LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Tahun 2025

Balai Besar POM di Pontianak

















0822 5547 0600
https://pontianak.pom.go.id/
Jl. Dr. Soedarso, Pontianak

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	:	Fauzi Ferdiansyah, S.Si, Apt
NIP	:	19800114 200501 1 001
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, 5 Agustus 2025

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si, Apt

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 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2025

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 1

BAB 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 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 9

2.4 Tren Nilai SKM 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 12

BAB IV KESIMPULAN 17

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 17

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:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 318 orang dan sampel sebanyak 73 target responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
3	Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB)	16	4
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	2	1

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

6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi	3	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	14	4
8	Pengujian Obat dan Makanan	13	4
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	267	57
Jumlah		**318**	**73**

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 94 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	62	65,9%
		Perempuan	32	34,1%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	27	28,7%
		D1/D2/D3	11	11,7%
		D4/S1	50	53,2%
		S2/Profesi/S3	6	6,4%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	11	11,7%
		Pegawai Swasta	15	15,9%
		Wirausaha	47	50%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	8	8,6%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	2	2,1%
		Peneliti/Dosen	2	2,1%
		Lainnya	9	9,6%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	94	100%
		Disabilitas	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).

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

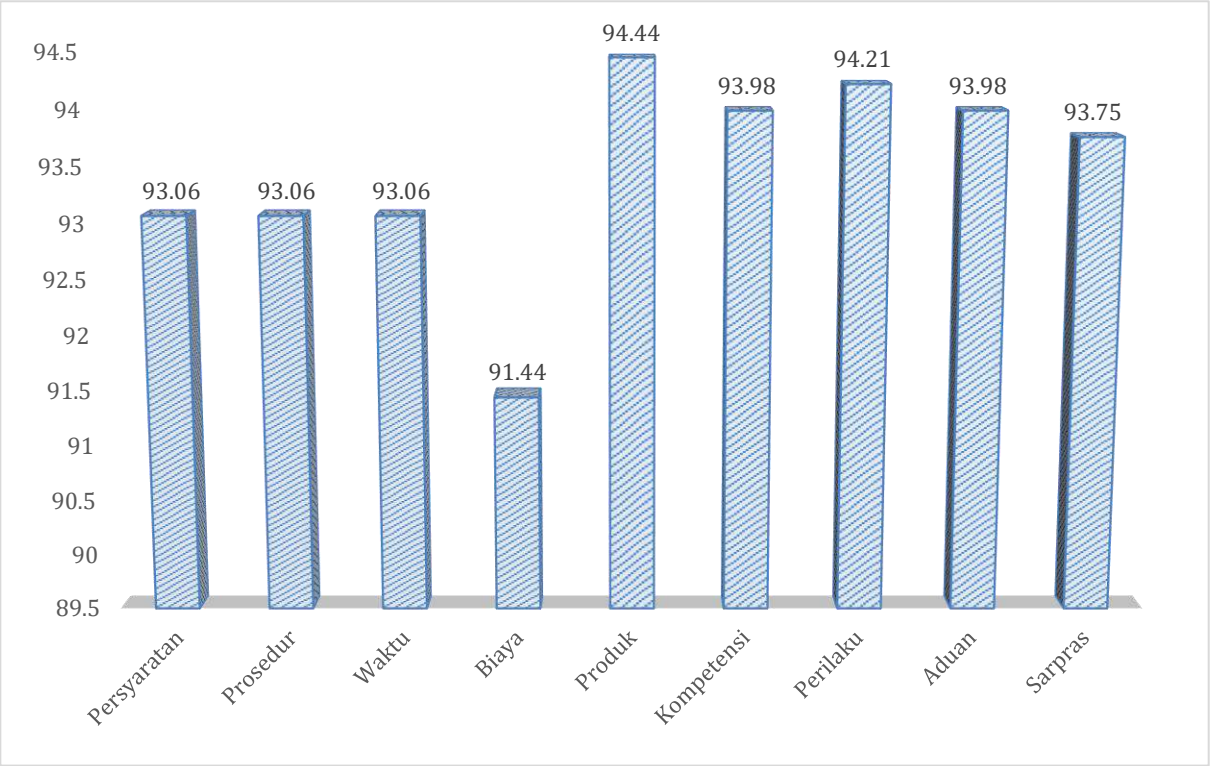
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	96.30
3.	Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB)	4	91.67	95.83	94.44	91.67	95.83	91.67	95.83	95.83	95.83	94.29
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	97.53
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
6.	Penerbitan	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).

	rekomendasi sebagai pemohon notifikasi											
7.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12	70.83	70.83	80.56	75.00	83.33	79.17	83.33	79.17	79.17	77.93
8.	Pengujian Obat dan Makanan	11	95.83	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.07
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	58	94.15	93.86	93.08	91.52	94.74	94.44	94.15	94.15	94.44	93.84
Rerata IKM Per Unsur			93.06	93.06	93.06	91.44	94.44	93.98	94.21	93.98	93.75	93.44
IKM Unit Layanan			93.44									
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 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei, sebanyak sembilan puluh empat (94) responden yang telah mengisi survei. Perhitungan nilai SKM pada SAPA APIP mengacu pada target responden yang telah ditetapkan untuk tahun 2025, yaitu sebanyak tujuh puluh tiga (73) responden. Terdapat satu pelayanan yang tidak memiliki responden yaitu Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi karena tidak ada pengguna layanan yang memperoleh pelayanan ini. Sehingga jumlah responden yang dijadikan sebagai dasar perhitungan untuk memperoleh nilai SKM adalah sebesar tujuh puluh dua (72) responden.

Dari hasil analisis data SKM, teridentifikasi bahwa aspek; (1) Biaya/tarif, (2) Persyaratan, (3) Sistem, mekanisme dan prosedur, serta (4) Waktu Penyelesaian merupakan empat unsur yang paling sering disorot oleh masyarakat. Keempat unsur tersebut secara kuantitatif memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah sebesar 91.44. Selanjutnya diikuti tiga nilai unsur terendah lainnya, yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, dan Waktu penyelesaian yang memiliki nilai sama sebesar 93.06.

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:

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

- Pelayanan via medsos digencarkan
- Tetap menjaga komunikasi dengan baik dan mengupdate ke user jika ada perubahan peraturan2 BPOM atau undang 2 yang terkait dengan keamanan Pangan ke perusahaan
- Terkait sosialisasi minta disampaikan paling lambat H-2
- Boleh diadakan seminar bagaimana proses pendaftaran Izin Edar

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, reviu standar pelayanan, 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.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Biaya/ tarif**	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	**30 Juni 2025**	**Tim Pelayanan Publik**
		Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media	**23 Juli 2025**	**Tim Pelayanan Publik**
2	**Persyaratan**	Menyelenggarakan kegiatan edukasi kepada masyarakat terkait pendampingan pemenuhan persyaratan sertifikasi (DONAT EMBUL)	**17 April 2025 dan 28 Mei 2025**	**Tim Pelayanan Publik**
		Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	**30 Juni 2025**	**Tim Pelayanan Publik**

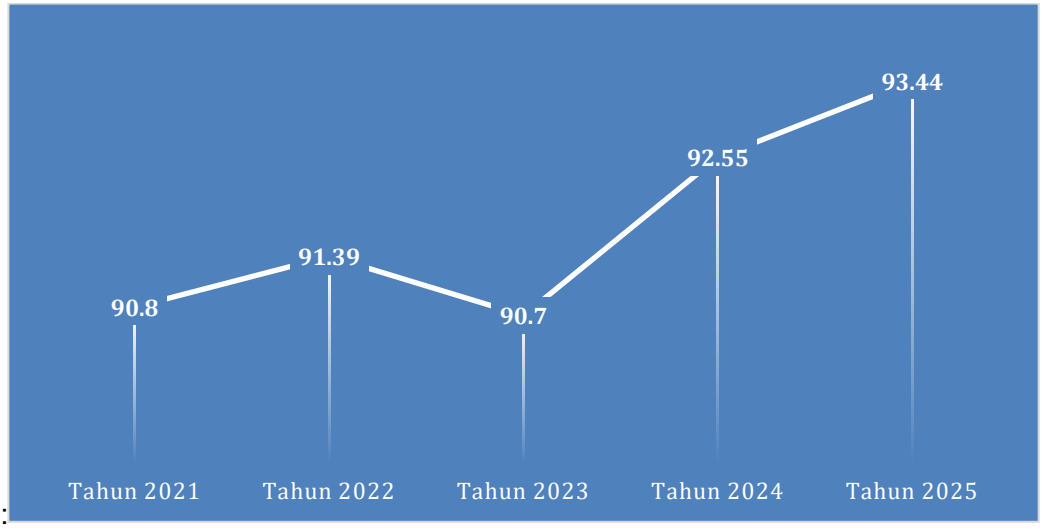
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK mengenai pemenuhan persyaratan	**31 Desember 2025**	**Tim Pelayanan Publik**
3	**Sistem, mekanisme dan prosedur**	Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media	**23 Juli 2025**	**Tim Pelayanan Publik**
		Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur	**31 Desember 2025**	**Tim Pelayanan Publik**
4	**Waktu Penyelesaian**	Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media	**23 Juli 2025**	**Tim Pelayanan Publik**

2.4 Tren Nilai SKM

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

:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar 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 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.60
3	Waktu Penyelesaian	92.09
4	Biaya/Tarif	93.16
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.38
6	Kompetensi Pelaksana	93.16
7	Perilaku Pelaksana	94.66
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.16
9	Sarana dan Prasarana	92.55

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 2024. 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).

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Persyaratan			
	1.1 Penyampaian Informasi Registrasi Obat dan Makanan melalui Media Sosial	Sudah	Telah dilaksanakan publikasi informasi berkaitan persyaratan registrasi Obat dan Makanan (produk Obat Bahan Alam, Kosmetik, dan Pangan Olahan) melalui media sosial Instagram, Facebook, dan X BBPOM di Pontianak pada bulan September	
	1.2 Melaksanakan Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK	Sudah	Telah dilaksanakan pendampingan secara langsung di sarana pada tanggal 29 Agustus 2024 dan 4 September 2024. Tim menjelaskan persyaratan terkait sertifikasi Obat dn Makanan. Pendampingan juga dilaksanakan melalui konsultasi WA agar mempermudah layanan.	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			
	2.1 Penyampaian Informasi Registrasi Obat dan Makanan melalui Media Sosial	Sudah	Telah dilaksanakan publikasi informasi berkaitan Sistem, Mekanisme, dan prosedur registrasi Obat dan Makanan (produk Obat Bahan Alam, Kosmetik, dan Pangan Olahan) melalui media sosial Instagram, Facebook, dan X BBPOM di Pontianak pada bulan September	

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 Menyelenggarakan inovasi AKSELERASI permudah perolehan informasi registrasi Obat dan Makanan	Sudah	Telah diselenggarakan AKSELERASI pada tanggal 22 September 2024 di salah satu tempat strategis dan ramai dikunjungi yaitu Pasar Puring Pontianak Utara. Layanan ini memudahkan masyarakat menjangkau informasi terkait sertifikasi Obat dan Makanan.	
	2.3 Melaksanakan Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK	Sudah	Telah dilaksanakan pendampingan secara langsung di sarana pada tanggal 29 Agustus 2024 dan 4 September 2024. Tim menjelaskan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terkait sertifikasi Obat dan Makanan. Pendampingan juga dilaksanakan melalui konsultasi WA agar mempermudah layanan.	
3	Waktu Penyelesaian			
	3.1 Melaksanakan Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK	Sudah	Telah dilaksanakan pendampingan secara langsung di sarana serta konsultasi WA secara aktif agar mempermudah layanan. Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK mempercepat waktu penyelesaian layanan secara responsif dengan informasi lebih detil.	 

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 Menyampaikan rencana pelaksanaan Sosialisasi dan Desk Registrasi	Sudah	Pada tanggal 18 September 2024, tim telah menyampaikan rencana kegiatan sosialisasi dan desk registrasi kepada pelaku usaha dengan informasi dokumen yang perlu dipersiapkan. Pada tanggal 23 September 2024, tim sertifikasi juga telah menyampaikan undangan sosialisasi dan desk registrasi berkolaborasi dengan Direktorat Registrasi Pangan Olahan BPOM yang akan dilaksanakan 1-2 Oktober 2024 kepada pelaku usaha. Kegiatan sosialisasi dan desk registrasi ini merupakan rangkaian pendampingan tim sertifikasi untuk memudahkan pelaku usaha menerima layanan langsung dan cepat serta berkonsultasi mengenai proses registrasi yang dijalankan.	

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 Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 72 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 58 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 93.44. Nilai SKM Balai Besar POM di Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu (U4) Biaya/ tarif, (U1) Persyaratan, (U2) Sistem, mekanisme dan prosedur, dan (U3) Waktu Penyelesaian
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Pontianak, 21 Agustus 2025
Kepala Balai Besar POM di Pontianak

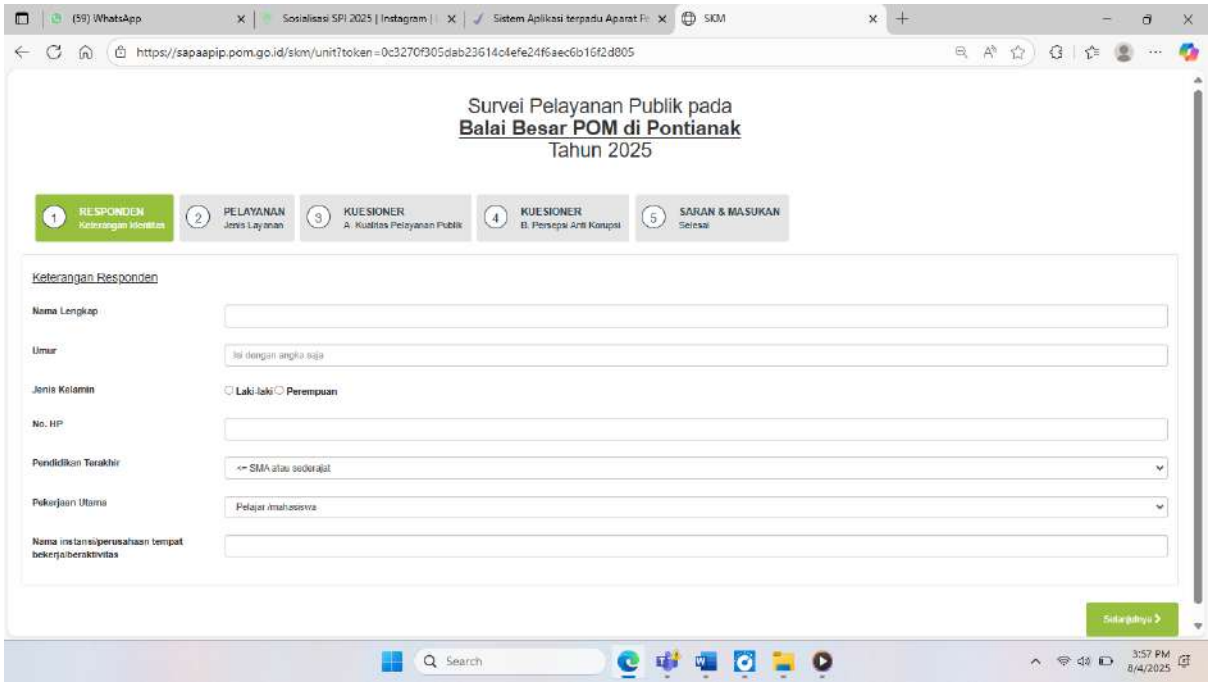


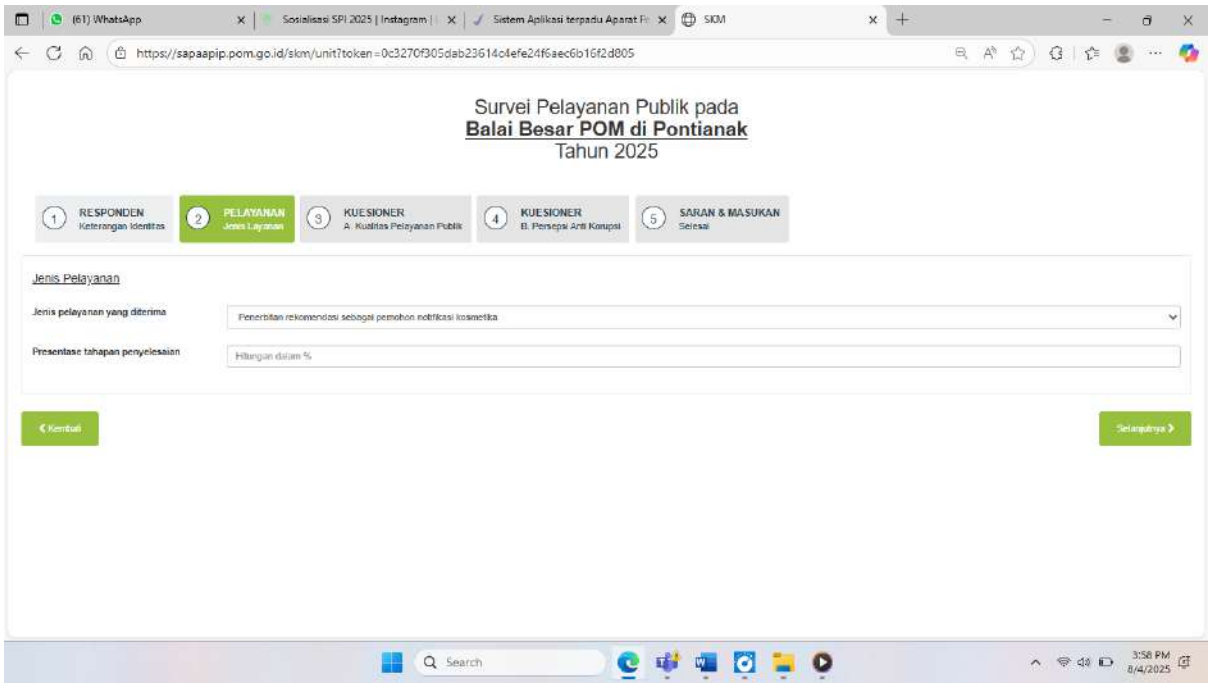
Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.
NIP. 19800114 200501 1 001

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

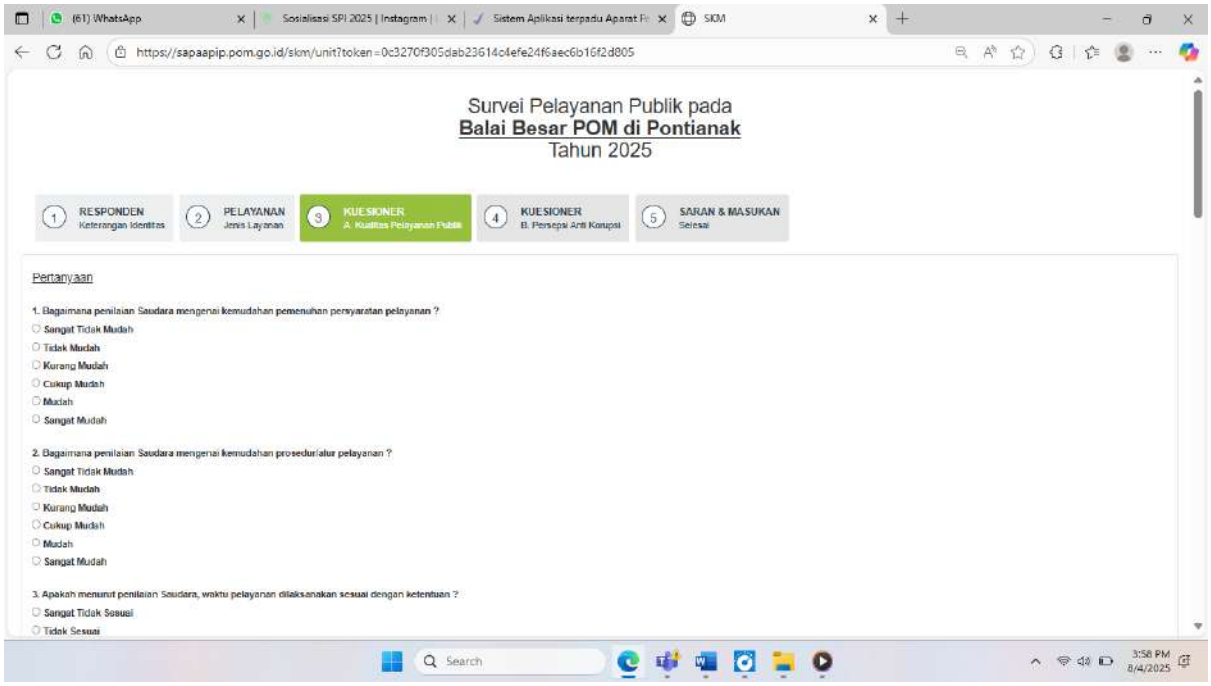
LAMPIRAN

1. Kuesioner

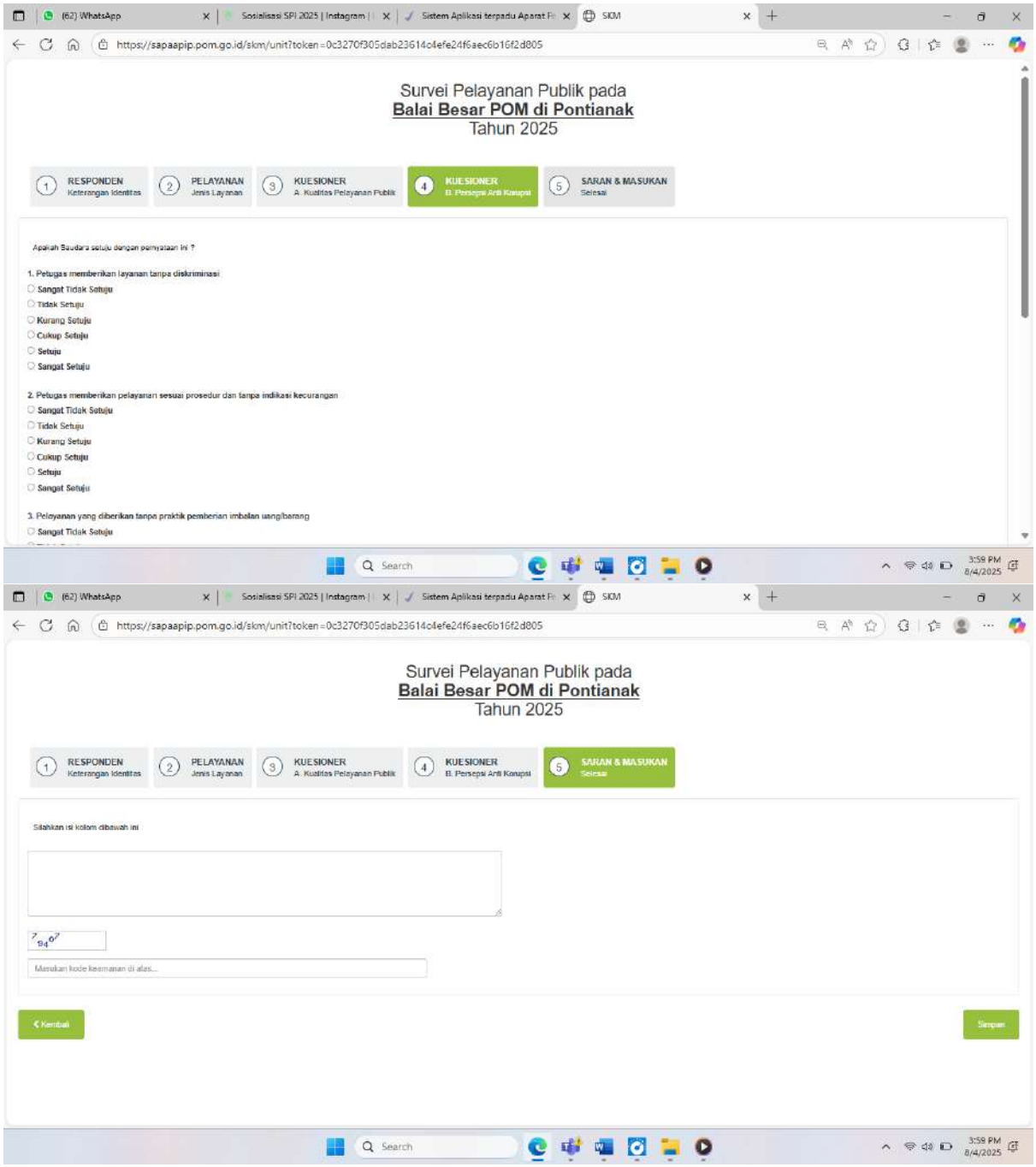




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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

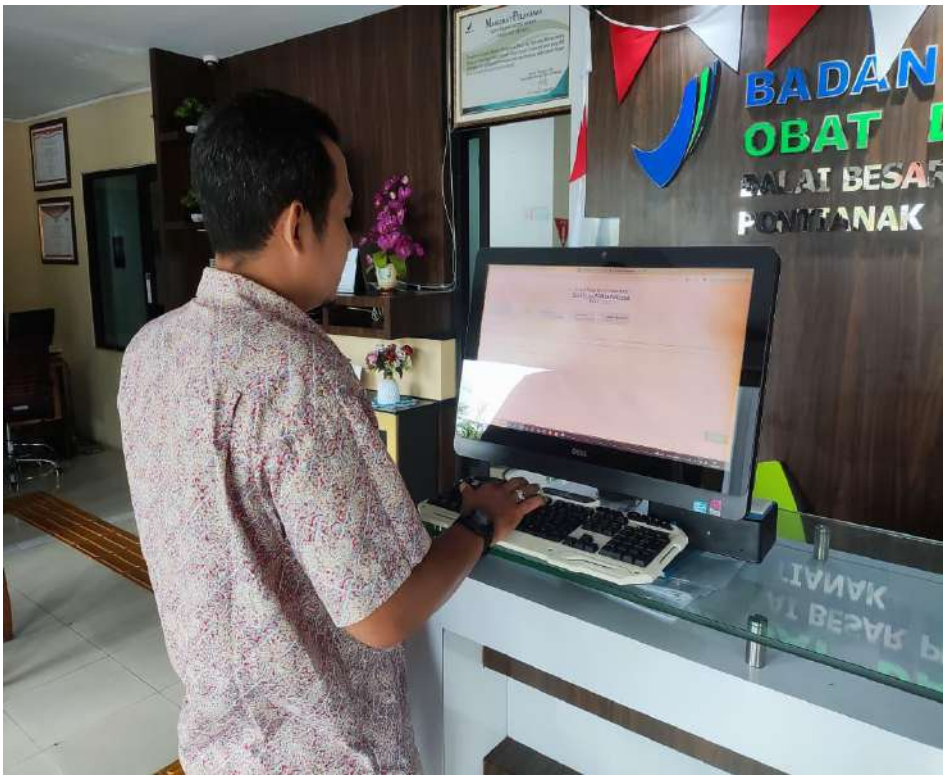


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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).