

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU

NOTA DINAS

NOMOR : B-OT.03.04.52B.08.26.184

Yth. : Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan POM RI  
Dari : Kepala Balai Besar POM di Palu  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Hal : Penyampaian Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2026  
Tanggal : 20 Agustus 2026

---

Sehubungan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2026 sebagaimana sebagaimana disampaikan melalui Memorandum Sekretaris Utama Nomor: OT.03.04.2.03.26.04 Tanggal 01 April 2026, bersama ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Palu Tahun 2026.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Musthofa Anwari, S.Si, Apt.

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**BALAI BESAR POM DI PALU  
BADAN POM  
2026**

## DAFTAR ISI

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR ISI</b>                                         | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM</b>                | <b>iii</b> |
| <b>BAB I 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 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            | 7          |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                        | 9          |
| <b>BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> | <b>10</b>  |
| <b>BAB IV KESIMPULAN</b>                                  | <b>14</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b>                                           | <b>15</b>  |
| 1. Kuesioner                                              | 15         |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM                    | 19         |

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Musthofa Anwari, S.Si, Apt  
NIP : 19790503 200312 1 002  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Palu  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Palu

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.

Palu, 20 Agustus 2026  
Kepala Balai Besar POM di Palu,



Musthofa Anwari, S.Si, 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 lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 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 Besar POM di Palu 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 Besar POM di Palu 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Palu 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 informasi 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, ketrampilan 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 survei 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 192 orang dan sampel sebanyak 49 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut :

| No | Jenis Pelayanan                                                               | Populasi | Sampel |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| 1  | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan                            | 0        | 0      |
| 2  | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan                           | 1        | 1      |
| 3  | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                             | 1        | 1      |
| 4  | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 1        | 1      |
| 5  | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)         | 0        | 0      |
| 6  | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika                   | 1        | 1      |
| 7  | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)       | 5        | 2      |
| 8  | Pengujian Obat dan Makanan                                                    | 70       | 17     |
| 9  | Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan                           | 111      | 26     |
|    | Jumlah                                                                        | 192      | 49     |

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

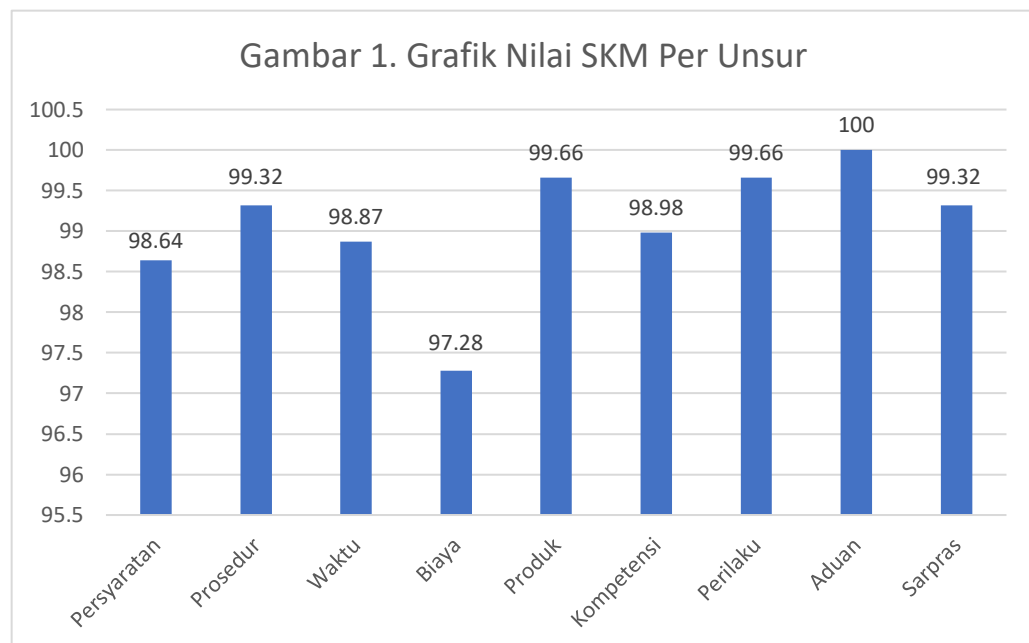
#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 49 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik                 | Indikator               | Jumlah | Persentase |
|----|-------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin                 | Laki-laki               | 27     | 55,10%     |
|    |                               | Perempuan               | 22     | 44,90%     |
|    |                               |                         |        |            |
| 2  | Pendidikan                    | ≤SMA/Sederajat          | 22     | 44,90%     |
|    |                               | D1/D2/D3                | 2      | 4,08%      |
|    |                               | D4/S1                   | 20     | 40,82%     |
|    |                               | S2/Profesi/S3           | 5      | 10,20%     |
|    |                               |                         |        |            |
| 3  | Pekerjaan                     | ASN/TNI/POLRI           | 23     | 46,94%     |
|    |                               | Pegawai Swasta          | 5      | 10,20%     |
|    |                               | Wiraswasta              | 8      | 16,33%     |
|    |                               | Pelajar/Mahasiswa       | 8      | 16,33%     |
|    |                               | Lainnya                 | 5      | 10,20%     |
|    |                               |                         |        |            |
| 4  | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas         | 49     | 100%       |
|    |                               | Disabilitas             | 0      | 0%         |
|    |                               |                         |        |            |
| 5  | Kategori Jenis Disabilitas    | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                               | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                               | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                               | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No                   | Jenis Layanan                                                                 | Jumlah Responden | Persyaratan     | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Perjenis Layanan |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|----------------------|
| 1                    | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan                            | 0                | 0               | 0        | 0     | 0     | 0      | 0          | 0        | 0     | 0       | 0                    |
| 2                    | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan                           | 1                | 100             | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100                  |
| 3                    | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                             | 1                | 100             | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100                  |
| 4                    | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 1                | 83,33           | 100      | 88,89 | 83,33 | 100    | 83,33      | 100      | 100   | 100     | 93,21                |
| 5                    | Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)         | 0                | 0               | 0        | 0     | 0     | 0      | 0          | 0        | 0     | 0       | 0                    |
| 6                    | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik                    | 1                | 100             | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100                  |
| 7                    | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)       | 2                | 100             | 91,67    | 91,67 | 83,33 | 100    | 91,67      | 100      | 100   | 100     | 95,37                |
| 8                    | Pengujian obat dan makanan                                                    | 17               | 99,02           | 100      | 99,67 | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 99,85                |
| 9                    | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan                           | 26               | 98,72           | 99,36    | 99,15 | 96,79 | 99,36  | 99,36      | 99,36    | 100   | 98,72   | 98,98                |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                                               |                  | 98,64           | 99,32    | 98,87 | 97,28 | 99,66  | 98,98      | 99,66    | 100   | 99,32   | 99,08                |
| IKM Unit Layanan     |                                                                               |                  | 99,08           |          |       |       |        |            |          |       |         |                      |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                               |                  | A (SANGAT BAIK) |          |       |       |        |            |          |       |         |                      |



## 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, tiga unsur dengan nilai terendah yaitu Biaya/Tarif Pelayanan sebesar 97,28, Persyaratan Pelayanan sebesar 98,64, dan Waktu Penyelesaian sebesar 98,87. Meskipun demikian, ketiganya masih berada dalam kategori Sangat Baik. Rendahnya nilai pada ketiga unsur tersebut antara lain menunjukkan perlunya penguatan penyampaian informasi terkait tarif pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta kepastian waktu penyelesaian layanan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Sementara itu, tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 100, Kesesuaian Produk sebesar 99,66, dan Perilaku Petugas sebesar 99,66. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan pelayanan yang responsif, produk layanan yang sesuai, serta perilaku petugas yang baik.

Berdasarkan kritik, saran, dan masukan masyarakat, terdapat harapan agar sosialisasi dan edukasi terkait obat dan makanan serta publikasi informasi yang akurat, terkini, dan mudah dipahami dapat lebih ditingkatkan. Sebagai tindak lanjut, Balai Besar POM di Palu akan meningkatkan publikasi informasi melalui media sosial dan media komunikasi lainnya serta membuat konten edukasi yang lebih sederhana dan informatif.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja akan mempertahankan kualitas pelayanan pada unsur yang telah memperoleh nilai tinggi serta melakukan perbaikan pada unsur yang masih menjadi prioritas, melalui peningkatan transparansi informasi tarif, persyaratan, dan waktu penyelesaian layanan serta penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat dan semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

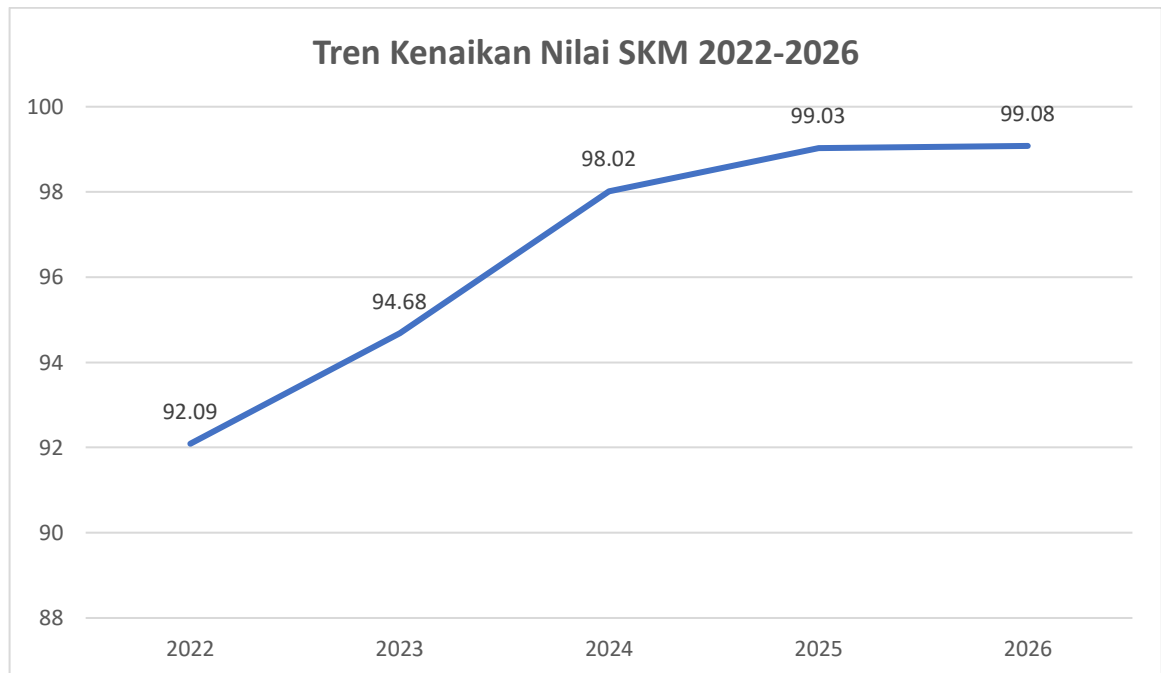
| No | Unsur                 | Rencana Tindak Lanjut                                                                 | Waktu                      | Penanggung Jawab |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|
| 1  | Biaya/Tarif Pelayanan | 1. Publikasi biaya/tarif layanan sesuai ketentuan PNBPN terbaru melalui media sosial. | Maksimal 30 September 2026 | Pelayanan Publik |

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                           |                            |                  |
|---|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|
|   |                       | 2. Menampilkan informasi tarif pada media informasi layanan di ruang ULPK.<br>3. Melakukan sosialisasi Pangadu sebagai saluran pelaporan apabila terdapat permintaan biaya di luar ketentuan PNPB atau praktik percaloan. |                            |                  |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Sosialisasi melalui kegiatan bimbingan teknis pada pendampingan UMK<br>2. Publikasi terkait standar pelayanan publik BBPOM di Palu terkait persyaratan pelayanan melalui media sosial                                  | Maksimal 30 September 2026 | Pelayanan Publik |
| 3 | Waktu penyelesaian    | 1. Publikasi standar waktu penyelesaian layanan atau <i>Service Level Agreement</i> (SLA) setiap layanan BBPOM di Palu melalui media sosial sebagai bentuk komitmen terhadap kepastian waktu layanan.                     | Maksimal 30 September 2026 | Pelayanan Publik |

| No | Saran                                                                                                                          | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                  | Waktu                      | Penanggung Jawab |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|
| 1  | Lebih meningkatkan sosialisasi dan publikasi informasi obat dan makanan yang akurat, terkini, serta mudah dipahami masyarakat. | 1. Meningkatkan penyebaran informasi obat dan makanan melalui media sosial dan media komunikasi lainnya.<br>2. Membuat konten edukasi yang lebih sederhana, informatif, dan mudah dipahami masyarakat. | Maksimal 30 September 2026 | Pelayanan Publik |

## 2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Palu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Palu 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                              | 98,48 |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | 98,48 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 98,57 |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 99,24 |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 98,74 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 99,49 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 99,49 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | 99,75 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 98,99 |

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Palu 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 | Unsur Layanan dengan nilai terendah | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                       | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                         | Melakukan sosialisasi terkait ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, khususnya terkait sertifikasi | Sudah                                          | <p>Telah dilakukan sosialisasi standar layanan publik melalui media sosial serta secara langsung di Kabupaten Morowali Utara, Kabupaten Morowali, dan Kabupaten Sigi terkait persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan, khususnya sertifikasi.</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi yaitu masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman masyarakat/pelaku usaha terhadap persyaratan yang harus dipenuhi serta adanya persyaratan yang bersifat teknis sehingga membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Selain itu, jangkauan informasi melalui media sosial belum dapat menjangkau seluruh pengguna layanan secara merata.</p> |  <p>Medsos</p>  <p><a href="#">Morowali Utara</a></p>  <p><a href="#">Morowali</a></p>  <p><a href="#">Sigi</a></p> |

|    |                                |                                                                           |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | Melakukan sosialisasi terkait mekanisme / prosedur pelayanan BPOM di Palu | Sudah | <p>Telah dilakukan sosialisasi mengenai standar layanan publik melalui media sosial serta secara langsung di Kabupaten Morowali Utara, Kabupaten Morowali, dan Kabupaten Sigi untuk memberikan pemahaman mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan BPOM di Palu.</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi yaitu masih terdapat pengguna layanan yang belum memahami seluruh tahapan dan prosedur pelayanan, khususnya pengguna layanan yang baru pertama kali mengakses layanan BPOM. Selain itu, perbedaan tingkat pemahaman pelaku usaha menyebabkan masih diperlukan penjelasan dan konsultasi lebih lanjut</p> |  <p>Medsos</p>  <p><a href="#">Morowali Utara</a></p>  <p><a href="#">Morowali</a></p>  <p><a href="#">Sigi</a></p> |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                    |                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Waktu penyelesaian | Melakukan sosialisasi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan BPOM di Palu | Sudah | <p>Telah dilakukan sosialisasi standar layanan publik melalui media sosial serta secara langsung di Kabupaten Morowali Utara, Kabupaten Morowali, dan Kabupaten Sigi dengan menyampaikan informasi mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan BPOM.</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi Masih diperlukan peningkatan pemahaman pengguna layanan mengenai standar waktu penyelesaian dan tahapan proses layanan yang harus dilalui</p> |  <p>Medsos</p>  <p><a href="#">Morowali Utara</a></p>  <p><a href="#">Morowali</a></p>  <p><a href="#">Sigi</a></p> |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 6 April hingga 30 Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 49 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Palu. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 26 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik Balai Besar POM di Palu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK (A) dengan nilai SKM 99,08. Nilai SKM Balai Besar POM di Palu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif Pelayanan; Persyaratan Pelayanan serta Waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Palu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Palu, 20 Agustus 2026  
Kepala Balai Besar POM di Palu,



Musthofa Anwari, S.Si, Apt  
NIP. 19830326 200812 1 001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

<https://tinyurl.com/YanblikBPOMPalu>

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Palu**  
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 Palu**  
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

Pengujian obat dan makanan

Presentase tahapan penyelesaian

100

< Kembali

Selanjutnya >

1

RESPONDEN  
Keterangan Identitas

2

PELAYANAN  
Jenis Layanan

3

KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4

KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5

SARAN & MASUKAN  
SelesaiPertanyaan

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 prosedur/alur 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

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

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
- ☐ Tidak Jelas
- ☐ Kurang Jelas
- ☐ Cukup Jelas
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Palu**  
Tahun 2026

1RESPONDEN  
Keterangan Identitas

2PELAYANAN  
Jenis Layanan

3KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN  
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

53<sup>9</sup>49

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

Survei Kepuasan Masyarakat

Eksport Data

Halaman AwalSurvei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter

Cari

20

| Tahun | Unit                    | Target | Responden | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8     | U9    | Index | Laporan | Aksi |
|-------|-------------------------|--------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|---------|------|
| 2026  | Balai Besar POM di Palu | 49     | 84        | 98.64 | 99.32 | 98.87 | 97.28 | 99.66 | 98.98 | 99.66 | 100.00 | 99.32 | 99.08 |         |      |
| Tahun | Unit                    | Target | Responden | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8     | U9    | Index | Laporan | -    |

Total rows : 1 to 1 of 1

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman AwalSurvei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Palu

BackUploadDownload

Tahun:2026

Unit Kerja:Balai Besar POM di Palu

Laporan:

Layanan

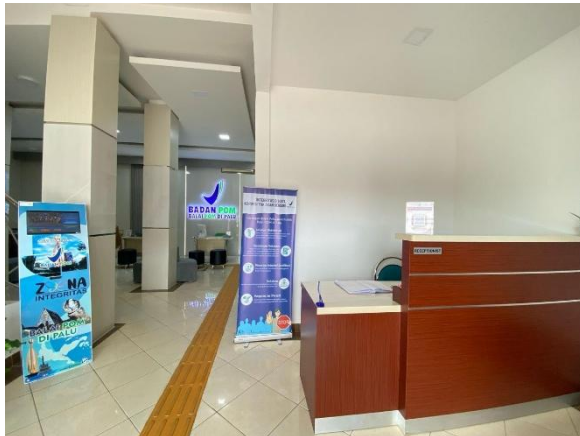
| No | View | Layanan                                                                                  | Target | Responden | U1     | U2     | U3     | U4     | U5     | U6     | U7     | U8     | U9     | Index  |
|----|------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1  |      | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan                                       | 0      |           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 2  |      | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan                                      | 1      | 1         | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 3  |      | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                                        | 1      | 1         | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 4  |      | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)            | 1      | 1         | 83.33  | 100.00 | 88.89  | 83.33  | 100.00 | 83.33  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 93.21  |
| 5  |      | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)                    | 0      |           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 6  |      | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik                               | 1      | 1         | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 7  |      | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)                  | 2      | 2         | 100.00 | 91.67  | 91.67  | 83.33  | 100.00 | 91.67  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 95.37  |
| 8  |      | Pengujian obat dan makanan                                                               | 17     | 52        | 99.02  | 100.00 | 99.67  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 99.85  |
| 9  |      | Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan                                      | 26     | 26        | 98.72  | 99.36  | 99.15  | 96.79  | 99.36  | 99.36  | 99.36  | 100.00 | 98.72  | 98.98  |
| 10 |      | Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan   | 0      |           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 11 |      | Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetik | 0      |           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |

18

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

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

### A. Resepsionis dan Ruang Pelayanan Balai Besar POM di Palu



### B. Barcode dan Link Kuesioner SKM yang tersedia di meja layanan dan meja resepsionis



### C. Pelaksanaan Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palu





