

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

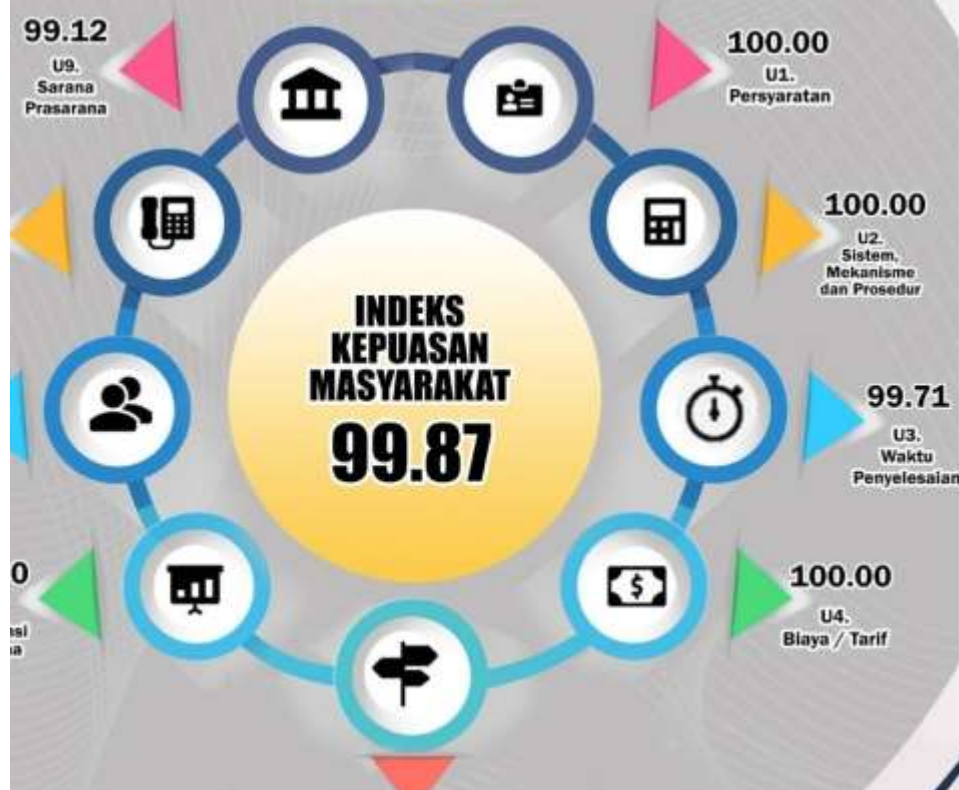
JULI 2026

DAN TINDAK LANJUT JUNI 2026



Balai Besar POM di Manado

Indeks Kepuasan Masyarakat
Bulan JULI 2026



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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

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

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. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Manado, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Peraturan Badan POM No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM Manado.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai Besar POM di Manado;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahui indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4 Unsur Dalam Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMManado> yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait Kualitas Pelayanan Publik dan 5 (lima) pertanyaan terkait Persepsi Anti Korupsi yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kesembilan unsur tersebut yaitu :

1. **Persyaratan (U1):** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2):** Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3):** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4):** 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.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5):** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana (U6):** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana (U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8):** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U9):** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala

sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Manado ada 9 (sembilan) jenis layanan yaitu :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan;
3. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
4. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
5. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
6. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
7. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
8. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
9. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

BAB II

PENGUMPULAN DATA

DAN ANALISIS HASIL SKM

2.1 Gambaran Umum Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai tindak lanjut terhadap Surat edaran menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah. SKM Tahun 2026 dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>)

2.2 Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online yang dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metode survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Manado atau melalui website BBPOM di Manado. Penarikan data dilakukan melalui aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id>

2.3 Analisa Hasil SKM

1. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM bulan Juli 2026 sebanyak 19 (sembilan belas) orang.

2. Profil Responden

- a. Profil responden SKM BBPOM di Manado bulan Juli 2026 berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:



- b. Profil responden SKM BBPOM di Manado bulan Juli 2026 berdasarkan usia sebagai berikut:

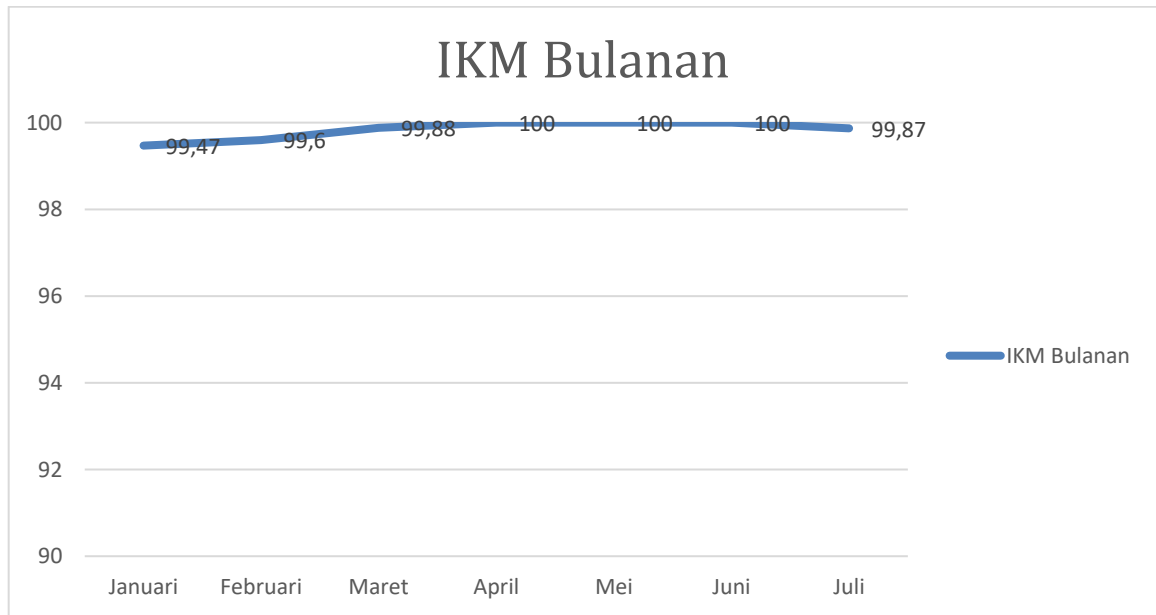


- c. Profil responden SKM BBPOM di Manado bulan Juli 2026 berdasarkan pendidikan sebagai berikut:



- d. Profil responden SKM BBPOM di Manado bulan Juli 2026 berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

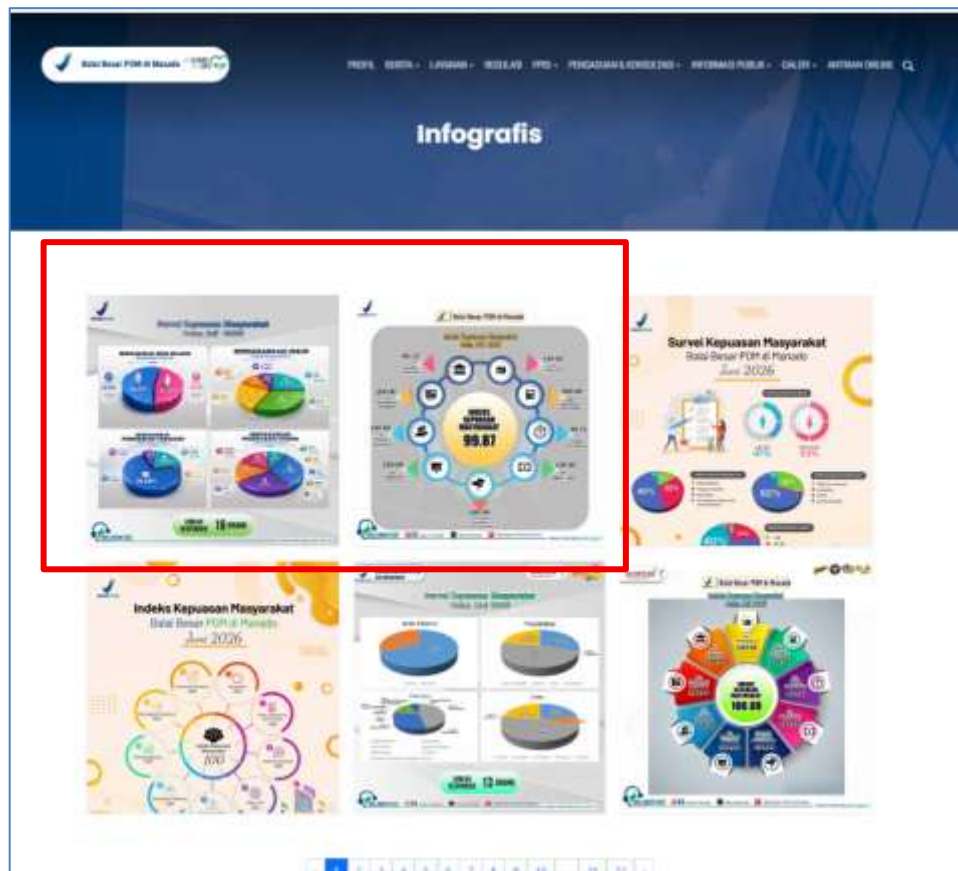




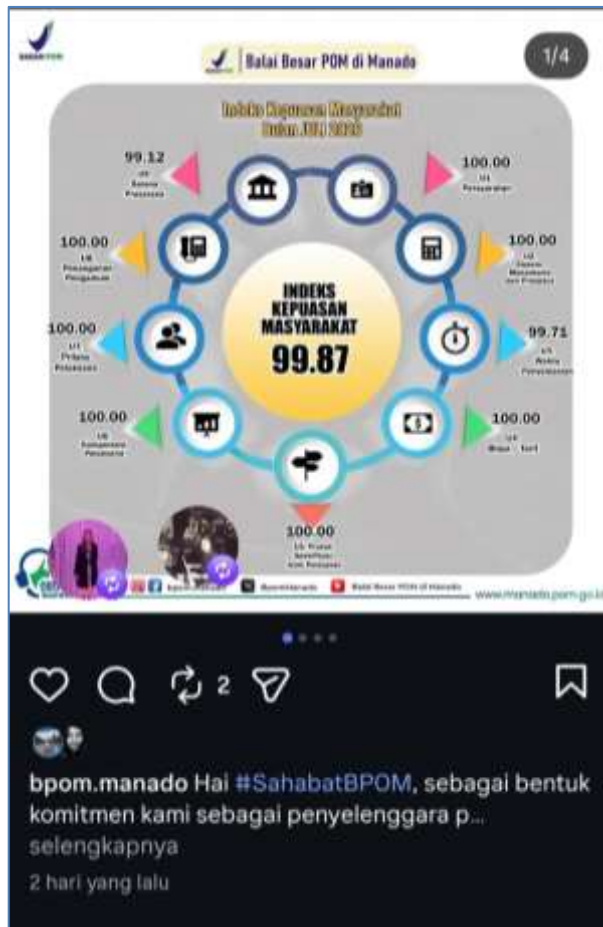
Publikasi pada subsite BBPOM di Manado:

<https://manado.pom.go.id/infografis?page=1>

Publikasi pada media sosial BBPOM di Manado



a. Instagram



https://www.instagram.com/p/DcnO_pOExvD/?igsi=NnV4Z3BIMzhzaWI5

b. Facebook Fanpage



<https://www.facebook.com/share/p/1chP14yyuM/>

c. Facebook



<https://www.facebook.com/share/p/16FNdPA47Pr/>

d. X



<https://x.com/BpomManado/status/2093646062670299529>

e. Tiktok



<https://vt.tiktok.com/ZSVcJdsgE/>

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	52,63%
		Perempuan	9	47,37%
2	Umur	< 25 tahun	5	26,32%
		26-35 tahun	6	31,58%
		36-45 tahun	5	26,32%
		46-60 tahun	2	10,53%
		>60 tahun	1	5,26%
3	Pendidikan Terakhir	SMA atau sederajat	4	21,05%
		D1/D2/D3	0	0,00%
		D4/S1	14	73,68%
		S2/Profesi/S3	1	5,26%
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2	10,53%
		Peneliti/Dosen	0	0,00%
		PNS/TNI/POLRI	6	31,58%
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0,00%
		Pegawai Swasta	5	26,32%
		Wiraswata	3	15,79%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kapabea	3	15,79%
		Lainnya	0	0,00%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagaiberikut :

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Juli 2026
U1	Persyaratan	100
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100
U3	Waktu Penyelesaian	99,71
U4	Biaya/Tarif	100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100
U6	Kompetensi Pelaksana	100
U7	Perilaku Pelaksana	100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
U9	Sarana dan Prasarana	99,12
Nilai SKM Unit Layanan		99,87

keterangan:

	:	Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	:	Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	:	Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	:	Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

3.4 Hasil Tindak Lanjut

Hasil Tindak Lanjut:

Progress rencana aksi tindak lanjut pada bulan Juli yang telah dilaksanakan adalah sbb:

No	Perbaikan yang direkomendasikan	Data Dukung Tindak Lanjut Yang dilakukan
1	Pemutakhiran informasi publik secara berkala	 https://www.instagram.com/p/DaZXPImE8bZ  https://www.instagram.com/reel/Dah6ddMz4yF



<https://www.instagram.com/p/DammjBEnFy>



<https://www.instagram.com/p/DbSfWEik4Ya>



<https://www.instagram.com/p/DauxKwlk0gE>



<https://www.instagram.com/p/DaplrNE0SH>

Rekomendasi perbaikan tindak lanjut (RATL) untuk Bulan Agustus antara lain:

No	Perbaikan yang direkomendasikan	Timeline Tindak Lanjut
1	Pemutakhiran informasi publik terkait waktu Penyelesaian layanan publik.	Bulan Agustus 2026

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Juli 2026, dapat disimpulkan Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Manado, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,87 . Walaupun demikian tetap ditetapkan rencana aksi untuk meningkatkan nilai indeks pada setiap unsur.

Manado, 28 Agustus 2026

Pembuat Laporan



Natalia A. Pasalli, S.Si, Apt.

Mengetahui,



Dian S. Kusumawardani, S.TP,M.Kes