

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2026



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANAH BUMBU

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
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	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Difa Ananda, S. Farm., M.H.
NIP : 19861126 200712 1 001
Jabatan : Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanah Bumbu
Unit Kerja : Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanah Bumbu

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.

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tanah Bumbu,



Difa Ananda, S. Farm., M.H.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Tanah Bumbu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Tanah Bumbu, 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 disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Tanah Bumbu yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 40 orang dan sampel sebanyak 24 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Sampel Responden Per Jenis Layanan

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	39	23

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

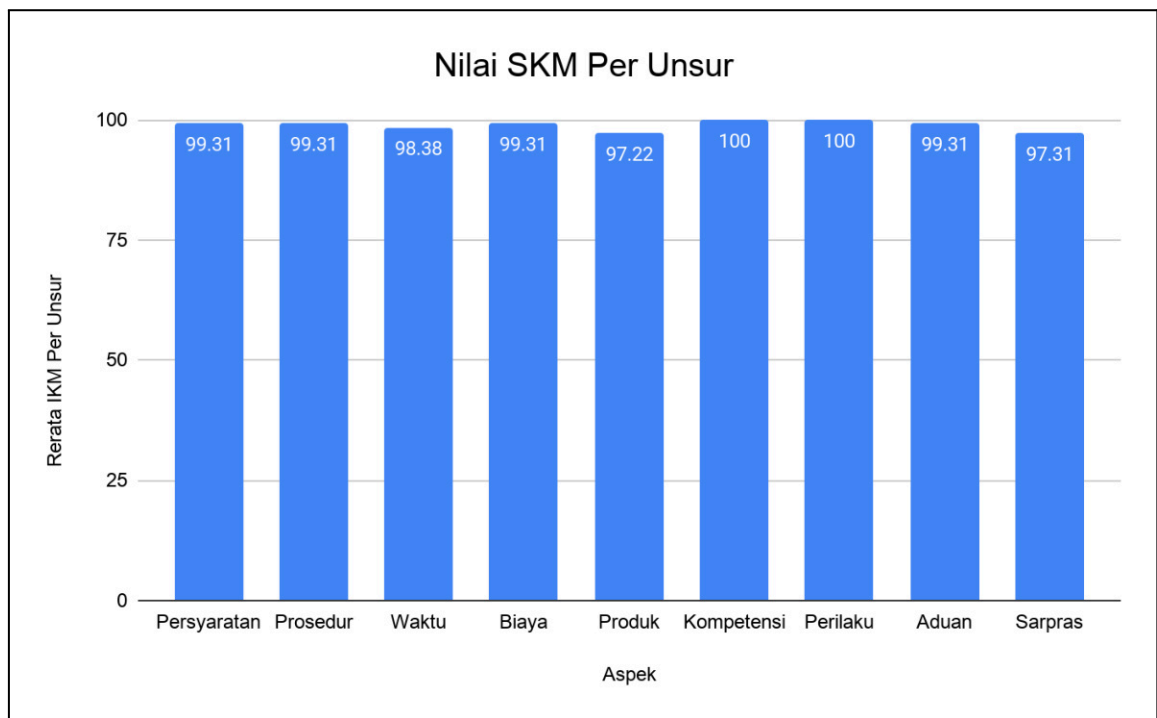
Tabel 3. Profil Responden

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	58.33%
		Perempuan	10	41.67%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.00%
		SD/Sederajat	0	0.00%
		SMP/Sederajat	0	0.00%
		SMA/Sederajat	12	50.00%
		D1/D2/D3	0	0.00%
		D4/S1	10	41.67%
		S2/Profesi/S3	2	8.33%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	9	37.50%
		Swasta	7	29.17%
		Wirausaha	3	12.50%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.00%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.00%
		Petani/Nelayan	0	0.00%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0.00%
		Pensiunan	0	0.00%
		Lainnya	5	20.83%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	20	100%
		Disabilitas	0	0.00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	23	99.28	99.28	98.31	99.28	97.1	100	100	99.28	97.83	98.93
Rerata IKM Per Unsur			99.31	99.31	98.38	99.31	97.22	100	100	99.31	97.31	98.97
IKM Unit Layanan			98.97									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, unit kerja Balai POM Tanah Bumbu mengidentifikasi bahwa aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (97.22), Sarana dan Prasarana (97.31), dan Waktu Penyelesaian (98.36) merupakan aspek yang membutuhkan perhatian untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima adanya masukan yang menyatakan bahwa perlu meningkatkan atensi masyarakat tentang bahaya produk obat dan makanan ilegal melalui sarana edukasi seperti jenis sampel (komoditi) produk Tanpa Izin Edar (TIE) dan TMS (Tidak Memenuhi Syarat) yang bervariasi dan waktu layanan seperti Bimtek UMKM agar segera dilakukan.

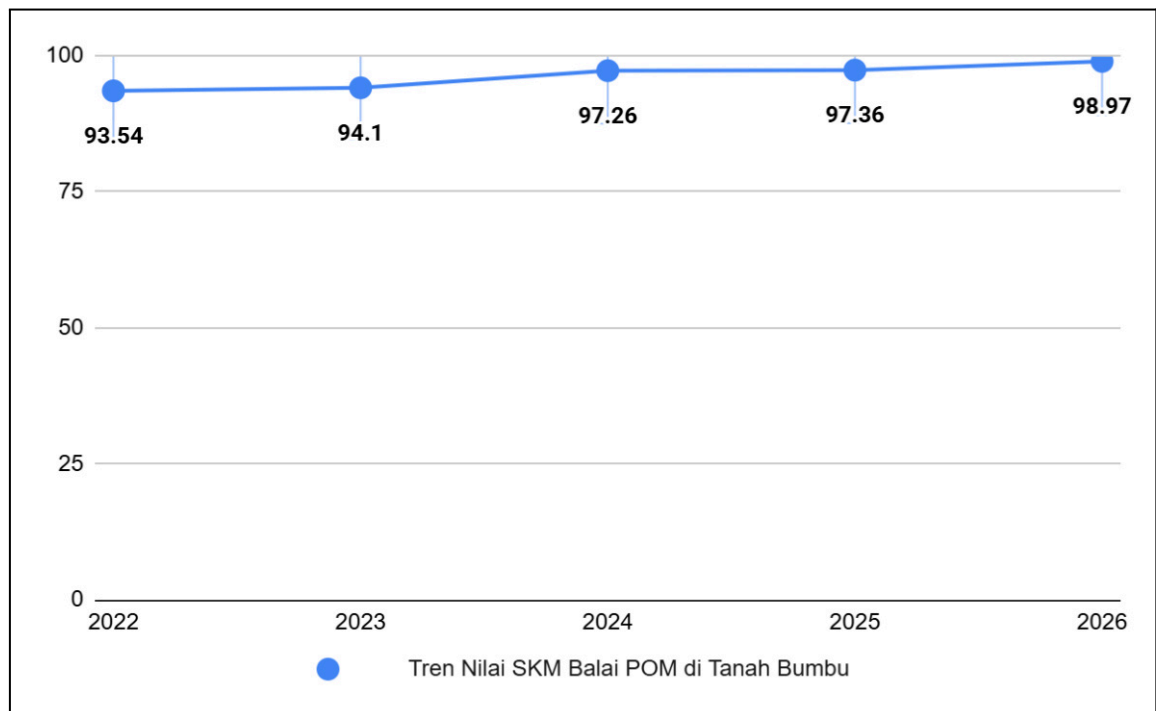
Atas dasar saran dan hasil penilaian tersebut, unit kerja BPOM di Tanah Bumbu menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi untuk menjawab permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Perbaikan difokuskan pada pembaruan dan publikasi Standar Pelayanan Publik, penyediaan sarana edukasi produk obat dan makanan TIE dan/ atau TMS yang lebih variatif, serta publikasi kegiatan yang dapat diikuti oleh masyarakat secara umum seperti Bimtek CPPOB oleh UMKM Pangan Olahan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut SKM 2026

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Forum Konsultasi Publik	29 Juni 2026	Infokom
		Penyusunan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tanah Bumbu Tahun 2026	22 Juli 2026	Infokom
		Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tanah Bumbu Tahun 2026	September 2026	Infokom
2	Sarana dan Prasarana	Menambahkan jumlah sampel untuk masing-masing komoditi	September 2026	Infokom
		Pembuatan Katalog (<i>Public Warning</i>)	September 2026	Infokom
		Publikasi sampel di MPP dan ULPK	September 2026	Infokom
3	Waktu Penyelesaian	Pelaksanaan Bimtek CPPOB UMKM Pangan Olahan	22-23 April 2026	Infokom
		Publikasi kegiatan Bimtek CPPOB UMKM Pangan Olahan	7 Mei 2026	Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tanah Bumbu dapat dilihat melalui Grafik Tren Nilai SKM Balai POM di Tanah Bumbu (Gambar 2).



Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM Balai POM di Tanah Bumbu

Berdasarkan grafik tersebut, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Tanah Bumbu 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 POM di Tanah Bumbu periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97.44
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.86
3	Waktu Penyelesaian	98.01
4	Biaya/Tarif	97.44
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.01
6	Kompetensi Pelaksana	97.86
7	Perilaku Pelaksana	98.29
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.44
9	Sarana dan Prasarana	94.87

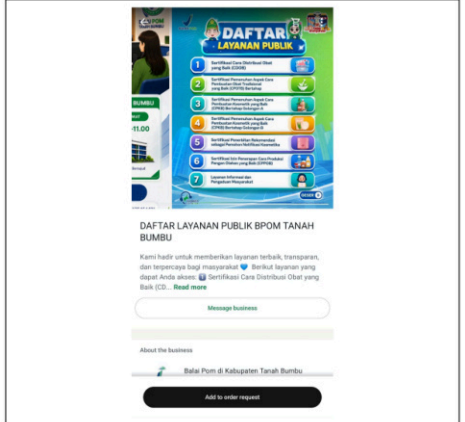
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Tanah Bumbu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 5 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada Tabel 7.

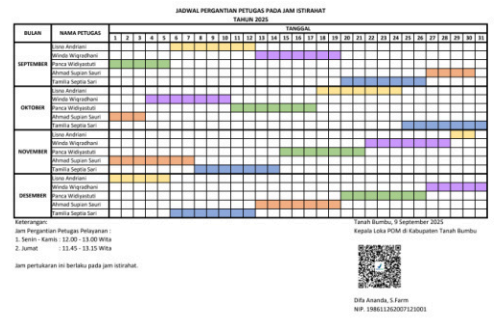
Tabel 7. Implementasi Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Tahun 2025

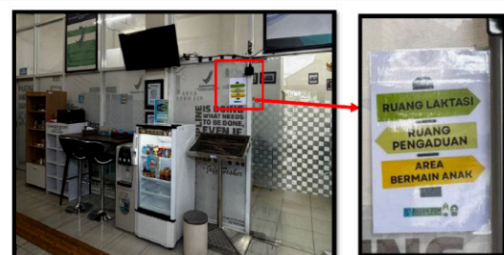
No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi dan Publikasi Persyaratan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dalam kegiatan FKP	Sudah	Telah dilakukan Forum Konsultasi Publik pada 22 September 2025 di Kabupaten Kotabaru	https://drive.google.com/file/d/1jCIEXX1syVn9ZW4QnyxIP7pVGxA45xiH/view?usp=drive_link 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
2	Membuat infografis permintaan informasi dan pengaduan konsumen tidak yang dipublikasikan di medsos dan ruang pelayanan.	Sudah	- Telah dibuat infografis pelayanan informasi dan pengaduan tidak dipungut biaya (gratis) pada 30 September 2025; - Infografis telah dipublikasikan di ruang pelayanan dan media sosial pada setiap kegiatan Inovasi Patin Balalah (Pusat Informasi Obat dan Makanan Keliling).	https://drive.google.com/file/d/1KFeaZUvnNn4wHsf_NzeC3RHR602AqJ4F/view?usp=drive_link Publikasi di Ruang Layanan  Publikasi Media Sosial 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
3	Membuat katalog jenis layanan yang dipublikasikan pada <i>subsite</i> , medsos, <i>whatsapp</i> , dan media cetak.	Sudah	- Telah dibuat katalog jenis layanan pada 30 September 2025; - Katalog Jenis Layanan telah dipublikasikan pada media cetak, media sosial, <i>subsite</i> dan <i>whatsapp</i>, sehingga dapat diakses oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun.	https://drive.google.com/file/d/1Gi44Ph5Z6zkrDGWnOY7CihWVvLoKX_tX/view?usp=drive_link Publikasi di Ruang Layanan  Publikasi Media Sosial 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				<u>Publikasi di Subsite</u>  <u>Publikasi di WhatsApp</u> 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
4	Membuat jadwal pergantian <i>shift</i> petugas pelayanan di jam istirahat.	Sudah	Telah dibuat jadwal layanan petugas sehingga pelayanan tetap dapat dilakukan di jam istirahat.	https://drive.google.com/file/d/1CWzMOU7i5VfepJjCf1PqCN7ml4FFvFNT/view?usp=drive_link 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
5	Menambahkan ruang konsultasi khusus, ruang laktasi, ruang bermain anak dan alat bantu pendengaran	Sudah	Telah dibuat ruang konsultasi khusus/ pengaduan, dan sarana penunjang layanan inklusif lainnya	https://drive.google.com/file/d/1laoMif2TeiXYKoRf0Sqdg_VsgDMfwykj/view?usp=drive_link Menyediakan Ruang Konsultasi Khusus Di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu  Ruang Laktasi 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				<u>Alat Bantu</u> 1. Papan tulis mini 2. Kaca pembesar 3. Alat bantu dengar / hearing aid 4. Aplikasi hear me untuk transkripsi yang mengubah suara menjadi teks

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 24 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tanah Bumbu. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 23 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tanah Bumbu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai 98.97. Nilai SKM Balai POM di Tanah Bumbu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Waktu Penyelesaian
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tanah Bumbu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tanah Bumbu,



Difa Ananda, S. Farm., M.H.
NIP. 19861126 200712 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No. Form: POM-16.02/CFM.02/SOP.01/K.16C.01/F(01)

**FORMULIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)
LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU**

Tanggal layanan : 06/4/2026	Nama lengkap : Ayu Lestari
Pekerjaan Utama*) : 1. Pelajar/Mahasiswa 2. Peneliti/Dosen 3. PNS/TNI/Polri 4. Pegawai BUMN/D 5. Pegawai swasta 6. Wiraswasta 7. Jasa Kepabeanaan 8. Lainnya : NON ASM	Pendidikan terakhir*) : 1. SMA-Sederajat 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2/Profesi/S3 No. Handphone : 085245084588 Umur : 29 tahun Nama tempat bekerja/beraktivitas : keC-Simp 9
Jenis kelamin*) : Laki-laki/Perempuan	
Keterangan : *) pilih salah satu	

Jenis pelayanan yang diterima : Layanan informasi dan pengaduan
Persentase tahapan penyelesaian : %

Bagian 1. Pelayanan Publik

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☒ Sangat mudah
☐ Mudah
☐ Cukup mudah

☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah
☐ Sangat tidak mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☒ Sangat mudah
☐ Mudah
☐ Cukup mudah

☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah
☐ Sangat tidak mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☒ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Cukup sesuai

☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai
☐ Sangat tidak sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☒ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Cukup sesuai

☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai
☐ Sangat tidak sesuai

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

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☒ Sangat cepat | ☐ Kurang cepat |
| ☐ Cepat | ☐ Lambat |
| ☐ Cukup cepat | ☐ Sangat lambat |

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

- | | |
|---|--|
| ☒ Sangat jelas | ☐ Kurang jelas |
| ☐ Jelas | ☐ Tidak jelas |
| ☐ Cukup jelas | ☐ Sangat tidak jelas |

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

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☐ Sesuai | ☐ Tidak sesuai |
| ☐ Cukup sesuai | ☐ Sangat tidak sesuai |

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- | | |
|---|--|
| ☒ Sangat memadai | ☐ Kurang memadai |
| ☐ Memadai | ☐ Tidak memadai |
| ☐ Cukup memadai | ☐ Sangat tidak memadai |

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

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

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

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat baik | ☐ Kurang baik |
| ☐ Baik | ☐ Tidak baik |
| ☐ Cukup baik | ☐ Sangat tidak baik |

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

- | | |
|---|--|
| ☒ Sangat lengkap | ☐ Kurang lengkap |
| ☐ Lengkap | ☐ Tidak lengkap |
| ☐ Cukup lengkap | ☐ Sangat tidak lengkap |

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

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☐ Sesuai | ☐ Tidak sesuai |
| ☐ Cukup sesuai | ☐ Sangat tidak sesuai |

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

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

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

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☐ Sesuai | ☐ Tidak sesuai |
| ☐ Cukup sesuai | ☐ Sangat tidak sesuai |

Bagian 2. Persepsi Anti Korupsi

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- | | |
|--|---|
| ☒ Sangat setuju | ☐ Kurang setuju |
| ☐ Setuju | ☐ Tidak setuju |
| ☐ Cukup setuju | ☐ Sangat tidak setuju |

SARAN DAN MASUKAN

.....

.....

.....

.....

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tanah Bumbu
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

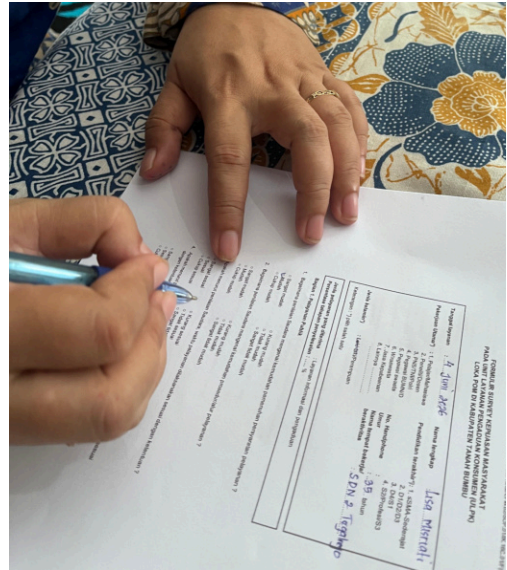
Keterangan Responden

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	

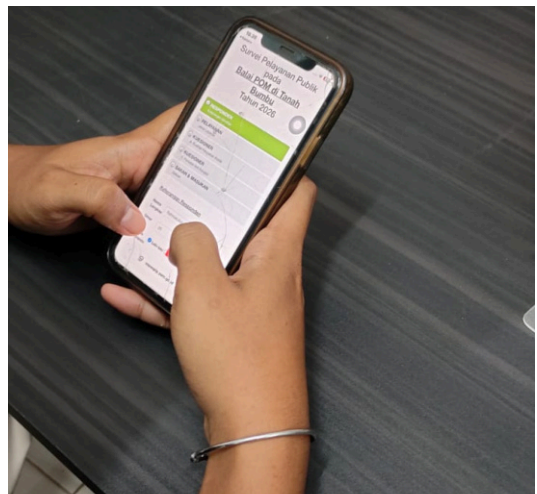
Selanjutnya >

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Pelaksanaan SKM di Daerah dengan keterbatasan akses Internet



Pelaksanaan SKM di ULPK Balai POM di Tanah Bumbu



Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP

Unit Kerja: Balai POM di Tanah bumbu

No.	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	Hasil Evaluasi
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30-06-26 12:44	Andries Diono	47	Laki-laki	8115117974	S1	Pegawai swasta	Andifa zayeen perkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik dan cepat respondnya terimakasih	NIHIL
2	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 15:13	Nuris Mird	40	Laki-laki	85249488141	S1	PNS/TNI/Polri	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	-	NIHIL
3	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 15:21	M. Syahroni	53	Laki-laki	82352169252	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-	NIHIL
4	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 15:27	Normaidah	53	Perempuan	82250832131	S1	PNS/TNI/Polri	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	NIHIL
5	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 15:39	Ayu Lestari	29	Perempuan	85245083588	S1	Lainnya	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	NIHIL
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:08	Iqlima	42	Perempuan	82151544456	S1	PNS/TNI/Polri	Diskumdagri Tanah Bumbu	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	BPOM Semakin Maju	NIHIL
7	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:33	Ata Batul Ghulam	30	Laki-laki	81253193828	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Perusahaan Sekitar Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	NIHIL
8	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:40	Sattar	51	Laki-laki	81349356860	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pentol Putri 77	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanannya, Semoga bermanfaat	NIHIL
9	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:43	M. Syahril	56	Laki-laki	83191955237	S1	PNS/TNI/Polri	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sangat Baik	NIHIL
10	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:50	Gyati Nisa	34	Perempuan	8538933800	S1	PNS/TNI/Polri	Kementerian Pertanian Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Segera lakukan Bimtek UMKM	NIHIL
11	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:52	Apt. M. Rusydi Taufik	25	Laki-laki	81585028992	S2/Profesi/S3	Lainnya	Apotek di Tanah Bumbu	100	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	Bisa ditingkatkan lagi untuk atensi ke masyarakat mengenai obat herbal yang tidak terdaftar secara resmi yang nantinya membahayakan masyarakat itu sendiri	NIHIL
12	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 19:58	Herdy Wardana	28	Laki-laki	8979866613	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Satpol PP Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya masyarakat lebih teredukasi mengenai pentingnya informasi tentang bahaya produk dan obat-obatan yang ilegal dan tidak terdaftar secara resmi di BPOM. terima kasih	NIHIL
13	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:02	Ahmad Maulana	30	Laki-laki	83135436433	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mandiri Herindo Adi Perkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan dari petugas Badan POMnya baik dan ramah dan snagat mengedukasi untuk masyarakat awam	NIHIL
14	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:06	Basrah	20	Laki-laki	85386396433	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Pemerintah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	NIHIL
15	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:12	Yulia M	24	Perempuan	81254715353	S1	Lainnya	Sekolah di Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	NIHIL
16	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:17	Syafira Dwi Rahmawati	23	Perempuan	85348008232	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	RRS	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NIHIL	
17	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:21	Naufal Effendi	23	Laki-laki	82348475627	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NIHIL	
18	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:24	Rida Yanti	49	Perempuan	8219671849	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	NIHIL	
19	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:27	Wahida	55	Perempuan	85349784785	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Roti Juara	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	NIHIL	
20	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:31	Yana Cahyati	28	Perempuan	85787077814	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Dapur Syasya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NIHIL	

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

Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP

Unit Kerja: Balai POM di Tanah bumbu

No.	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	Hasil Evaluasi
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x
21	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:33	Purnama	55	Laki-laki	8.52E+11	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Perusahaan Sekitar Kotabaru	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6		NIHIL
22	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:39	Linda	34	Perempuan	82151513747	S1	Lainnya	Diskoperindag Kotabaru	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6		NIHIL
23	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:43	M. Naufal	30	Laki-laki	82251042766	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Indocement	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		NIHIL
24	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	30-04-26 20:54	Adi S.G	34	Laki-laki	8115151155	S1	Pegawai BUMN/D	BPJS Kesehatan Tanah Bumbu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		NIHIL

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Tanah Bumbu



Difa Ananda, S. Farm., M.H