

**BALAI BESAR POM
DI MANADO**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Mengukur Kepuasan,
Meningkatkan Pelayanan,
Mewujudkan Kepercayaan
Masyarakat

TAHUN

2026



085190097997
BALAI BESAR POM DI MANADO

GEDUNG PELAYANAN PUBLIK

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BESAR POM DI MANADO
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	0
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	32
KESIMPULAN	32
LAMPIRAN	33
1. Kuesioner	33
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	35

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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado 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 Pengawas Obat dan Makanan di Manado 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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado 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:

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 No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 310 orang dan sampel sebanyak 75 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	4	1
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	3	1
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	13	4
4	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	1	1
5	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)	1	1
6	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	NA	0
7	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	35	9
8	Pengujian Obat dan Makanan	43	11
9	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	210	47
Jumlah		310	75

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

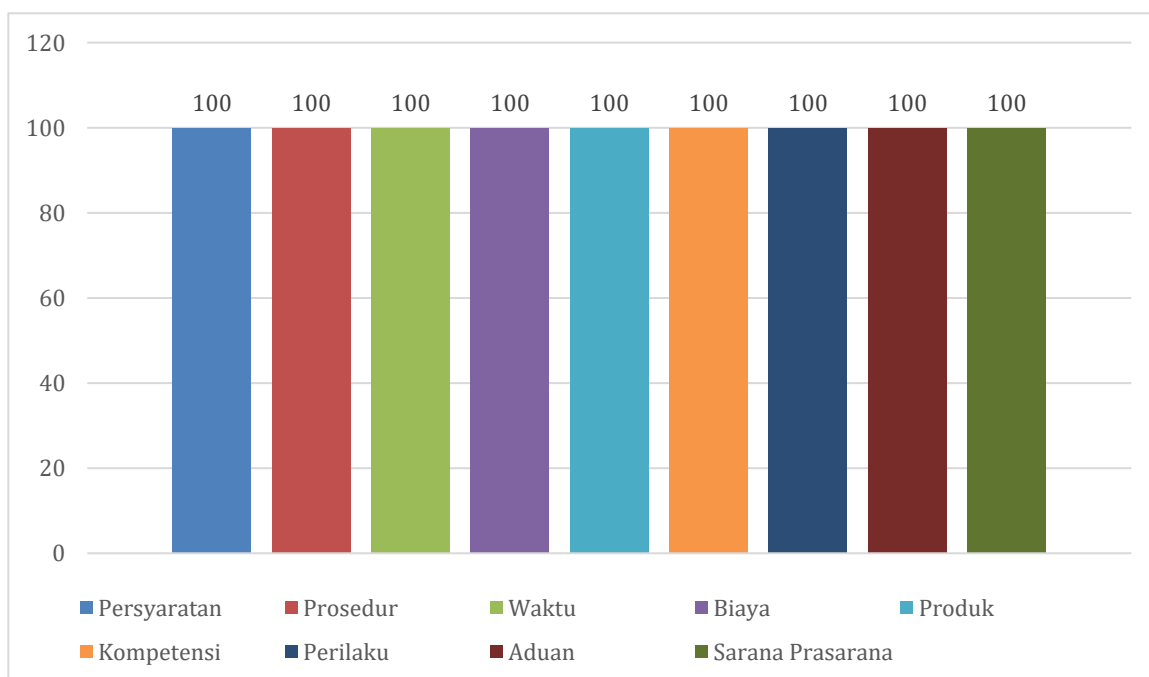
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	49,33 %
		Perempuan	38	50,67 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	19	25,34 %
		D1/D2/D3	1	1,33 %
		D4/S1	42	56 %
		S2/Profesi/S3	13	17,33 %
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	14	18,67 %
		Swasta	27	36,00%
		Wirausaha	28	37,33 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	2	2,67 %
		Petani/Nelayan	0	0
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	4	5,33 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	75	100 %
		Disabilitas	0	0 %
5	Kategorisasi 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 Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	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)	4	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	kosmetika											
7	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	9	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
8	Pengujian Obat dan Makanan	11	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
9	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	47	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Rerata IKM Per Unsur			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
IKM Unit Layanan			100.00									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, capaian sempurna ini menunjukkan komitmen luar biasa, namun menuntut strategi mitigasi agar kualitas pelayanan tidak menurun di masa mendatang. Rekomendasi tindak lanjut utama terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPOM di Manado yang mencapai 100% pada semua unsur adalah berfokus pada strategi pemeliharaan (*maintenance*), pecegahan kelengahan dan digitalisasi berkelanjutan.

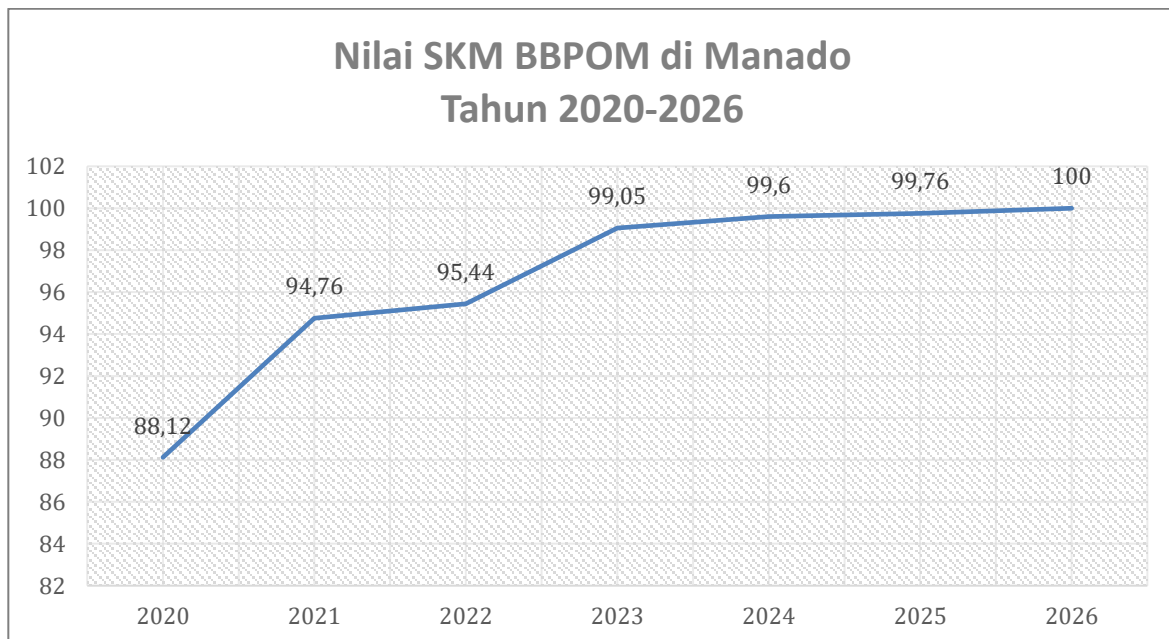
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan dimana mayoritas responden memberikan apresiasi positif dan ungkapan terima kasih atas pelayanan BBPOM di Manado, namun terdapat catatan penting mengenai penguatan dukungan bagi pelaku UMKM. Meskipun sebagian besar saran menyatakan pelayanan sudah sangat baik, komunikatif, dan membantu (khususnya dalam proses pendaftaran serta perpanjangan Nomor Izin Edar/NIE), aspirasi dari sektor usaha mikro kecil menengah (UMKM) perlu menjadi fokus perhatian utama. Umpan balik ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan performa berjalan, tetapi menaruh harapan besar agar BBPOM di Manado memperluas keberpihakan insentif ekonomi dan edukasi bagi sektor industri rumah tangga dan usaha kecil.

Berikut dokumen rencana tindak lanjut yang disusun komprehensif sesuai Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan reviu kebijakan pelayanan dan pembaruan berkala pada kanal informasi digital (website/Medsos).	Tahun 2026	Fungsi Infokom, Sertifikasi, Pengujian dan Tata Usaha
		Menyediakan aksesibilitas informasi khusus bagi kelompok rentan/disabilitas	Tahun 2026	Fungsi Infokom, Sertifikasi, Pengujian dan Tata Usaha
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan reviu terhadap SOP terkait Pelayanan Publik	Tahun 2026	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
		Penguatan peran fasilitator UPT melalui peningkatan kompetensi petugas pelayan publik	Tahun 2026	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
		Pemutahiran layanan secara terintegrasi di Mal Pelayanan Publik Kab/Kota	Tahun 2026	Tim IT BBPOM Manado
		Pendampingan registrasi dan integrasi sistem melalui forum asistensi langsung proses sertifikasi UMKM	Tahun 2026	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
3	Biaya/Tarif	Melakukan kampanye secara berkala terkait dengan integritas petugas melalui Inovasi Mo Tangka dalam kegiatan lapangan BBPOM di Manado	Tahun 2026	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
		Monitoring evaluasi hasil Survei Persepsi Angka Korupsi (SPAK) secara berkala	Tahun 2026	Fungsi Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 7 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif namun memiliki tren meningkat setiap tahunnya. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Manado 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 Manado 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	99,17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,17
3	Waktu Penyelesaian	99,81
4	Biaya/Tarif	99,72
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	100,00
6	Kompetensi Pelaksana	100,00
7	Perilaku Pelaksana	100,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00
9	Sarana dan Prasarana	100,00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Manado 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 ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan pemutakhiran informasi publik dan standar layanan melalui media online dan offline.	Sudah	1. Pemutakhiran Standar Pelayanan BBPOM di Manado melalui media online. a. Melalui website Mall Pelayanan Publik Kab. Bolaang Mongondow Selatan, b. website manado.pom.go.id, c. aplikasi yang dapat diunduh (PPID BPOM Mobile), d. melalui media sosial BBPOM di Manado, e. melalui TV Ruang Layanan (Digital Signage) f. melalui zoom meeting bagi seluruh pegawai	1. Pemutakhiran Standar Pelayanan BBPOM di Manado melalui media online/elektronik a. Website MPP Kab. BOLSEL   https://dpmpstsp.bolselkab.go.id/

				b. Website BBPOM di Manado  https://manado.pom.go.id/layanan#pills-standar c. Aplikasi yang dapat diunduh (PPID BPOM Mobile)  
--	--	--	--	--

				d. Media Sosial BBPOM di Manado  e. TV Ruang Layanan (Digital Signage)  f. melalui zoom meeting bagi seluruh pegawai, 21 Juli 2025
--	--	--	--	--

			2. Pemutakhiran Standar Pelayanan BBPOM di Manado melalui media offline. - Publikasi melalui media cetak banner di MPP Kota Manado. - Publikasi melalui baliho di ruas jalan antar kab/kota depan kantor BBPOM Manado - Publikasi melalui media cetak berupa Buku Standar Layanan, Brosur/Leaflet	 2. Pemutakhiran Standar Pelayanan BBPOM di Manado melalui media offline. Publikasi melalui banner di MPP Kota Manado. 
--	--	--	--	---

				b. Publikasi melalui baliho di ruas jalan antar kab/kota depan kantor BBPOM Manado  c. Publikasi melalui media cetak berupa Buku Standar Layanan, Brosur/Leaflet 
--	--	--	--	--

				d. Publikasi melalui scan 2D barcode di kartu visitor   
--	--	--	--	---

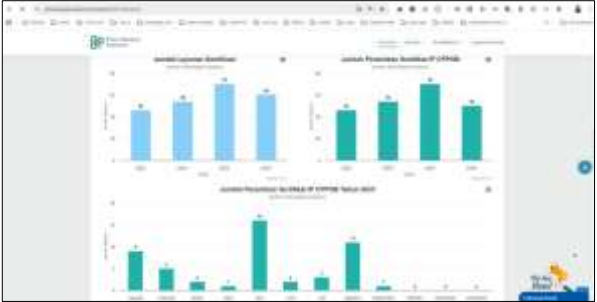
2	Melakukan publikasi Standar Pelayanan BBPOM Manado 2025 pada website Mall Pelayanan Publik kab/kota	Sudah	Pemutakhiran Standar Pelayanan BBPOM Manado Tahun 2025 pada website Mall Pelayanan Publik Kab. Bolaang Mongondow Selatan dan website BBPOM di Manado.	1. Pemutakhiran Standar Pelayanan Publik BBPOM Manado Tahun 2025 di kanal website MPP Kab. Bolaang Mongondow Selatan. https://dpmptsp.bolselkab.go.id/  
---	---	-------	--	--

				2. Pemutakhiran Standar Pelayanan Publik BBPOM Manado Tahun 2025 di kanal website BBPOM di Manado. https://manado.pom.go.id/layanan#pills-standar 
3	Penguatan peran fasilitator UPT melalui peningkatan kompetensi petugas pelayan publik	Sudah	Petugas mengikuti peningkatan kompetensi antara lain: 1. Pelatihan Penyuluhh Keamanan Pangan (PKP) Pertama bagi UPT BPOM Batch 1, 2-25 April 2025 2. Pelatihan Sosialisasi e-sertifikasi untuk proses IP CPPOB, Ideas, 30 Desember 2025 3. Pelatihan Modul Denah Sarana Produksi Obat Bahan Alam, IDEAS, 13 Oktober 2025	1. Pelatihan Penyuluhh Keamanan Pangan (PKP) Pertama bagi UPT BPOM Batch 1, 2-25 April 2025 

			4. Bimbingan Teknis Calon Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Bahan Alam dan Kosmetik, 24-27 Februari 2025 SK Penunjukan Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Bahan Alam dan Kosmetik serta Fasilitator Registrasi UMKM Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2025.	2. Pelatihan Sosialisasi e-sertifikasi untuk proses IP CPPOB, Ideas, 30 Desember 2025  3. Pelatihan Modul Denah Sarana Produksi Obat Bahan Alam, IDEAS, 13 Oktober 2025 
--	--	--	---	---

				4. Bimbingan Teknis Calon Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Bahan Alam dan Kosmetik, 24-27 Februari 2025  5. SK Penunjukan Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Bahan Alam dan Kosmetik serta Fasilitator Registrasi UMKM Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2025. 
--	--	--	--	---

				
2	Peningkatan fitur aplikasi inovasi pendampingan UMKM Pintu Mapalus Kawanua	Sudah	1. Untuk memperkuat keamanan data pada aplikasi PINTU MAPALUS KAWANUA 2.0 maka dilakukan perbaikan perubahan akses ke database menggunakan metode akses PHP Data Objects (PDO), namun karena terdapat kendala sistem tim IT merubah dengan penggunaan metode prepared statement pada query sql database. Tujuan Penggunaan Prepared Statement dalam SQL Prosedural untuk Mencegah SQL Injection, Meningkatkan keamanan aplikasi,	1. Dokumentasi data dukung tindak lanjut poin 1 dan 2 

			Meningkatkan efisiensi eksekusi query, Menjamin konsistensi tipe data, Menghindari error karena karakter special. 2. penambahan fitur chart pada halaman sertifikasi berupa Monev per tahun data sarana yang terdaftar, terbit sertifikat dan NIE, layanan pendampingan sarana, serta dilakukan restore data sarana dari database PINTU MAPALUS ke database E-LHP (PINTU MAPALUS KAWANUA). 3. Penambahan fitur notifikasi pelaku usaha tentang informasi pendaftaran pendampingan. Penambahan fitur notifikasi untuk pemenuhan komitmen IP CPPOB untuk yang sudah terbit	 
--	--	--	--	---

				2. Data dukung tindak lanjut nomor 3  3. Data dukung tindak lanjut nomor 4 
--	--	--	--	--

3	Pelaksanaan kegiatan kolaborasi pelayanan publik pemberdayaan UMKM antara Balai Besar POM di Manado dan Pemerintah Kab/Kota	Sudah	1. Pelaksanaan Bimtek Literasi Kolaborasi Lintas Sektor Pelayanan Publik Pemberdayaan UMKM & Cegah Tangkal Produk Tanpa Izin Edar, 16 Juni 2025 2. Pelaksanaan Kegiatan Pertemuan Lintas Sektor Pelayanan Publik dan Pemberdayaan UMKM, Kota Bitung, 19 Mei 2025 3. Pelaksanaan Kegiatan Monitoring Evaluasi Kolaborasi Lintas Sektor Pelayanan Publik Pemberdayaan UMKM dan Cegah Tangkal Produk Tanpa Izin Edar, Kota Bitung 29 Agustus 2025 Pelaksanaan Kegiatan Monitoring Evaluasi Kegiatan Pendampingan UMKM Pangan Olahan, Kota Manado 24 November 2025	1. Dokumentasi kegiatan 16 Juni 2025  
---	---	-------	--	---

				2. Dokumentasi Kegiatan 19 Mei 2025   
--	--	--	--	---

				3. Dokumentasi kegiatan 29 Agustus 2025   Publikasi melalui https://www.facebook.com/share/v/1YX5BrVAJg/ dan https://youtu.be/fNNYboNcFXs?si=dLFwhp1OpMIQ6BHy
--	--	--	--	---

				4. Dokumentasi kegiatan 24 November 2025   Publikasi https://manado.tribunnews.com/sulawesi-utara/1856894/262-umkm-di-sulawesi-utara-kantongi-izin-edar-pirt-md
--	--	--	--	--

3	Pelaksanaan help desk pendampingan terhadap proses sertifikasi UMKM tanpa biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha.	Sudah	Pelaksanaan help desk pendampingan terhadap proses sertifikasi UMKM dilaksanakan pada 28 Agustus 2025 di Kota Manado (Kantor BBPOM di Manado)	1. Dokumentasi data dukung pelaksanaan help desk  
---	---	-------	--	--

4	Publikasi informasi Tarif layanan pengujian sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan secara online dan offline	Sudah	Publikasi biaya/tarif layanan melalui media online/offline. Peraturan terkait biaya/tarif yang dipublikasikan yaitu: 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Keputusan Kepala adan Pengawas Obat dan Makanan nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian. Media online: media sosial, website Media offline: poster/banner	Data dukung dokumentasi publikasi tarif/biaya https://manado.pom.go.id/layanan#pills-biaya
---	---	-------	---	--

				 https://www.instagram.com/p/DOVPYB0k6mu/?img_index=9&igsh=MXVrN3JlbjY1anpnYw==  2. https://www.instagram.com/p/DLmRCPF0yNd/?img_index=2&igsh=dHB4eXN2b2xrd2ph
--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 75 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Manado. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 47 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Manado secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100. Nilai SKM Balai Besar POM di Manado menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Rekomendasi tindak lanjut utama terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPOM di Manado yang mencapai 100% pada semua unsur adalah berfokus pada strategi pemeliharaan (*maintenance*), pencegahan kelengahan dan digitalisasi berkelanjutan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Manado telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Manado, 18 Agustus 2026

Kepala Balai Besar POM di Manado



Hermanto, S.Si., Apt., MPPM.

NIP 197103191999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Manado Tahun 2026

1 RESPONDEN
KETERANGAN RESPONDEN

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi dan Sikap

5 SARAN & MASUKAN
Sarana

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/pekerjaan tempat bekerja/beraktivitas

[KEMUDIAN >](#)

[illegible]

Balai Besar POM di Manado
 Tahun 2025

DESIKSI
Desain dan Layout

PELAKSANA
Desain dan Layout

PEMERIKSA
Desain dan Layout

PEMERIKSA
Desain dan Layout

PEMERIKSA
Desain dan Layout

FORMULIR

1. **Bagian pertama (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

2. **Bagian kedua (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

3. **Bagian ketiga (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

4. **Bagian keempat (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

5. **Bagian kelima (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

6. **Bagian keenam (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

7. **Bagian ketujuh (Desain) meliputi:** *Desain dan Layout*

- Logo
- Nama
- Alamat
- Kontak
- Email
- Website

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hermanto, S.Si, Apt,MPPM
NIP : 19710319 199903 1 002
Jabatan : Kepala Balai
Unit Kerja : Balai Besar POM di Manado

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.

Manado, 18 Agustus 2026
Kepala Balai Besar POM di Manado



Hermanto, S.Si., Apt., MPPM.
NIP 197103191999031002