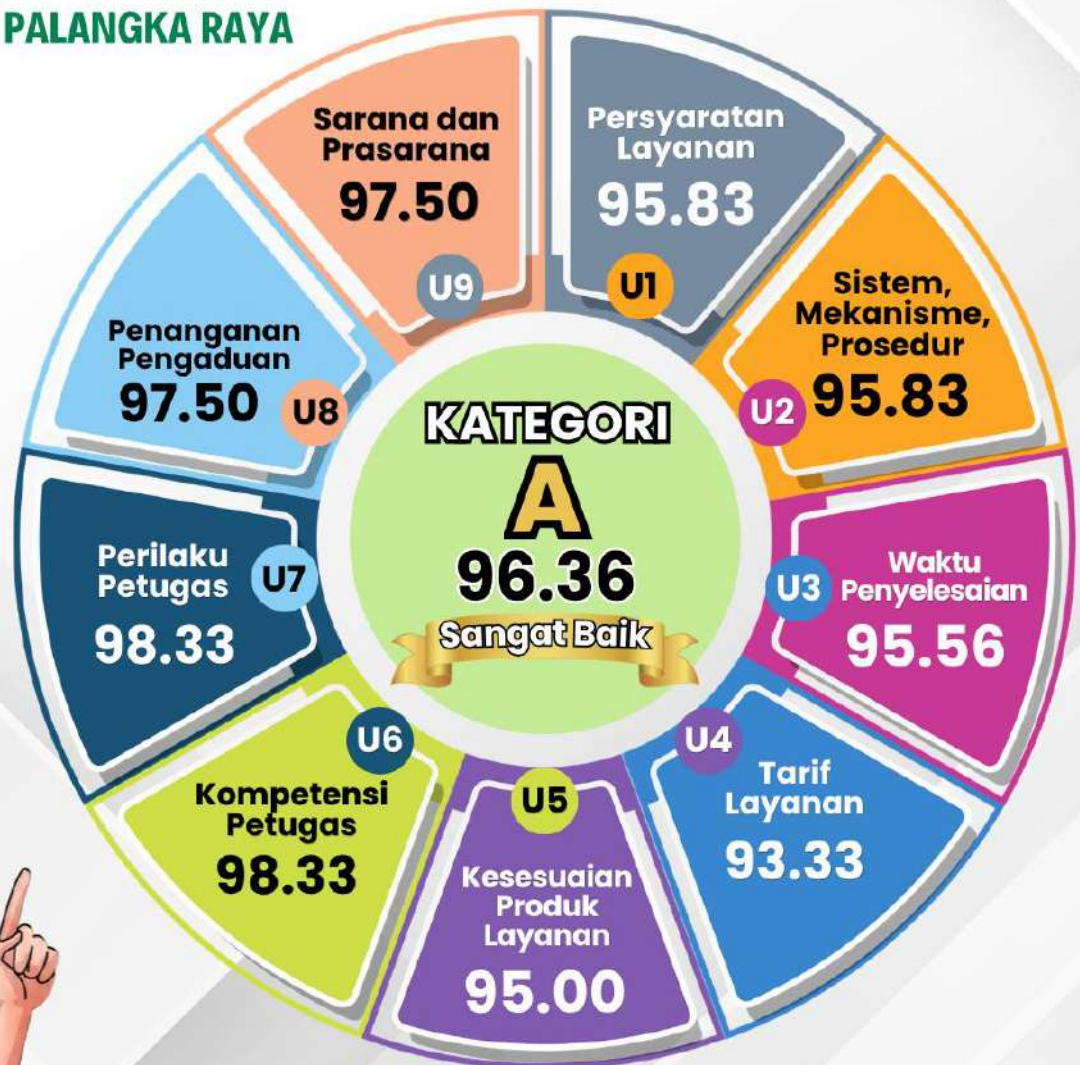


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

MEI 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.....	14
C. Umpan Balik Pelanggan.....	15
BAB IV	
PENUTUP	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut	17
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:

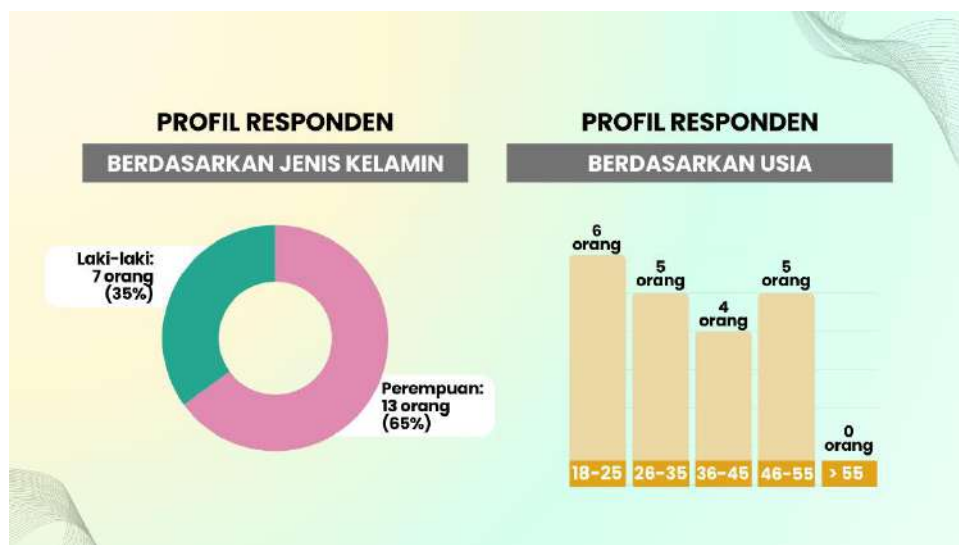
Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

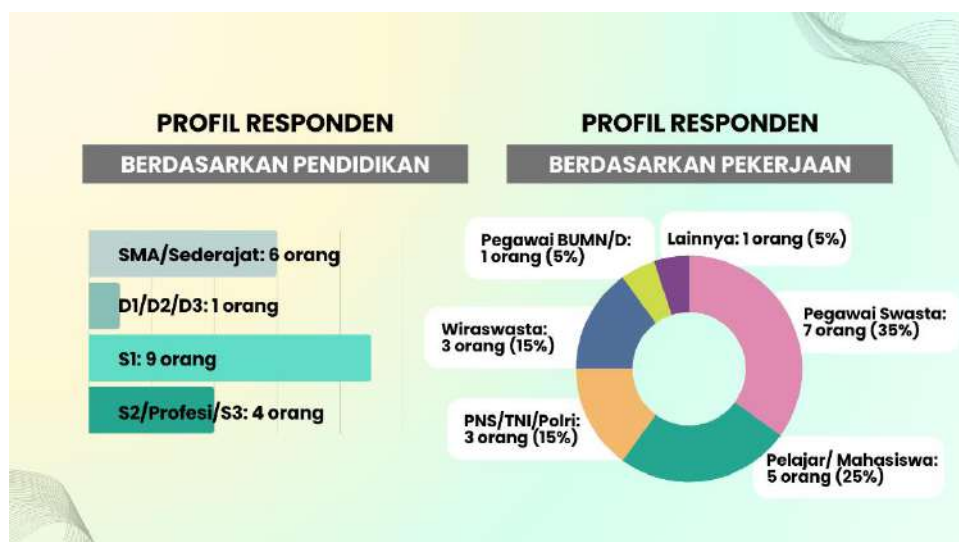
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

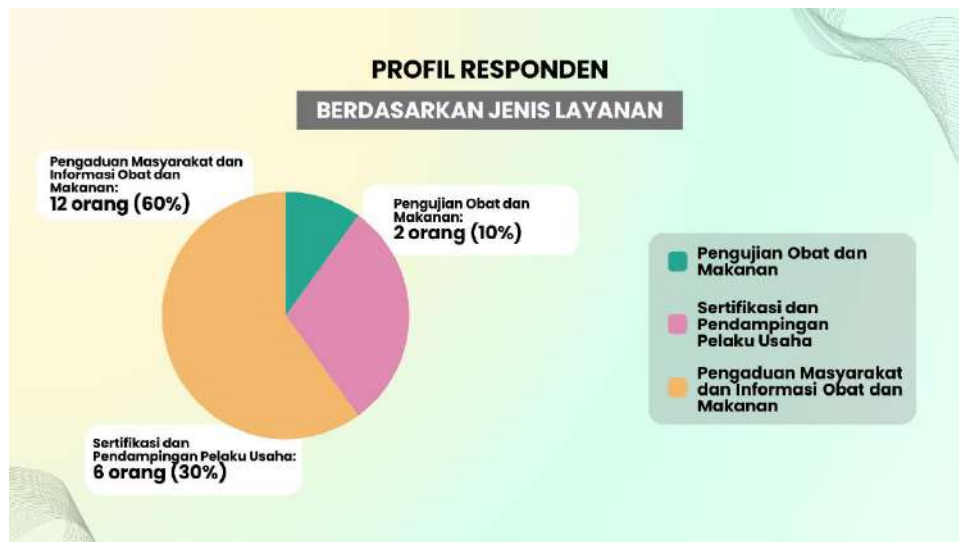
Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar POM di Palangka Raya. Survei dilaksanakan pada Bulan Mei 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 20 (dua puluh) orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima sebagai berikut.



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



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



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

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Mei 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 20 (dua puluh) kuesioner dari pengguna layanan Pengujian 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 Mei 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	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	6	5	5.33	6	5	6	6	6	6
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	6	5	4	5	6	6	6	6
6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
7	6	6	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	5.67	5	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	5	5.67	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	5	5	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Jumlah Nilai Per Unsur	115	115	114.67	112	114	118	118	117	117
NRR Per Unsur	5.75	5.75	5.73	5.60	5.70	5.90	5.90	5.85	5.85
NRR Tertimbang	3.83	3.83	3.82	3.73	3.80	3.93	3.93	3.90	3.90
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3.85								
Nilai IKM	96.36								
IKM Per Unsur	95.83	95.83	95.55	93.33	95.00	98.33	98.33	97.50	97.50

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 93.33 hingga 100.00. Seluruh capaian tersebut termasuk dalam kategori layanan “Sangat Baik”. Unsur dengan capaian terendah adalah Biaya/Tarif Layanan (U4) dengan skor 93.33. Meskipun merupakan nilai terendah, capaian tersebut tetap berada pada kategori layanan “Sangat Baik”. Sementara itu, unsur lainnya, yaitu U5 dengan skor 95.00, U3 dengan skor 95.56, U1 dan U2 dengan skor 95.83, dan U8 dan U9 dengan skor 97.50, serta U6 dan U7 dengan skor 98.33. Secara keseluruhan, hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Mei 2026 adalah 96.36, 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 8 Juni 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	100.00	91.66	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.76
Sertifikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha	88.89	91.66	89.81	83.33	86.11	94.44	94.44	94.44	94.44	90.84
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	98.61	98.61	98.14	97.22	98.61	100.00	100.00	98.61	98.61	98.71

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 Mei 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 Mei 2026 disajikan dalam tabel dan gambar berikut.

Tabel 4. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Mei 2026

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM	Keterangan
U1	Persyaratan	95.83	
U2	Prosedur	95.83	
U3	Waktu Penyelesaian	95.55	
U4	Biaya/Tarif Layanan	93.33	<i>Nilai Unsur Terendah</i>
U5	Produk Pelayanan	95.00	
U6	Kompetensi Pelaksana	98.33	
U7	Perilaku Pelaksana	98.33	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.50	
U9	Sarana dan Prasarana	97.50	
		96.36	

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



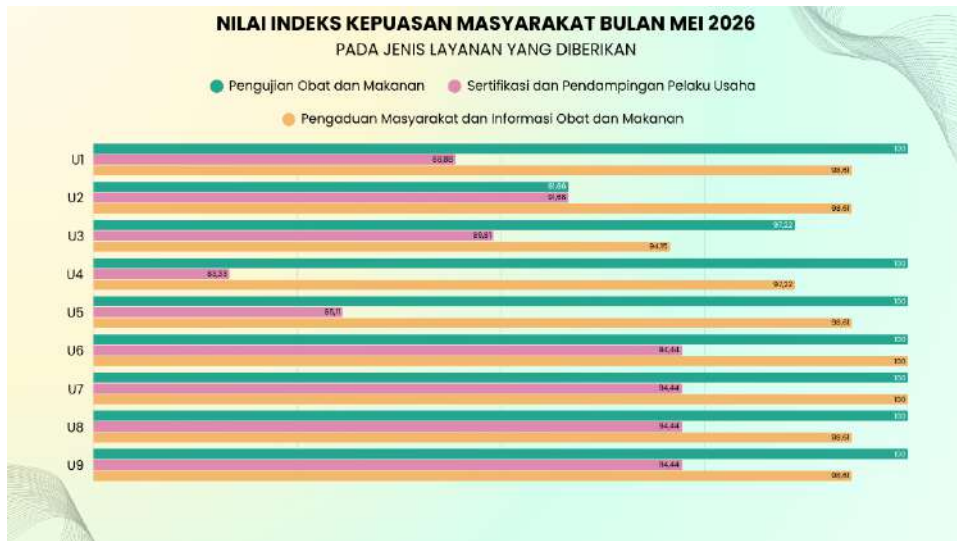
Gambar 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Mei 2026

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 Mei 2026

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



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

B. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mei 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 5, diketahui bahwa unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, dengan skor 93.33 kategori layanan "Sangat Baik".

Unsur Biaya/Tarif Layanan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kewajaran, kejelasan, dan kesesuaian biaya atau tarif yang dikenakan dalam memperoleh suatu layanan. Pengukuran ini mencerminkan sejauh mana pengguna layanan memperoleh informasi yang jelas mengenai ada atau tidaknya biaya, besaran tarif apabila dikenakan, serta kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku. Semakin baik pemahaman dan persepsi masyarakat terhadap transparansi serta kepastian biaya layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pada unsur ini. Oleh karena itu, nilai unsur Biaya/Tarif Layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keterbukaan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik.

Capaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain diduga dipengaruhi oleh belum meratanya pemahaman pengguna layanan mengenai ketentuan biaya atau tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada masing-masing jenis layanan. Selain itu, informasi mengenai ada atau tidaknya biaya, besaran tarif, serta tahapan layanan yang berkaitan dengan biaya perlu dipastikan dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh seluruh pengguna layanan. Perbedaan karakteristik dan tingkat pemahaman pelaku usaha juga dapat menimbulkan persepsi yang berbeda terhadap kejelasan dan kepastian biaya dalam memperoleh layanan.

Sebagai tindak lanjut atas capaian nilai Unsur Tarif/Biaya Layanan (U4) sebesar 93.33, unit pelayanan perlu meningkatkan transparansi dan kejelasan informasi terkait biaya/tarif layanan melalui penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna layanan. Informasi tersebut mencakup jenis layanan yang dikenakan biaya, besaran tarif, serta ketentuan pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pengguna layanan terkait biaya yang harus dipenuhi serta mencegah terjadinya perbedaan persepsi mengenai tarif layanan.

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	Sarannya, agar petugas yang melakukan pendampingan dapat ditambah personilnya	Vicky Agung Kresnanto, S.Farm, Apt, M.Farm	BBPOM di Palangka Raya berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal.
2	Ditingkatkan lagi waktu dan pelayanannya supaya lebih baik dan lebih cepat lagi agar segera keluar izin-izin yang diperlukan konsumennya, makasih	Vicky Agung Kresnanto, S.Farm, Apt, M.Farm	
3	Tingkatkan pertahankan pelayanan	Jumi Fitri Untung, S.I.Kom	
4	Lebih ditingkatkan lagi	Gusti Muhammad Ferry Firdaus, S.E.	
5	Sangat baik jika BBPOM Palangkaraya menghadirkan aplikasi atau fitur Smart Laura yang bisa diakses di lingkungan perumahan warga untuk konsultasi sertifikasi produk UMKM.	Mufti Alifia Rahmadani, S.Farm, Apt, M.Pharm	
6	Terimakasih sudah membimbing dan jangan bosan membimbing kami yang berpraktik di PBF	Nurmayati, S.Farm	
7	Sudah baik	Gusti Muhammad Ferry Firdaus, S.E.	
8	Website sangat mudah digunakan, tim yang bertugas membantu dengan sangat baik dan sangat mudah dipahami arahnya, dijelaskan secara detail	Gusti Muhammad Ferry Firdaus, S.E.	
9	Pelayanannya sudah sangat baik dan harus tetap dipertahankan	apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm	

No.	Saran dan Masukan Pelanggan	Petugas	Tindak Lanjut
10	Pelayanannya sudah sangat baik	Jumi Fitri Untung, S.I.Kom	
11	Pelayanan yang ramah	Ellen Naomi Nauli Sinaga, S.Farm, Apt	
12	Semua pelayanan telah dilakukan sesuai standar, Semoga dapat dipertahankan.	Wahyu Puspita Dewi, S.Farm, Apt	
13	Sosialisasi mengenai layanan pengaduan bagus	Jumi Fitri Untung, S.I.Kom	
14	Semua pelayanan diberikan dengan baik dan jelas, hanya kami saja yang tidak punya waktu cukup untuk diberi penjelasan. Tetapi semua sangat baik dan best service diberikan	Mufti Alifia Rahmadani, S.Farm, Apt, M.Pharm	
15	Secara umum pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan.	Gusti Muhammad Ferry Firdaus, S.E.	
16	Tetap berikan layanan terbaik kepada masyarakat	apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm	
17	Koordinasi, komunikasi dan sosialisasi rutin setiap triwulan bersama semua pelaku usaha yang sudah punya izin BPOM ataupun yang belum punya izin BPOM untuk menjaga keharmonisan hubungan pelaku usaha dan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah.	Vicky Agung Kresnanto, S.Farm, Apt, M.Farm	
18	Pelayanannya sangat baik dan memuaskan	Mufti Alifia Rahmadani, S.Farm, Apt, M.Pharm	

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan Mei 2026 dengan nilai IKM 96.36 dengan kategori “Sangat Baik”.
2. Unsur dengan capaian terendah adalah Biaya/Tarif Layanan (U4) dengan skor 93.33. Meskipun merupakan nilai terendah, capaian tersebut tetap berada pada kategori layanan “Sangat Baik”. Sementara itu, unsur lainnya, yaitu U5 dengan skor 95.00, U3 dengan skor 95.56, U1 dan U2 dengan skor 95.83, dan U8 dan U9 dengan skor 97.50, serta U6 dan U7 dengan skor 98.33.
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 Biaya/Tarif Layanan (U4) dengan nilai 93.33 serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 95.00 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 Biaya/Tarif Layanan (U4) adalah belum meratanya pemahaman pengguna layanan mengenai ketentuan biaya atau tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada masing-masing jenis layanan. Selain itu, informasi mengenai ada atau tidaknya biaya, besaran tarif, serta tahapan layanan yang berkaitan dengan biaya perlu dipastikan dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh seluruh pengguna layanan. Perbedaan karakteristik dan tingkat pemahaman pelaku usaha juga dapat menimbulkan persepsi yang berbeda terhadap kejelasan dan kepastian biaya dalam memperoleh layanan.
3. Analisa penyebab unsur terendah yang mempengaruhi penilaian terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) masih berkaitan dengan unsur sebelumnya. Nilai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang relatif lebih rendah diduga dipengaruhi oleh belum meratanya pemahaman pengguna layanan terhadap jenis,

karakteristik, tahapan, serta keluaran layanan sertifikasi dan pendampingan yang diberikan. Perbedaan tingkat pemahaman dan pengalaman pelaku usaha dalam mengakses layanan serta penyajian informasi produk layanan yang belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara ekspektasi pengguna dengan produk atau keluaran layanan yang diterima. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi penilaian masyarakat terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

a. Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4)

- 1) Meningkatkan penyampaian informasi mengenai biaya/tarif layanan melalui media informasi yang mudah diakses, dengan mencantumkan jenis layanan, ada atau tidaknya biaya, besaran tarif, serta ketentuan pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 2) Memberikan penjelasan biaya/tarif pada saat kegiatan konsultasi dengan pengguna layanan, termasuk memastikan pengguna layanan memahami tahapan layanan yang berkaitan dengan biaya serta kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi sebelum proses layanan dilanjutkan.
- 3) Melakukan pembaruan informasi tarif mengacu PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan pada kanal informasi dan media pelayanan, serta memastikan informasi yang disampaikan oleh petugas konsisten dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat meminimalkan perbedaan persepsi pengguna layanan mengenai biaya/tarif.

b. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

- 1) Meningkatkan kejelasan informasi produk dan spesifikasi layanan melalui penyediaan informasi yang memuat jenis layanan, ruang lingkup, persyaratan, tahapan, serta keluaran produk layanan terutama untuk layanan sertifikasi dan pendampingan pelaku usaha dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh pelaku usaha.
- 2) Menyediakan panduan mengenai keluaran produk layanan yang akan diterima pelaku usaha, seperti dokumen, sertifikat, rekomendasi, atau hasil pendampingan sesuai jenis layanan, sehingga pelaku usaha memiliki pemahaman yang jelas mengenai hasil yang akan diperoleh setelah layanan selesai.

- 3) Memastikan petugas menjelaskan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, tahapan yang harus dilalui, serta hasil akhir yang akan diperoleh. Hal ini diharapkan dapat menyelaraskan ekspektasi para pengguna layanan dengan produk layanan yang nantinya akan diperoleh.

Palangka Raya, 8 Juni 2026

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja



Wahyuri, S.Si, Apt, M.Farm

Disusun oleh



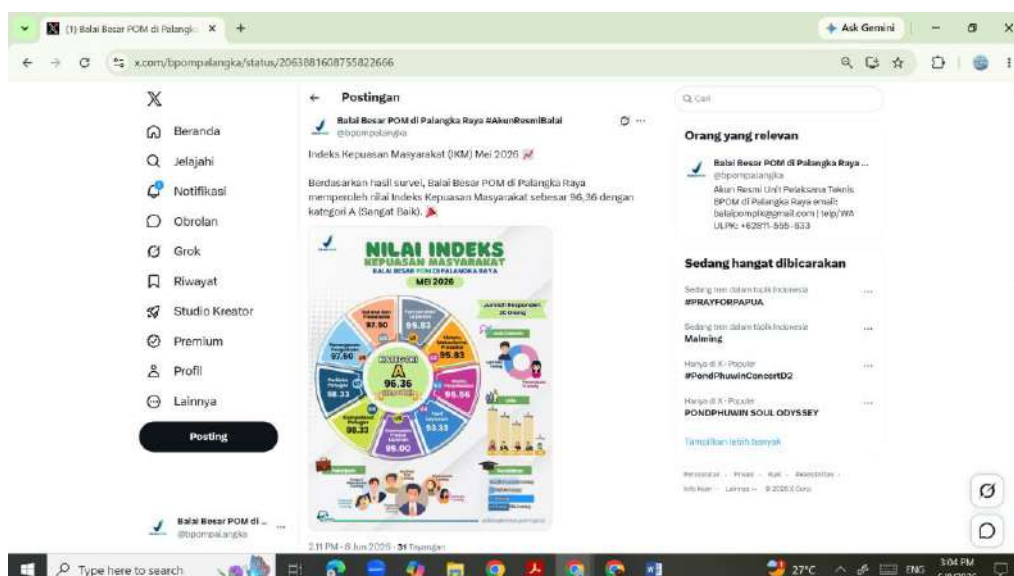
apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm

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

No.	Unsur	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Penanggung Jawab
1.	Biaya/Tarif Layanan (U4)	Layanan Sertifikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha	Petugas mempublikasikan informasi tarif PNBP terbaru melalui kanal informasi resmi dan memberikan penjelasan mengenai besaran serta ketentuan pembayaran kepada pengguna layanan pada saat konsultasi/pendampingan, serta memastikan pengguna layanan telah memahami informasi biaya sebelum proses layanan dilanjutkan.	TW IV	Fungsi Sertifikasi dan Fungsi Infokom
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Layanan Sertifikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha	Petugas memberikan penjelasan mengenai jenis layanan, tahapan yang harus dilalui, serta produk/hasil akhir yang akan diperoleh sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha pada saat konsultasi dan pendampingan.	TW IV	Fungsi Sertifikasi dan Fungsi Infokom

Lampiran 2. Publikasi hasil SKM bulan Mei 2026

1. Media Sosial



2. Subsite



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

MEI 2026

