



BADAN POM

BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2026



BADAN POM

Mengawasi Obat dan Makanan
Demi Masyarakat yang Sehat dan Terlindungi



palangkaraya.pom.go.id

[bpom.palangkaraya](https://www.instagram.com/bpom.palangkaraya)

[Balai Besar POM di Palangkaraya](https://www.facebook.com/Balai.Besar.POM.di.Palangkaraya)

[bpom.palangkaraya](https://www.youtube.com/bpom.palangkaraya)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
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	3
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden SKM.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2025 (Terlampir)	19

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ali Yudhi Hartanto, SF., Apt., MM.
NIP : 197806292005011001
Jabatan : Kepala balai Besar POM di Palangka Raya
Unit Kerja : Balai Besar POM di palangka Raya

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 Pahami 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.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
Di Palangka Raya



Ali Yudhi Hartanto, SF., Apt., MM.
NIP. 19780629 200501 1 001

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.

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

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

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 BBPOM di Palangka Raya 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 aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan yang mencakup 9 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 BBPOM di Palangka Raya 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 dilaksanakan 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 survei dan cleansing 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

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Palangka Raya. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Palangka Raya tahun 2025:

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	3	1
4.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
5.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	1
6.	Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
7.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan	0	0
8.	SAS Kosmetik	0	0

9.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25	7
10.	Pengujian Obat dan Makanan	58	14
11.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	84	20

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	16	36,4%
		Perempuan	28	63,6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		≤ SMA/Sederajat	12	27,27%
		DI/D2/D3	2	4,54%
		D4/S1	20	45,46%
		S2/Profesi/S3	10	22,73%
		Lainnya	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	13	29,5%
		Swasta	8	18,2%
		Wirausaha	4	9,1%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	9	20,5%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Pegawai BUMN/D	2	4,5%
		Peneliti/Dosen	2	4,5%
		Lainnya	6	13,6%
4	Usia	< 18 Tahun	0	0%

		18 - 25 Tahun	10	22,73%
		26 – 35 Tahun	13	29,55%
		36 – 45 Tahun	10	22,73%
		46 – 55 Tahun	11	25%
		> 55 Tahun	0	0%
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
6	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

a. Nilai SKM per jenis layanan

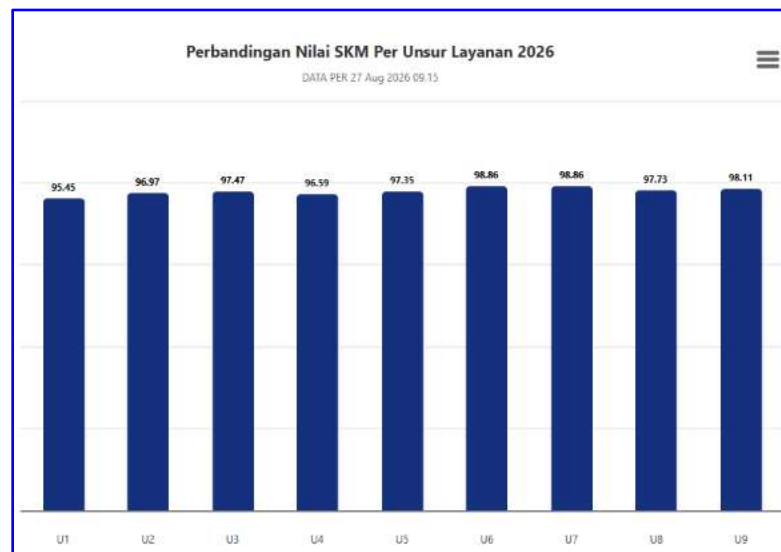
Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Jenis Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	1	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100	100	83.33	83.33	87.03
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	83.33	83.33	83.33	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	81.48
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	83.33	83.33	100	100	100	100	100	100	100	96.30
Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
SAS Kosmetik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	88.1	95.24	95.24	92.86	95.24	97.62	97.62	97.62	97.62	95.24
Pengujian Obat dan Makanan	14	96.43	98.81	97.62	97.62	96.43	98.81	98.81	96.43	97.62	97.62
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	20	99.17	98.33	99.44	99.17	100	100	100	100	100	99.57
Rerata IKM Per Unsur		95.45	96.97	97.47	96.59	97.35	98.86	98.86	97.73	98.11	97.49
IKM Unit Layanan		97.49									
Mutu Unit Layanan		A									

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

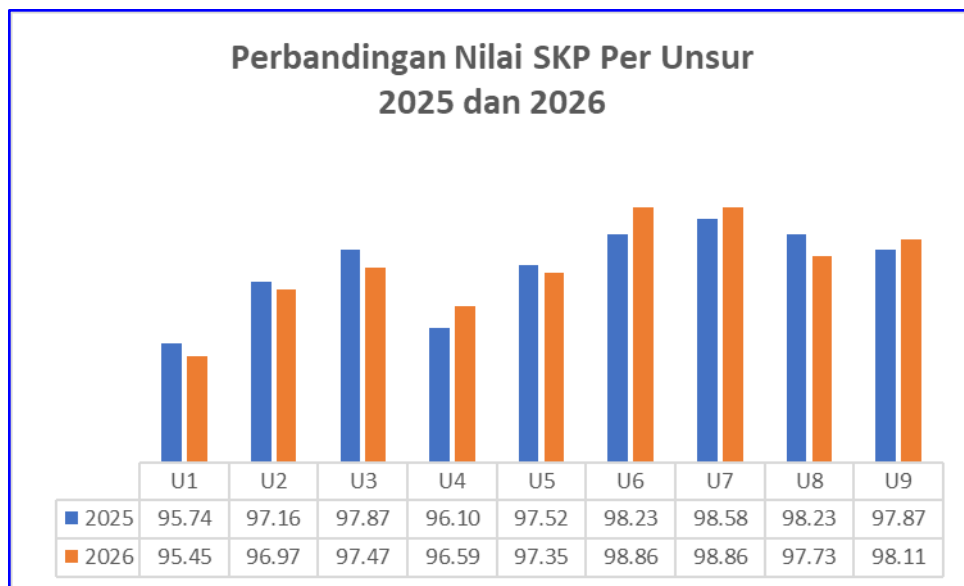
Unsur Layanan		2025	2026	Naik/Turun
U1	Persyaratan	95.74	95.45	-0.29
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.16	96.97	-0.19
U3	Waktu Penyelesaian	97.87	97.47	-0.40
U4	Biaya/Tarif	96.10	96.59	0.49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.52	97.35	-0.17
U6	Kompetensi Pelaksana	98.23	98.86	0.63
U7	Perilaku Pelaksana	98.58	98.86	0.28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.23	97.73	-0.50
U9	Sarana dan Prasarana	97.87	98.11	0.24
Nilai SKM Unit Layanan		97.48	97.49	0.01

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)



Gambar 1. Nilai SKM Per Unsur Layanan



Gambar 2. Nilai SKM Per Unsur Layanan Tahun 2025 dan Tahun 2026

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Sepanjang tahun 2026, Balai Besar POM di Palangka Raya terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dan mendengarkan suara masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berhasil mencapai angka 97,49 dengan predikat Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan peningkatan konsisten meski tipis sebesar 0,01 poin dari tahun 2025 (97,48). Evaluasi ini lahir dari apresiasi dan masukan langsung 44 responden yang secara sukarela berbagi pengalamannya dari total 172 populasi pengguna layanan.

Masyarakat yang mengakses layanan BBPOM di Palangka Raya berasal dari latar belakang yang sangat beragam. Dari segi gender, partisipasi perempuan mendominasi ruang aspirasi ini yaitu sebesar 63,6% (28 orang), sementara laki-laki sebesar 36,4% (16 orang). Mayoritas pengguna layanan berlatar belakang pendidikan tinggi jenjang D4/S1 (45,65%) dan S2/Profesi/S3 (21,74%), meski terdapat pula kelompok lulusan $\leq$ SMA/Sederajat (28,26%). Kehadiran pemohon layanan juga didorong oleh berbagai kebutuhan profesi, mulai dari aparat ASN/TNI/Polri (29,5%), kelompok generasi muda Pelajar/Mahasiswa (20,5%), hingga para pelaku usaha Sektor Swasta (18,2%). Rentang usia pengguna layanan sebagian besar berada pada usia produktif 26–35 tahun (29,55%) dan 46–55 tahun (25%), yang mencerminkan tingginya dinamika kebutuhan masyarakat terhadap mutu Obat dan Makanan.

Kepuasan tertinggi dirasakan masyarakat saat berinteraksi dengan layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan yang meraih skor 99,57, disusul oleh kepuasan terhadap presisi Pengujian Obat dan Makanan sebesar 97,62, serta keandalan Sertifikasi CPKB sebesar 96,30. Layanan Penerbitan Izin Penerapan CPOB bagi UMKM pangan juga mendapat apresiasi hangat dengan nilai 95,24. Di sisi lain, BBPOM Palangka Raya memberikan perhatian empati khusus pada proses Sertifikasi CDOB (87,03) dan Sertifikasi CPOTB (81,48). Nilai yang relatif lebih rendah ini menjadi cerminan bahwa para pelaku usaha obat tradisional dan

distributor masih membutuhkan pendampingan yang lebih ramah dan responsif dalam memenuhi standar baku yang berlaku.

Ditinjau dari dinamika pengalaman pemohon, masyarakat merasakan peningkatan kenyamanan yang nyata pada aspek keramahan dan profesionalisme petugas. Hal ini terbukti dari melonjaknya apresiasi pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6) sebesar +0,63 poin (menjadi 98,86) serta Perilaku Pelaksana (U7) yang naik +0,28 poin (menjadi 98,86). Kejelasan Biaya/Tarif (U4) dan kenyamanan Sarana Prasarana (U9) juga memperoleh tanggapan positif. Namun demikian, BBPOM Palangka Raya dengan terbuka mengakui adanya ruang pembenahan pada unsur Penanganan Pengaduan (U8) yang turun -0,50 poin, kecermatan Waktu Penyelesaian (U3) yang turun -0,40 poin, serta Persyaratan (U1) (95,45) yang dirasa sebagian pemohon masih perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa respon yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Sarannya, agar petugas yg melakukan pendampingan dapat ditambah personil nya
- Ditingkatkan lg waktu dan pelayanannya spy lebih baik dan lebih cepat lg agar segera keluar ijin2 yg diperlukan konsumennya, mksh
- pelayanan publiknya dipermudah lagi tanpa ribet dengan syarat2 tertentu (SOP nya tidak ribet dan bermacam2)tk
- penyediaan fitur WhatsApp pengingat otomatis untuk izin edar UMKM, transparansi status uji laboratorium secara real-time, serta pelatihan berkala bagi petugas garda depan
- 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.
- lebih ditingkatkan lagi pelayanan bagi pelaku usaha

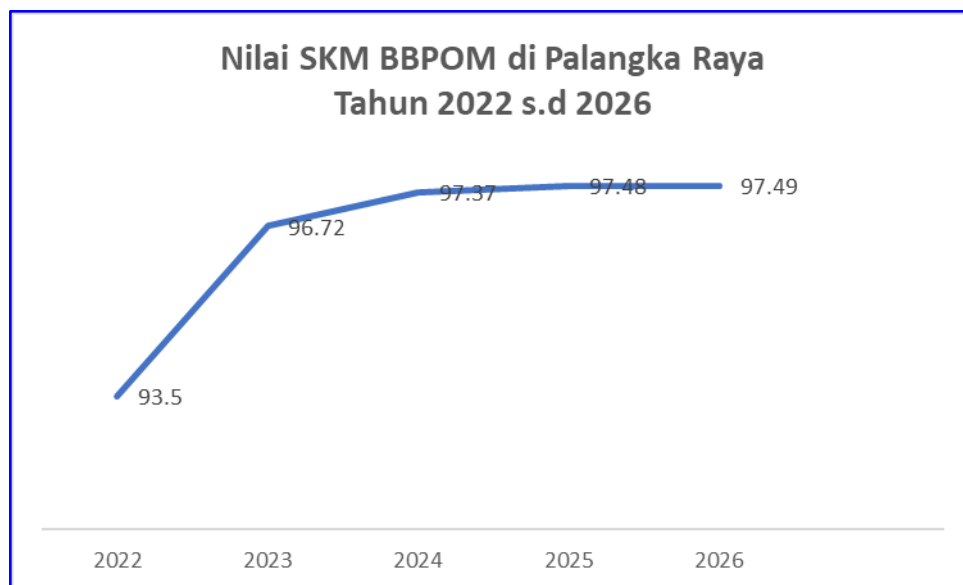
Menjawab setiap masukan dari masyarakat, BBPOM di Palangka Raya berkomitmen untuk segera menghadirkan perbaikan yang menyentuh akar masalah. Langkah konkret akan difokuskan pada penyederhanaan penyampaian informasi persyaratan izin agar tidak menyulitkan pemohon di awal proses. Selain itu, alur penanganan aduan serta ketepatan waktu penyelesaian layanan akan ditata ulang agar lebih cepat dan pasti. Terakhir, pendekatan pembinaan berupa asistensi tatap muka (*coaching clinic*) yang lebih humanis dan komunikatif akan diperkuat untuk mendampingi pelaku usaha CPOTB dan CDOB, sehingga pelayanan publik yang dihadirkan tidak sekadar memenuhi standar regulasi, tetapi juga dirasakan manfaatnya secara inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Persyaratan	Informasi persyaratan terkesan formal dan sulit	Simplifikasi Informasi Persyaratan dengan	31 Desember 2026	Tim Sertifikasi dan Infokom

		dipahami UMKM/pemula	menyusun <i>checklist</i> interaktif, videografis alur, dan infografis persyaratan.		
2.	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Alur evaluasi teknis dan perbaikan dokumen (CAPA) berbelit-belit.	Memangkas tahapan verifikasi teknis yang redundan	31 Desember 2026	Tim Sertifikasi dan Infokom
3.	Waktu Penyelesaian	Belum tersedianya sistem peringatan dini batas waktu SLA	Membuat monev terintegrasi terkait SLA layanan	31 Desember 2026	Tim Sertifikasi dan Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Palangka Raya dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tren grafik Nilai SKM BBPOM di Palangka Raya periode 2022 hingga 2026, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dan positif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, nilai SKM berada di angka 93,5, kemudian mengalami lompatan signifikan pada tahun 2023 menjadi 96,72 (naik +3,22 poin), dan terus meningkat pada tahun 2024 hingga mencapai 97,37 (naik +0,65 poin). Memasuki tahun 2025 dan 2026, tingkat kepuasan masyarakat berada pada fase stabilitas kinerja tinggi (*high-level plateau*) masing-masing sebesar 97,48 dan 97,49. Tren kenaikan yang terjaga selama kurun waktu lima tahun ini menggambarkan komitmen berkelanjutan BBPOM di Palangka Raya dalam memperkuat mutu pelayanan publik, menjaga integritas, serta mempertahankan kepercayaan masyarakat secara inklusif dan berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

Unsur Layanan		IKM
U1	Persyaratan	95.74
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.16
U3	Waktu Penyelesaian	97.87
U4	Biaya/Tarif	96.10
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.52
U6	Kompetensi Pelaksana	98.23
U7	Perilaku Pelaksana	98.58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.23
U9	Sarana dan Prasarana	97.87

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Palangka Raya 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 Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui media sosial dan subsite	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi standar pelayanan publik melalui media sosial dan subsite	Laporan Tindak Lanjut SKM Tahun 2025
2.	1. Melaksanakan Bimbingan Teknis tata cara terkait pemenuhan GMP bagi pelaku usaha 2. Membuka forum konsultasi dalam rangka pemenuhan GMP secara intensif kepada pelaku usaha	Sudah	1. Telah dilaksanakan Bimtek tata cara pemenuhan GMP bagi pelaku usaha, melalui kegiatan Penguatan Peran Kader PKK melalui Bimtek Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP) dan Optimalisasi Pelabelan Produk Usaha Mikro di Kota Palangka Raya bekerja	Laporan Tindak Lanjut SKM Tahun 2025

			sama dengan Rumah BUMN 2. Forum Konsultasi dalam rangka pemenuhan GMP melalui inovasi pelayanan publik (UMKM Berdikari, Laura Intan, Smart Laura, Klinik Laura)	
3.	1. Mengumumkan peraturan Biaya/Tarif Pengujian Sampel Pihak Ketiga melalui Subsite BBPOM di Palangka Raya. 2. Meningkatkan komunikasi Front Liner dengan pelanggan Pengujian terkait perubahan biaya/tarif yang berlaku. 3. Sosialisasi Peraturan Biaya/Tarif melalui pemasangan Banner dan digital siniege di ruang pelayanan public. 4. Memberikan stimulan berupa fasilitasi pengujian sampel dalam rangka sertifikasi kepada pelaku usaha yang memenuhi persyaratan	Sudah	Telah dilaksanakan: 1. Mengumumkan peraturan Biaya/Tarif Pengujian Sampel Pihak Ketiga melalui Subsite BBPOM di Palangka Raya 2. Meningkatkan komunikasi Front Liner dengan pelanggan Pengujian terkait perubahan biaya/tarif yang berlaku. 3. Sosialisasi Peraturan Biaya/Tarif melalui pemasangan Banner dan digital siniege di ruang pelayanan publik. 4. Memberikan stimulan berupa fasilitasi pengujian sampel dalam rangka sertifikasi kepada pelaku usaha yang memenuhi persyaratan kepada 10 pelaku usaha Tahun 2025	Laporan Tindak Lanjut SKM Tahun 2025

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 48 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Palangka Raya. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 20 orang
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Palangka Raya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,49. Nilai SKM Balai Besar POM di Palangka Raya menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan waktu penyelesaian.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Palangka Raya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
Di Palangka Raya



Ali Yudhi Hartanto, SF., Apt., MM.
NIP. 19780629 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner [<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPalangkaRaya>]

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
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

isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar/mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

< Kembali

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
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

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

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Palangka Raya
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

Silahkan isi kolom dibawah ini

1 1 9

Masukan kode keamanan di atas.

Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	2026																				
Unit Kerja	Balai Besar POM di Palangka Raya																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/berkegiatan	Presensi se tahapan pengesahan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	4/10/2026 8:22	Aulia Rahmawati	20	Perempuan	824181272		Pelajar mahasiswa	Universitas Negeri Malang	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	9/20/2026 16:09	Ema Damayanti	38	Perempuan	0103201414	SD/Profesi/53	Pegawai BUMN	Distribusi Cabang Palangkaraya	100	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Terimakasih sudah membimbing dan jangan bosan membimbing kami yang baru di PSP
3	Tradisional yang Baik (DPTTB)	9/20/2026 6:40	Sabar Daulati	49	Perempuan	81849165476	SD/Profesi/53	PHSTN/Polri	LPT PROT Dirkes Prov Kalteng	100	5	5	5	5	4	6	6	5	5	5	Lebih ditingkatkan lagi
4	Kosmetik yang Baik (CPKB)	4/20/2026 5:57	Nani theresa u silangga	27	Perempuan	875293288	S1	Lainnya	Umum	79	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	Baik
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKBK)	9/20/2026 6:47	Khawalid	59	Laki-laki	9105035565	S1	PHSTN/Polri	PT MANDAHAN BERKAH SENTOSA	100	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	Tingkatkan perhatian pelayanan
6	Obahan yang Baik (CPPOB)	4/19/2026 8:13	Raina	33	Perempuan	8116012675	S1	Lainnya	Unikm	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sudah tetap mengarahkan, mengajarin unikm
7	Penerbitan izin peredaran Cara Produksi Pangan	4/20/2026 8:36	Antika	49	Perempuan	82256537450	S1	Lainnya	UMKM	89	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	
8	Obahan yang Baik (CPPOB)	4/20/2026 8:36	Yuliana	45	Perempuan	9753330959	GW/Sederajat	Lainnya	UMKM	79	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
9	Obahan yang Baik (CPPOB)	5/10/2026 11:15	Bauu Syahbani	33	Laki-laki	85350067202	S1	Pegawai swasta	CV Ramaga Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sarananya, agar petugas yg melakukan pendampingan dapat di tambah personal nya
10	Penerbitan izin peredaran Cara Produksi Pangan	9/20/2026 6:43	Magda Yurni	54	Perempuan	87848800595	S1	Wiraswasta	Ee kristal Rajawali	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	cepat lg agar segera keluar izin2 yg diperlukan konsumennya
11	Penerbitan izin peredaran Cara Produksi Pangan	9/20/2026 6:52	Ninik Iuswini	33	Perempuan	857672229	S1	Lainnya	Rini Bakery	100	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	Sangat baik jika BPOM Palangkaraya menghadirkan aplikasi atau Rur Smart Lusa yang bisa diakses di lingkungan perumahan warga untuk konsultasi sertifikasi produk UMKM
12	Penerbitan izin peredaran Cara Produksi Pangan	9/20/2026 16:15	Idris	37	Laki-laki	875607456	S1	Pegawai swasta	PT Anika Mira Perkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
13	Obahan yang Baik (CPPOB)	4/10/2026 7:59	Junaid Salam	68	Laki-laki	9229700090	S1	PHSTN/Polri	Polri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat memuaskan
14	Pengajuan obat dan makanan	4/10/2026 8:02	Nadka natusa	21	Perempuan	8116012675	S1	PHSTN/Polri	Polres Gunung Misa	100	6	6	6	6	6	8	8	6	6	6	
15	Pengajuan obat dan makanan	9/20/2026 10:18	NURRACHMAN HIDAYA	25	Laki-laki	8243657907	S1	PHSTN/Polri	Polres Talteng	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	Secara umum pelayanan yang diberikan sudah sangat
16	Pengajuan obat dan makanan	9/20/2026 6:52	Guhdi	55	Laki-laki	0134044937	GW/Sederajat	Wiraswasta	Rumah Produksi Anugrah CHAMKILONG	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	Pelayanannya sangat baik dan memuaskan
17	Pengajuan obat dan makanan	9/17/2026 14:45	MASKUR	49	Laki-laki	8134906006	S1	Pegawai BUMN	Dasar Perdagangan dan Perindustrian Provinsi Kalteng	100	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
18	Pengajuan obat dan makanan	9/17/2026 14:46	NOVA APRIELLA PANGKAL	36	Perempuan	8253583023	SD/Profesi/53	Pegawai swasta	PT. Asa Sumber Medika	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
19	Pengajuan obat dan makanan	9/17/2026 14:53	MA KAHKILUJAJANE	44	Laki-laki	104079440	S1	PHSTN/Polri	BAB Kota Palangka Raya	100	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	
20	Pengajuan obat dan makanan	9/17/2026 14:54	PRITYADI	36	Laki-laki	8662244340	SD/Profesi/53	PHSTN/Polri	DIKESWARCABA POLDA	100	6	6	6	6	6	8	8	6	6	6	
21	Pengajuan obat dan makanan	9/16/2026 8:55	PELITA MILUWATI	50	Perempuan	8524807907	S1	Pegawai swasta	PTX Kota Palangka Raya	100	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
22	Pengajuan obat dan makanan	9/16/2026 10:03	PRIGANTI UTI HARJANA	30	Perempuan	0192718654	SD/Profesi/53	Penelitian	Universitas Palangka Raya	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	

- Survei Kepada Pelanggan melalui HALO INFOKOM (0811-555-633)



Survei Kepuasan Masyarakat melalui Halo Infokom Kepada Pelaku Usaha PT. Nirwana Karya Semesta

- Survei Kepada Pelanggan Pengujian Sampel Pihak Ketiga



Pemberian Arahan Pengisian SKM Kepada Pelanggan Pengujian Sampel

c. Publikasi Hasil SKM Tahun 2026



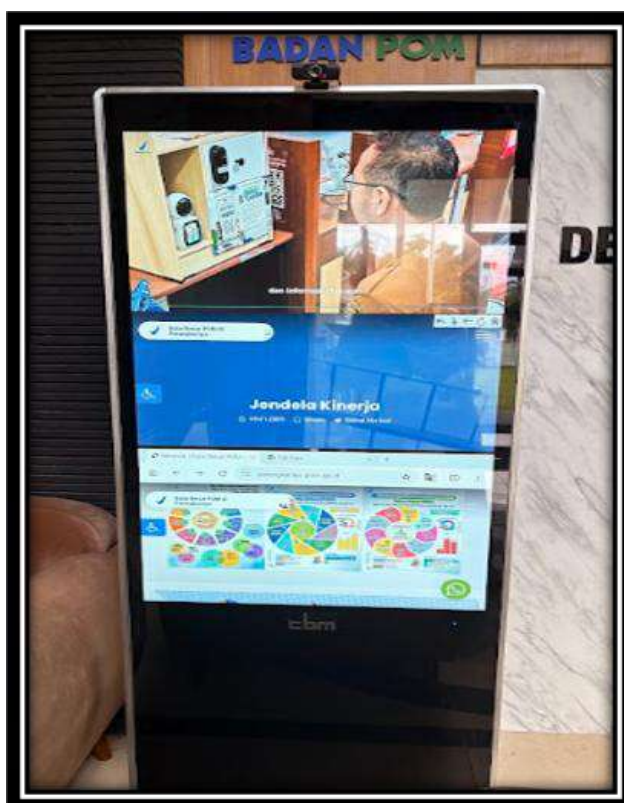
Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Spanduk



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Banner di Ruang Layanan Publik



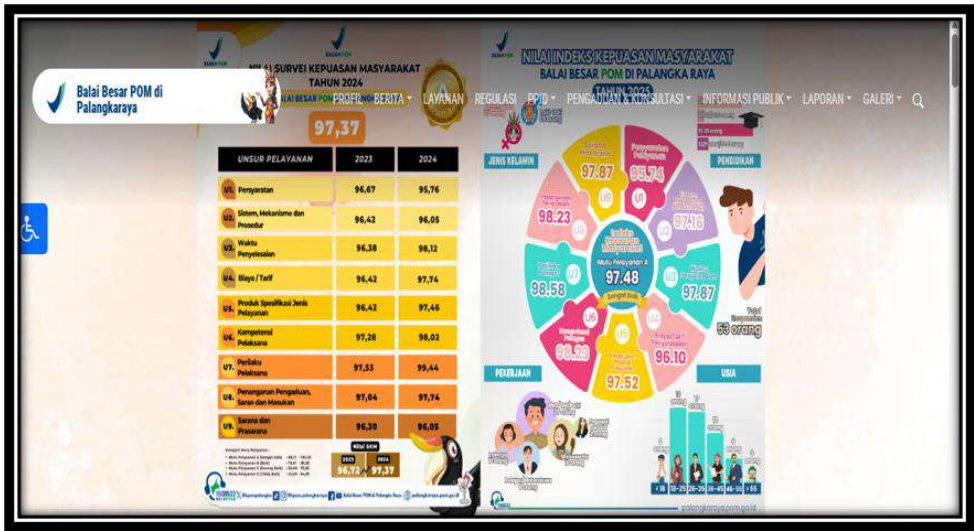
Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Banner di Jl. Yos Sudarso (Area Bundaran Besar)



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Digital Signage di Ruang Layanan Publik



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Televisi di Ruang Layanan Publik



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Subsite



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Fanpage Facebook



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Instagram



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui X



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Tiktok



Gambar Publikasi Nilai SKM Melalui Youtube Short

d. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2025 (Terlampir)