LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PONTIANAK

Nomor: OT.03.04.40B.08.26.172



TAHUN 2026

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Dra. Hariani, Apt
NIP	:	196612201993032001
Jabatan	:	Kepala Balai Besar POM di Pontianak
Unit Kerja	:	Balai Besar POM di Pontianak

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.

Pontianak, 26 Agustus 2026
Kepala Balai Besar POM di Pontianak

Dra. Hariani, Apt.

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II **5**
ANALISIS DATA SKM **5**
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10
2.4 Tren Nilai SKM 12
BAB III **13**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **13**
BAB IV 20
KESIMPULAN **20**
LAMPIRAN **21**
1. Kuesioner 21
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 24

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

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 POM di Pontianak 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.

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Besar POM di Pontianak 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Pontianak 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.

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

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 1.1 Tahapan Kegiatan 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 cleansing data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 293 orang dan sampel sebanyak 68 target responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Responden Jenis Pelayanan

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

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

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
3	Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB)	14	4
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi	0	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	3
8	Pengujian Obat dan Makanan	12	3
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	255	55
Jumlah		**293**	**68**

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Responden SKM BBPOM di Pontianak Tahun 2026

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	35,2%
		Perempuan	46	64,8%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	18	25,3%
		D1/D2/D3	2	2,8%
		D4/S1	32	45,1%
		S2/Profesi/S3	19	26,8%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	27	11,7%
		Pegawai Swasta	18	15,9%
		Wirausaha	3	50%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	11	8,6%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	2,1%
		Peneliti/Dosen	0	2,1%
		Lainnya	12	9,6%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	71	100%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan Tahun 2026

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis 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	100.00	100.00	94.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
3.	Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB)	5	100.00	100.00	98.61	91.67	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	98.46
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

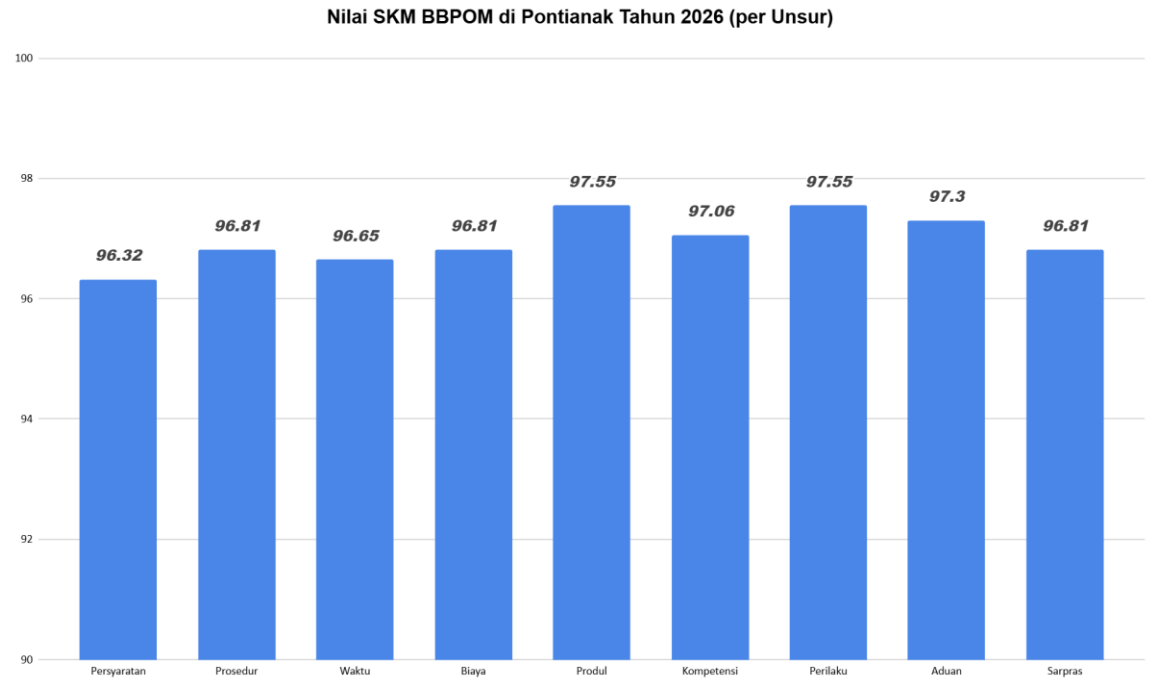
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
6.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44
8.	Pengujian Obat dan Makanan	4	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	55	96.06	96.36	96.36	96.97	97.58	96.67	97.27	96.97	96.36	96.73
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
	khusus atau special access scheme kosmetik											
Rerata IKM Per Unsur			96.32	96.81	96.65	96.81	97.55	97.06	97.55	97.30	96.81	96.99
IKM Unit Layanan			96.99									
Mutu Unit Layanan			A									

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



Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Perhitungan nilai SKM pada SAPA APIP mengacu pada target responden yang telah ditetapkan untuk tahun 2026, yaitu sebanyak enam puluh delapan (68) responden. Berdasarkan pelaksanaan survei dan pengajuan *cleansing data* dengan justifikasi adanya responden yang salah memilih jenis layanan dan input responden yang mengisi survei berulang (data ganda), telah ditetapkan jumlah responden sebanyak tujuh puluh satu (71) orang. Terdapat pelayanan yang tidak memiliki responden yaitu Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi, Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan, Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmeti, karena tidak ada pengguna layanan yang memperoleh pelayanan ini.

Dari hasil analisis data SKM, teridentifikasi bahwa aspek; (U1) persyaratan, (U3) Waktu Penyelesaian, (U2) Sistem, mekanisme dan prosedur, (U5) biaya serta (U9) Sarana dan Prasarana merupakan lima unsur yang paling sering disorot oleh masyarakat. Kelima unsur tersebut secara kuantitatif memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah sebesar 96.32 dan waktu penyelesaian mendapatkan nilai 96.65. Selanjutnya diikuti tiga nilai unsur terendah lainnya, yaitu Biaya, Sistem, mekanisme dan prosedur, dan Sarana Prasarana yang memiliki nilai sama sebesar 96.81.

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

Sementara secara kualitatif yang diidentifikasi melalui kritik dan saran, diperoleh masukan yang menyatakan perlunya pembaruan informasi regulasi terbaru, aktif memberikan informasi melalui media sosial, sosialisasi yang aktif. Kutipan saran responden sebagai berikut:

- Tetap jalin dan jaga komunikasi dengan baik dan mohon info update jika ada perubahan regulasi atau standar yang ditetapkan

- Apresiasi yang tinggi atas kinerja BBPOM di Pontianak dalam menjaga keamanan obat dan makanan di wilayah Kalimantan Barat. Untuk mengoptimalkan pelayanan pengaduan masyarakat, disarankan agar BBPOM di Pontianak memperluas kanal pengaduan digital yang lebih interaktif dan mudah diakses, misalnya melalui integrasi WhatsApp Bot atau aplikasi seluler yang responsif. Selain itu, mohon agar response time (waktu tanggap) terhadap aduan masyarakat, baik berupa laporan indikasi produk berbahaya maupun permintaan informasi obat/makanan, dapat terus dipercepat serta diberikan pembaruan status laporan secara berkala (real-time update) kepada pelapor agar transparansi publik semakin terjaga.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan publikasi informasi melalui berbagai media secara aktif dan pelaksanaan edukasi yang aktif dan mudah diakses masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan dan aksi yang telah dilaksanakan untuk menindaklanjuti saran dan masukan selama periode pengisian SKM.

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut SKM Tahun 2026

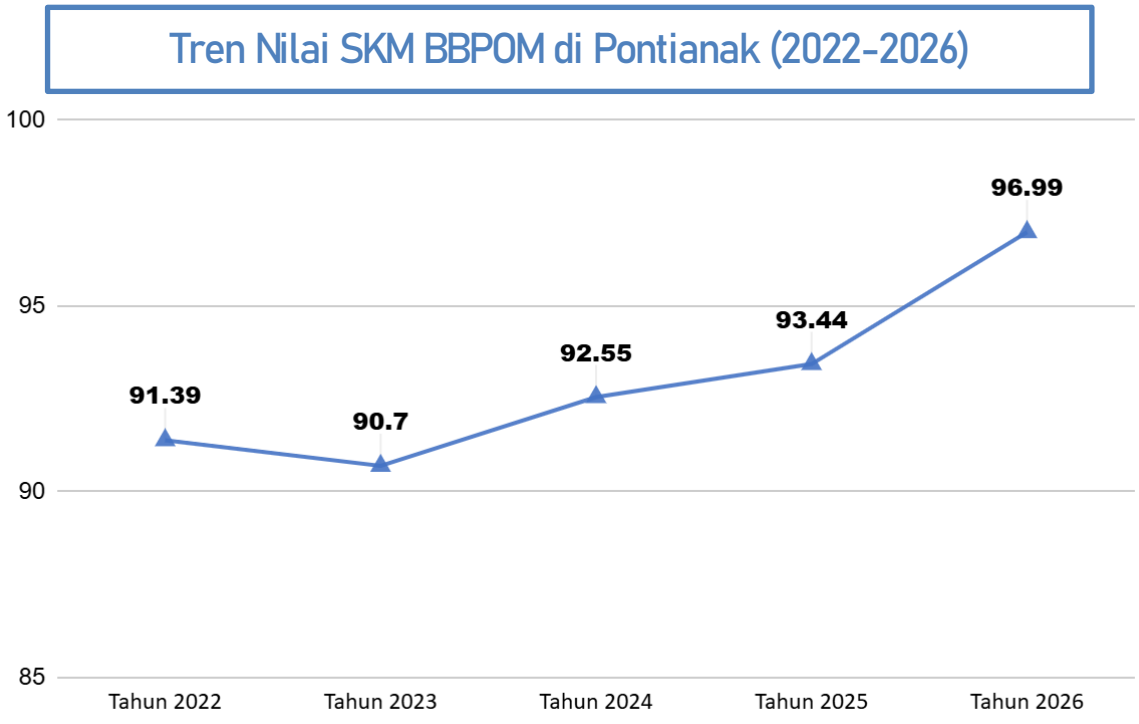
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Publikasi persyaratan melalui berbagai media	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik
2	Waktu Penyelesaian	Publikasi waktu penyelesaian melalui berbagai media	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik
3	Sistem,	Publikasi Sistem, mekanisme dan	30 September 2026	Tim 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).

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
	Mekanisme dan Prosedur	prosedur melalui berbagai media		
4	Biaya	Publikasi biaya melalui berbagai media	30 September 2026	Tim Pelayanan Publik
5	Sarana dan Prasarana	Penyediaan sarana dan prasarana pendukung, yaitu Scanner	30 September 2026	Tim Tata Usaha

2.4 Tren Nilai SKM

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



Gambar 2.2 Tren Nilai SKM BBPOM di Pontianak (2022-2026)

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar

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

POM di Pontianak telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Pontianak periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.06
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.06
3	Waktu Penyelesaian	93.06
4	Biaya/Tarif	91.44
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.44
6	Kompetensi Pelaksana	93.98
7	Perilaku Pelaksana	94.21
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.98
9	Sarana dan Prasarana	93.75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Pontianak 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.

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

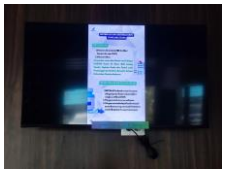
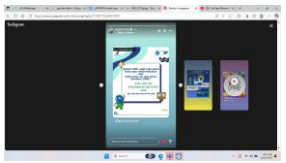
Tabel 3.2 Tindak Lanjut SKM BBPOM di Pontianak Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Biaya/ tarif			
	1.1 Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan pada tanggal 30 Juni 2025 bersama pengguna layanan, instansi pemerintah, akademisi, asosiasi profesi, organisasi masyarakat sipil, LSM, dan media. Pada FKP ini juga dilakukan reviu dan sosialisasi biaya/tarif dari setiap layanan. Penyelenggaraan FKP juga dipublikasikan melalui subsite dan media sosial.	
	1.2 Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media	Sudah	Telah dilaksanakan Publikasi standar pelayanan dengan lengkap (termasuk biaya/tarif) melalui berbagai media, yaitu COMIC TV pada lobby pelayanan dan media sosial (IG, FB, X, Tiktok, dan Youtube) pada. Akses publikasi standar pelayanan ini juga disematkan pada instagram pada beranda (feed) dan sorotan (highlight) agar mudah	 

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

2	Persyaratan			
	2.1 Menyelenggarakan kegiatan edukasi kepada masyarakat terkait pendampingan pemenuhan persyaratan sertifikasi (DONAT EMBUL)	Sudah	Telah dilaksanakan kegiatan edukasi kepada masyarakat terkait pendampingan pemenuhan persyaratan sertifikasi (DONAT EMBUL). Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari saran masukan pengguna layanan pada saat pengisian SKM masih berjalan. Kegiatan DONAT EMBUL dilaksanakan pada 17 April 2025 dan 28 Mei 2025. Tim menyampaikan persyaratan pelayanan dan inovasi program AGI JAKK yang mempermudah akses pendampingan UMKM memperoleh izin edar secara gratis. Edukasi ini dapat diakses untuk disimak kembali dengan mudah pada YouTube Balai Besar POM di Pontianak.	  
	2.2 Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Telah diselenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan pada tanggal 30 Juni 2025 bersama pengguna layanan, instansi pemerintah, akademisi, asosiasi profesi, organisasi masyarakat sipil, LSM, dan media. Pada FKP ini juga dilakukan reviu dan sosialisasi persyaratan dari setiap layanan. Pelaksanan FKP juga dipublikasikan melalui subsite dan	

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

			media sosial.	
	2.3 Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK mengenai pemenuhan persyaratan	Sudah	Telah dilaksanakan pendampingan secara langsung di sarana melalui Inovasi AGI JAKK pada tanggal 07 dan 08 Agustus 2025. Tim menjelaskan Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terkait sertifikasi Obat dan Makanan. Pendampingan juga dilaksanakan melalui konsultasi WA agar mempermudah layanan.	 
3	Sistem, mekanisme dan prosedur			
	3.1 Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media	Sudah	Telah dilaksanakan Publikasi standar pelayanan dengan lengkap (termasuk sistem, mekanisme, dan prosedur) melalui berbagai media, yaitu COMIC TV pada lobby pelayanan dan media sosial (IG, FB, X, Tiktok, dan Youtube) pada. Akses publikasi standar pelayanan ini juga disematkan pada IG pada beranda (feed) agar mudah dilihat pengguna layanan. Pada Agustus 2025, BBPOM di Pontianak memperbarui informasi sistem, mekanisme, dan prosedur juga dipublikasikan melalui media sosial. Masyarakat juga dipermudah mengakses informasi ini melalui sorotan (highlight) Instagram.	  

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

	3.2 Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK mengenai Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah	Telah dilaksanakan kegiatan edukasi kepada masyarakat terkait pendampingan pemenuhan persyaratan sertifikasi (DONAT EMBUL) pada tanggal 17 April 2025. Dalam kegiatan tersebut Narasumber menjelaskan terkait persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur serta menginformasikan Inovasi AGI JAKK yang dapat memberikan kemudahan pemberian layanan bagi para pelaku Usaha.	 
4	Waktu Penyelesaian			
	Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media	Sudah	Telah dilaksanakan Publikasi standar pelayanan dengan lengkap (termasuk waktu penyelesaian) melalui berbagai media, yaitu COMIC TV pada lobby pelayanan dan media sosial (IG, FB, X, Tiktok, dan Youtube) pada. Akses publikasi standar pelayanan ini juga disematkan pada IG pada beranda (feed) dan sorotan (highlight) agar mudah dilihat pengguna layanan.	 

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

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 71 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Pontianak. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 55 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 96.99. Nilai SKM Balai Besar POM di Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu (U1) persyaratan, (U3) Waktu Penyelesaian, (U2) Sistem, mekanisme dan prosedur, (U5) biaya serta (U9) Sarana dan Prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Pontianak, 26 Agustus 2026
Kepala Balai Besar POM di Pontianak

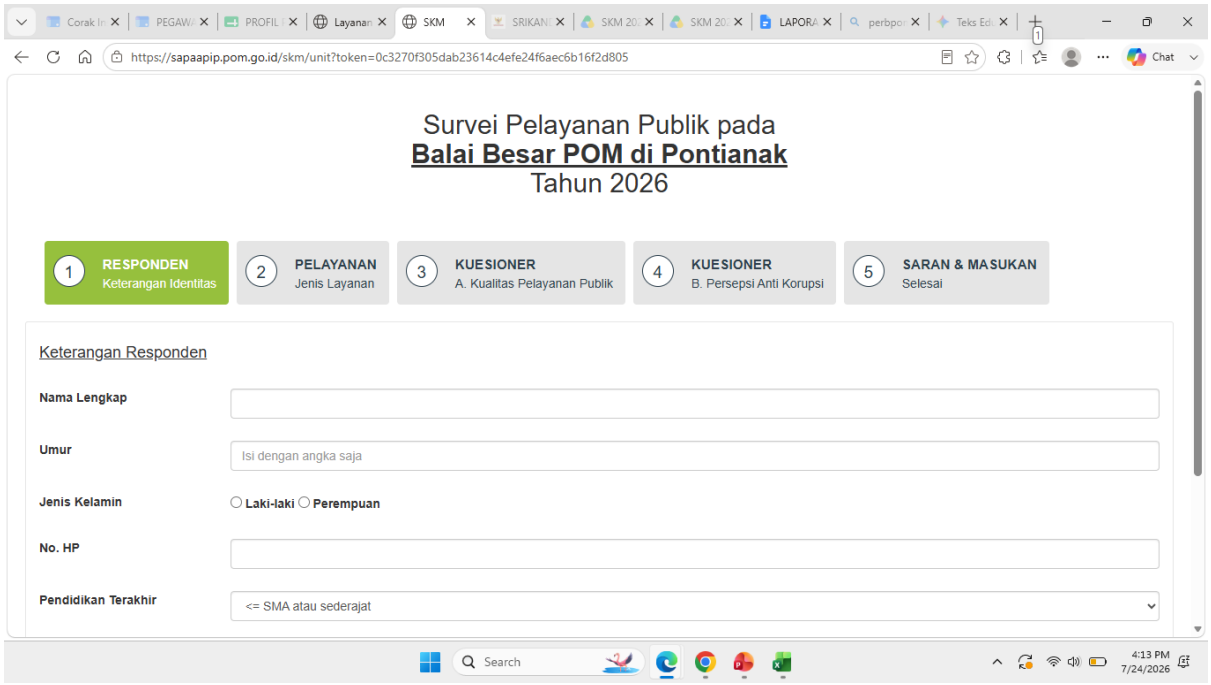


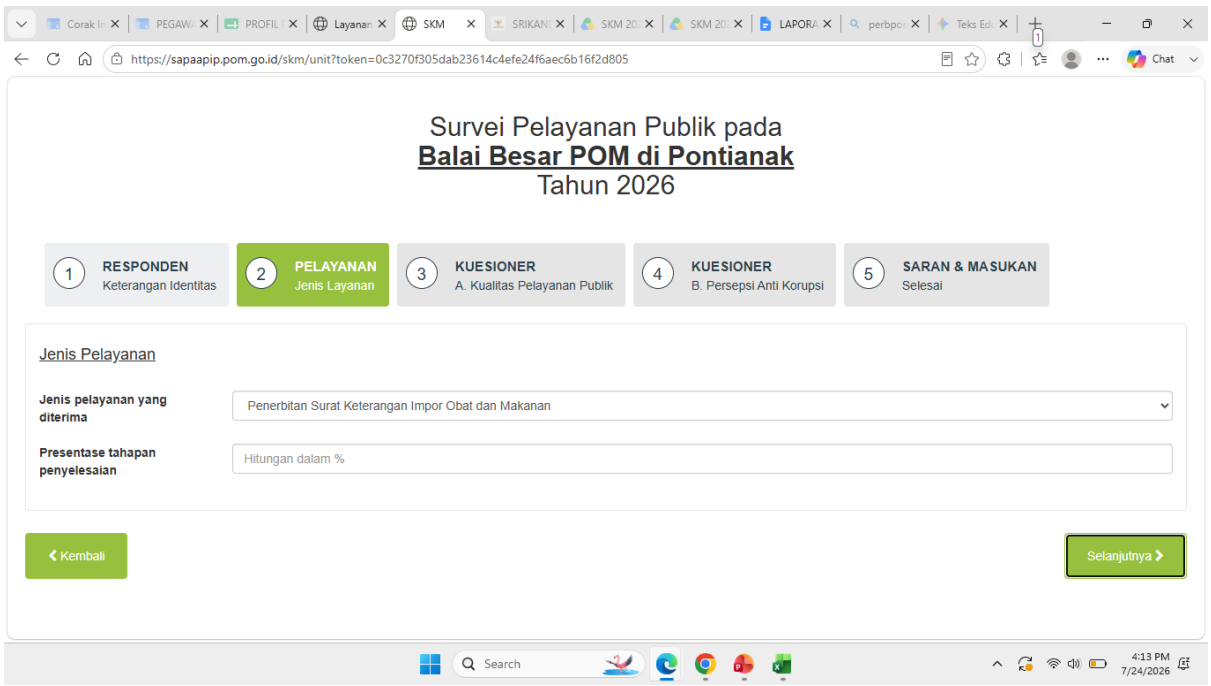
Dra. Hariani, Apt.
NIP. 196612201993032001

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

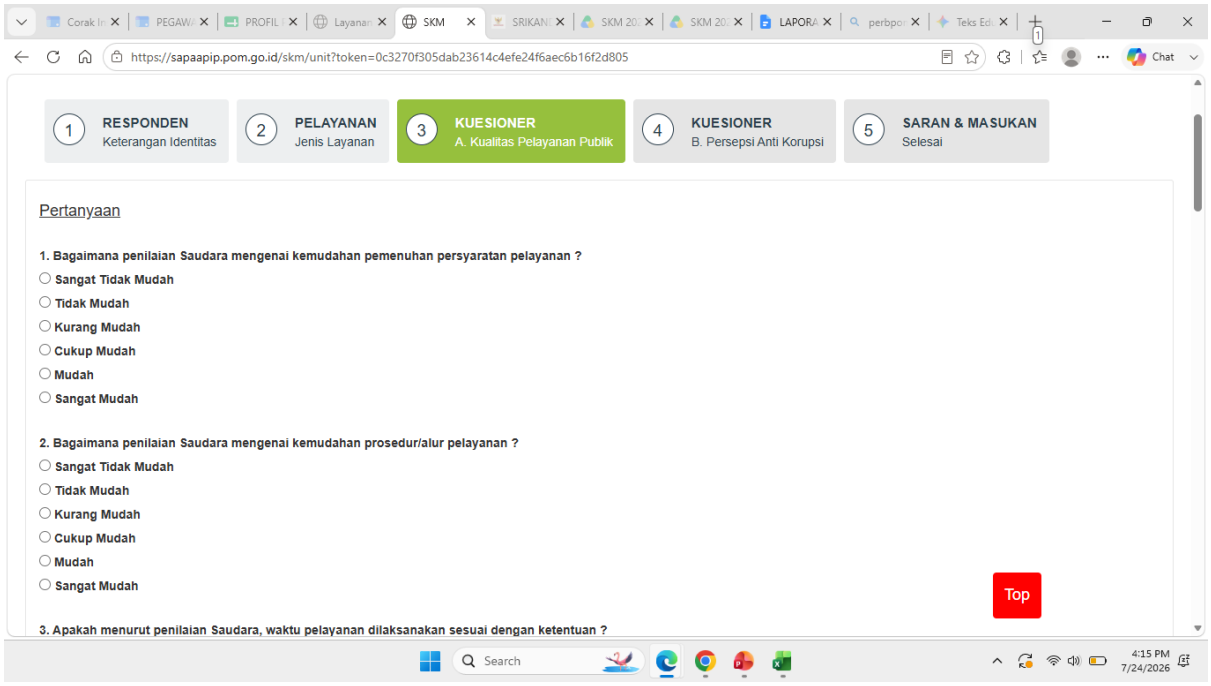
LAMPIRAN

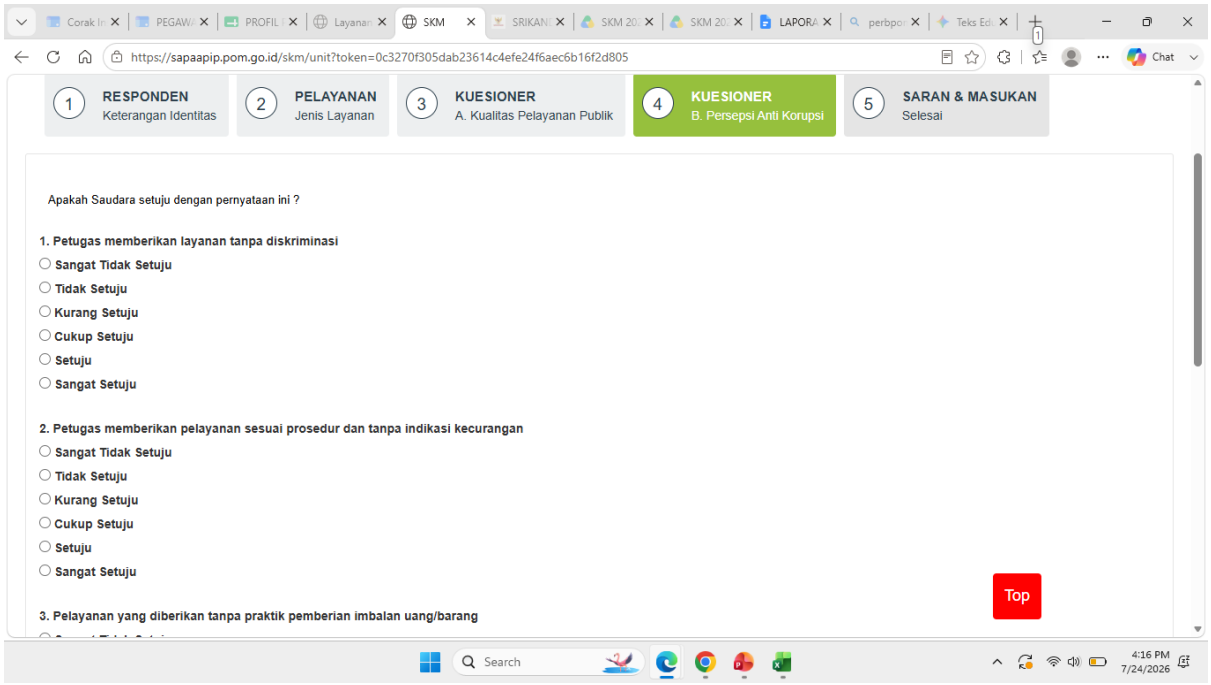
1. Kuesioner



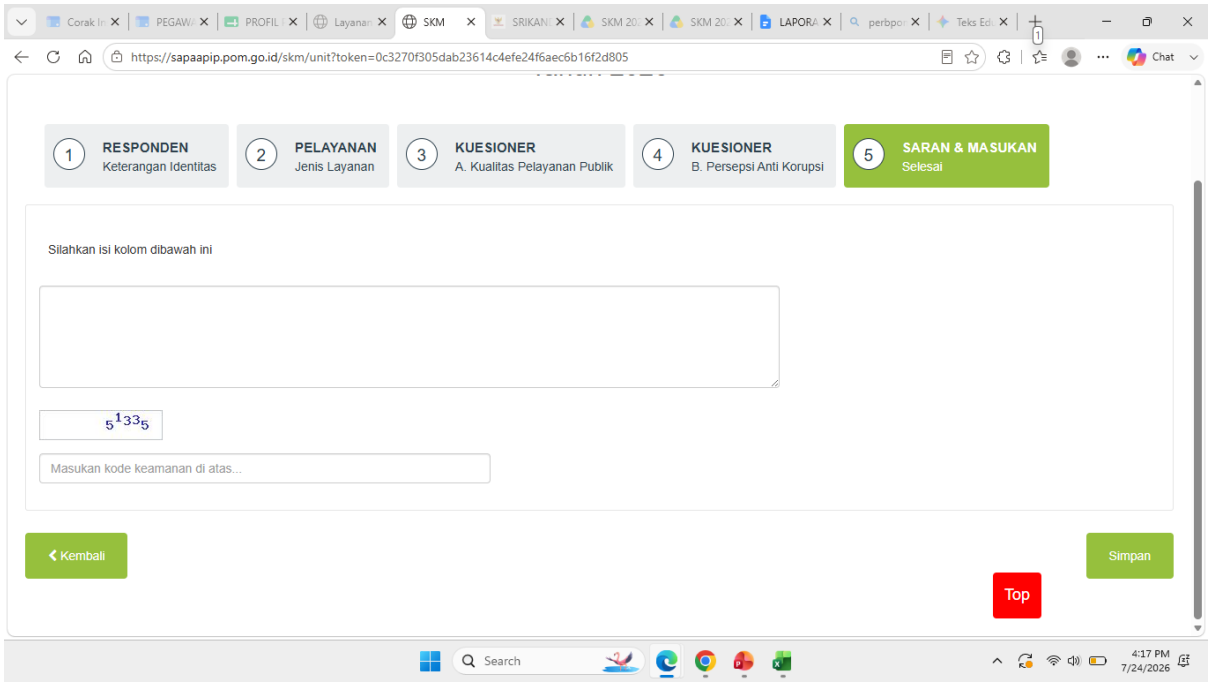


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





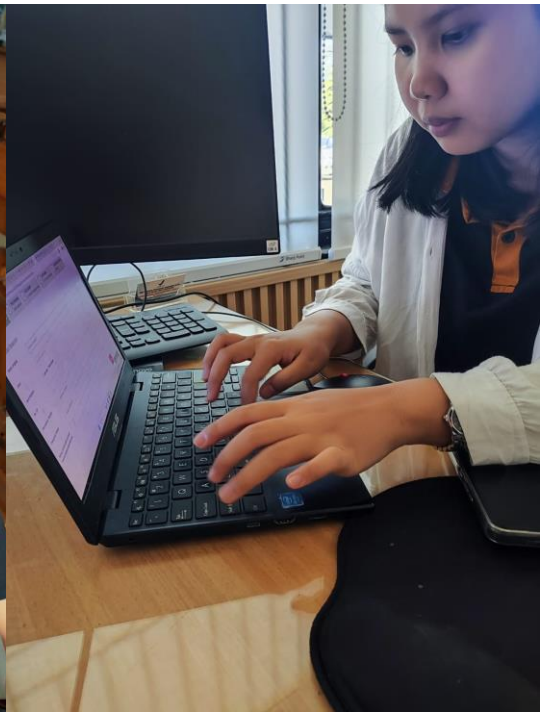
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

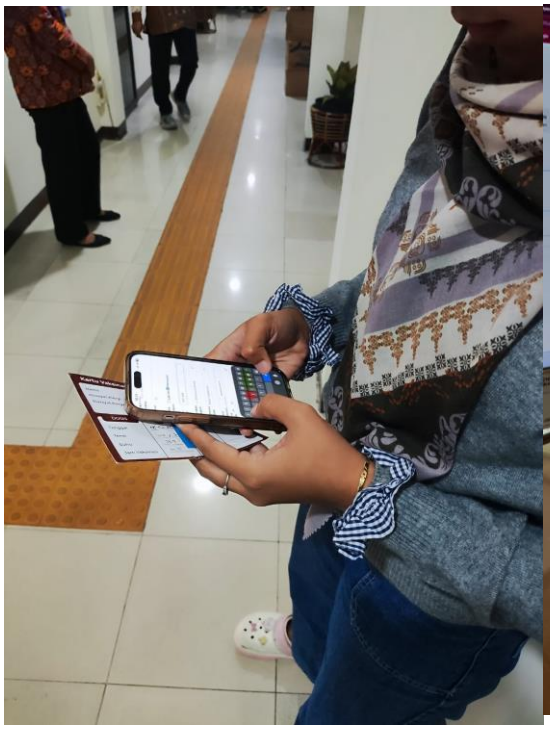


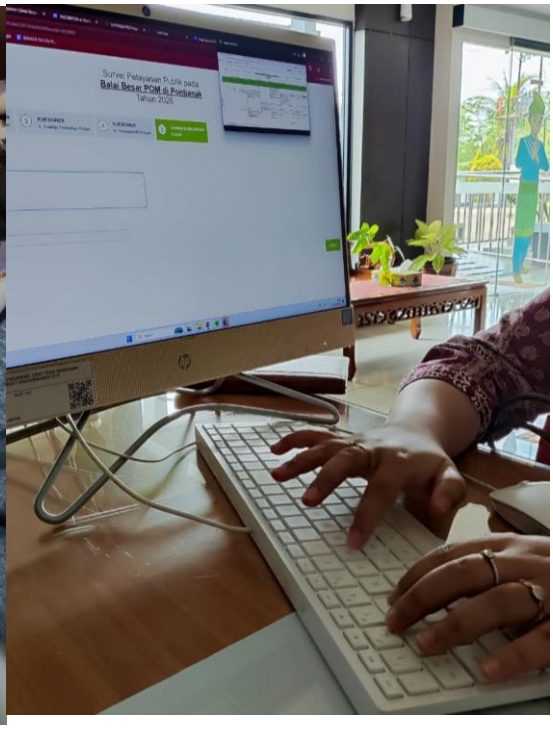
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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









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