LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2026

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
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).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **1**
BAB I PENDAHULUAN **3**
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Tujuan dan Manfaat 3
1.3 Metode Pengumpulan Data 4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
1.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB II ANALISIS DATA SKM **7**
2.1 Analisis Responden 7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9
2.4 Tren Nilai SKM 10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **12**
BAB IV KESIMPULAN **17**
LAMPIRAN **18**
1. Kuesioner 18
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 20

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 : Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes

NIP : 19690826 199803 2 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Tanjungbalai

Unit Kerja : Balai POM di Tanjungbalai

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.

Tanjungbalai, 31 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Tanjungbalai,

Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes

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 POM di Tanjungbalai 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

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

penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Tanjungbalai 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 POM di Tanjungbalai yaitu:

1. **Persyaratan pelayanan**: 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

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

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

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 47 orang dan sampel sebanyak 13 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	14	4
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	8
Jumlah		**47**	**13**

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 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	30,77%
		Perempuan	9	69,23%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	8	61,54%
		D1/D2/D3	1	7,69%
		D4/S1	4	30,77%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	15,38%
		Swasta	3	23,08%
		Wirausaha	1	7,69%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	15,38%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	38,46%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	13	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Tabel 1. Jumlah Responden Penerima Layanan

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

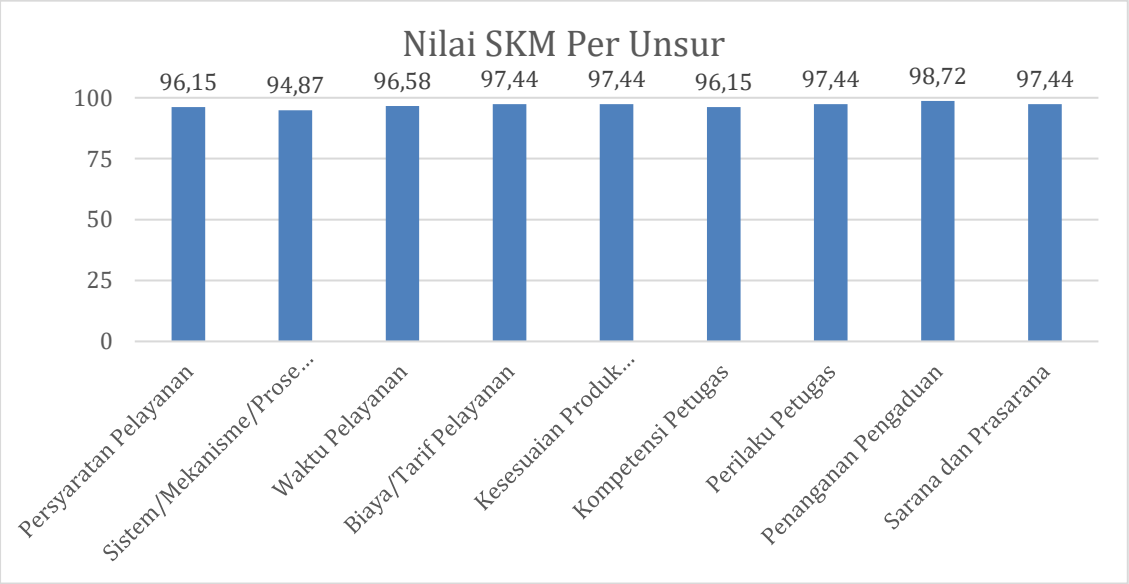
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Pemenuhan Aspel Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	98.15
2.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	91.67	100.00	100.00	95.83	96.30
3.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	8	95.83	9396.175	96.53	97.92	97.92	97.92	97.92	97.92	97.92	97.07
Rerata IKM Per Unsur			96.15	94.87	96.58	97.44	97.44	96.15	97.44	98.72	97.44	96.91
IKM Unit Layanan			**96.91**									
Mutu Unit Layanan			**A**									

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

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

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sistem/mekanisme/prosedur, persyaratan layanan, dan kompetensi petugas merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai 94.87 dan merupakan nilai terendah. Selanjutnya persyaratan layanan dan kompetensi petugas yang mendapatkan nilai 96.15 adalah nilai terendah kedua. Ketiga unsur tersebut mendapatkan nilai terendah dikarenakan masih terdapat pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami sistem, mekanisme, dan prosedur layanan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, mayoritas pengguna justru memberikan apresiasi terhadap kualitas pelayanan Balai POM di Tanjungbalai. Beberapa masukan yang muncul lebih bersifat perbaikan, terutama terkait perlunya penyampaian informasi mengenai regulasi terbaru kepada pelaku usaha serta peningkatan kecepatan respons petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan atau pengaduan. Selain itu, pengguna juga menyampaikan harapan agar pelayanan dapat terus ditingkatkan agar semakin efisien dan mempertahankan kualitas pendampingan yang telah dinilai baik.

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

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

utama kami adalah melakukan peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait biaya/tarif pelayanan serta peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan prosedur. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

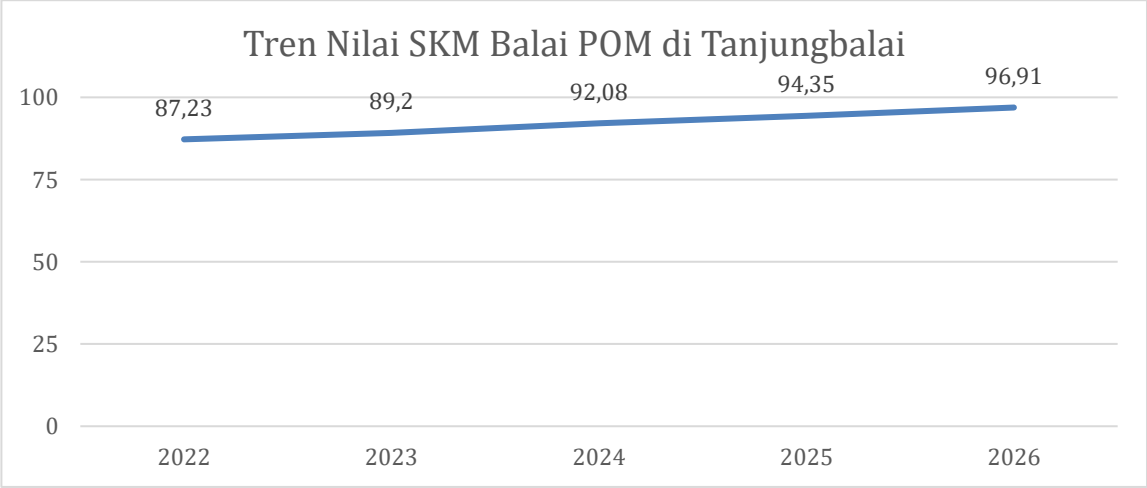
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan sosialisasi di sosial media terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Balai POM di Tanjungbalai	September 2026	Tim Infokom dan Sertifikasi
2	Persyaratan pelayanan	Melakukan sosialisasi di sosial media terkait persyaratan pelayanan Balai POM di Tanjungbalai	September 2026	Tim Infokom dan Sertifikasi
3.	Kompetensi petugas	Melakukan sosialisasi atau refreshment ulang terkait layanan yang ada di Balai POM di Tanjungbalai	Desember 2026	Tim Infokom dan Sertifikasi

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM TW III

2.4 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2. Tren Nilai SKM



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

Berdasarkan table di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan tren peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Tanjungbalai 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

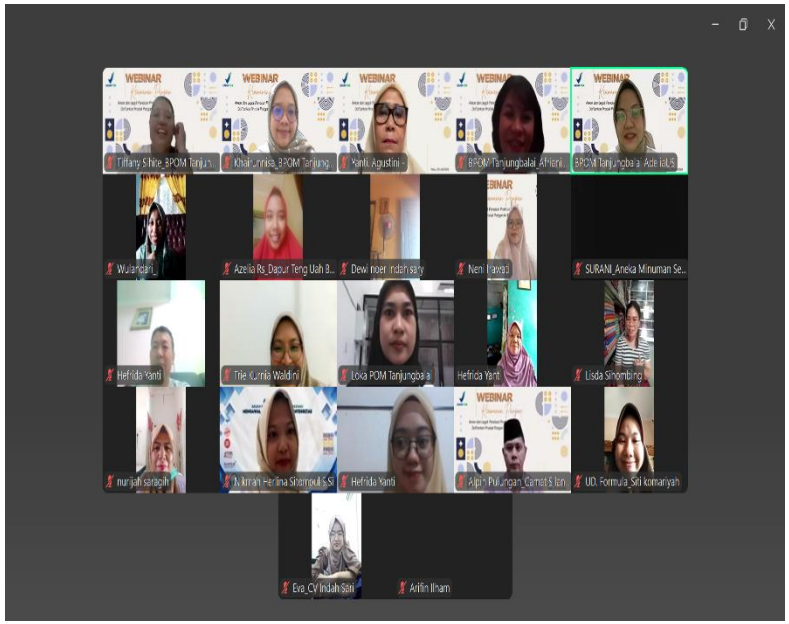
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Tanjungbalai periode Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92.31
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.87
3	Waktu Penyelesaian	94.02
4	Biaya/Tarif	96.15
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.87
6	Kompetensi Pelaksana	94.87
7	Perilaku Pelaksana	94.87
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.87
9	Sarana dan Prasarana	92.31

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Tanjungbalai 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:

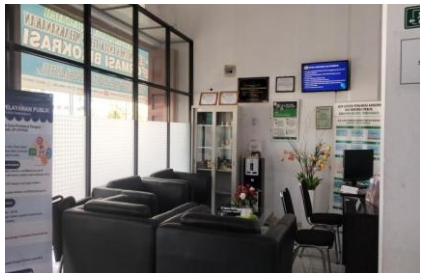
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan a. Webinar Keamanan Pangan “Aman dan Legal: Panduan Praktis UMKM Daftarkan Produk Pangan ke BPOM” tanggal 30 Juli 2025 b. Penyebaran informasi terkait standar pelayanan Balai POM di Tanjungbalai yang berisi terkait SLA dan timeline pelayanan. Timeline: Agustus 2025	Sudah	Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan dilakukan secara daring melalui Zoom Tantangan / Hambatan yang dihadapi antara lain : 1. Kegiatan dilaksanakan secara daring, sehingga cenderung terbatas pada pelaku usaha yang memiliki literasi digital lebih tinggi 2. Interaksi antara panitia dengan peserta lebih terbatas Masih terdapat daerah wilayah kerja Balai POM di Tanjungbalai yang belum didukung dengan jaringan internet yang baik	a. Webinar Keamanan Pangan 30 Juli 2025 

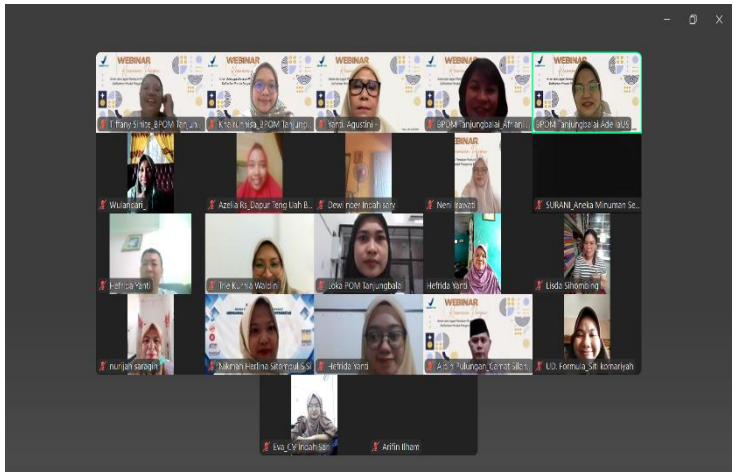
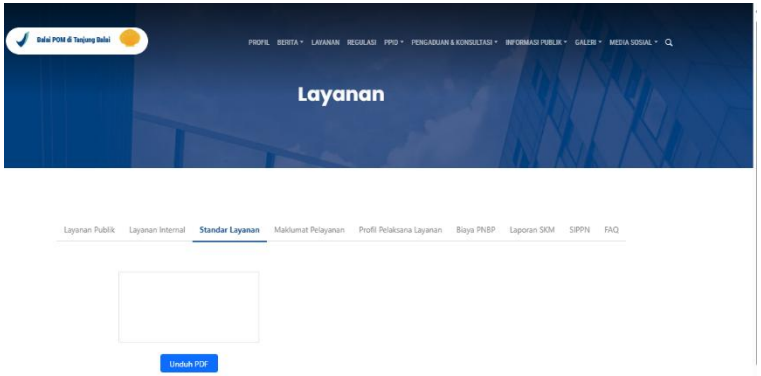
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				b. Penyebaran informasi terkait standar pelayanan Balai POM di Tanjungbalai yang berisi terkait SLA dan timeline pelayanan pada 13 Juni 2025 https://www.instagram.com/p/DK1hUsjS4I6/

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

2	Perbaikan tata ruang (layout) ruang layanan dan peningkatan fasilitas layanan Timeline: Desember 2025	Sudah	Perbaikan tata ruang (layout) ruang pelayanan (memisahkan area ruang tunggu dengan area meja pelayanan) Tantangan / Hambatan yang dihadapi antara lain : 1. Perbaikan yang dilakukan masih terbatas pada perubahan penataan, bukan pemisahan ruangan 2. Peningkatan fasilitas layanan yang dilakukan terbatas karena perlu menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran. Peningkatan fasilitas layanan berupa penambahan ruang laktasi dan menambahkan pegangan besi pada jalan landai yang terdapat di pintu masuk ruang layanan.	Sebelum Diperbaiki:  Setelah Diperbaiki:

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

3	Meningkatkan sosialisasi dan pendampingan terhadap pelaku usaha terkait dengan SLA dan timeline pelayanan a. Webinar Keamanan Pangan “Aman dan Legal: Panduan Praktis UMKM Daftarkan Produk Pangan ke BPOM” tanggal 30 Juli 2025 b. Publikasi standar pelayanan publik melalui subsite tanjungbalai.pom.go.id pada Juni 2025 Timeline: Agustus 2025	Sudah	Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan dilakukan secara daring melalui Zoom Tantangan / Hambatan yang dihadapi antara lain : 1. Kegiatan dilaksanakan secara daring, sehingga cenderung terbatas pada pelaku usaha yang memiliki literasi digital lebih tinggi 2. Interaksi antara panitia dengan peserta lebih terbatas Masih terdapat daerah wilayah kerja Balai POM di Tanjungbalai yang belum didukung dengan jaringan internet yang baik	a. Webinar Keamanan Pangan “Aman dan Legal: Panduan Praktis UMKM Daftarkan Produk Pangan ke BPOM” tanggal 30 Juli 2025  b. Publikasi standar pelayanan publik melalui subsite tanjungbalai.pom.go.id 

Tabel 5. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode TW IV 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).

BAB IV
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 13 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tanjungbalai. Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 8 orang
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tanjungbalai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 96.91. Nilai SKM Balai POM di Tanjungbalai menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Prosedur, persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tanjungbalai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

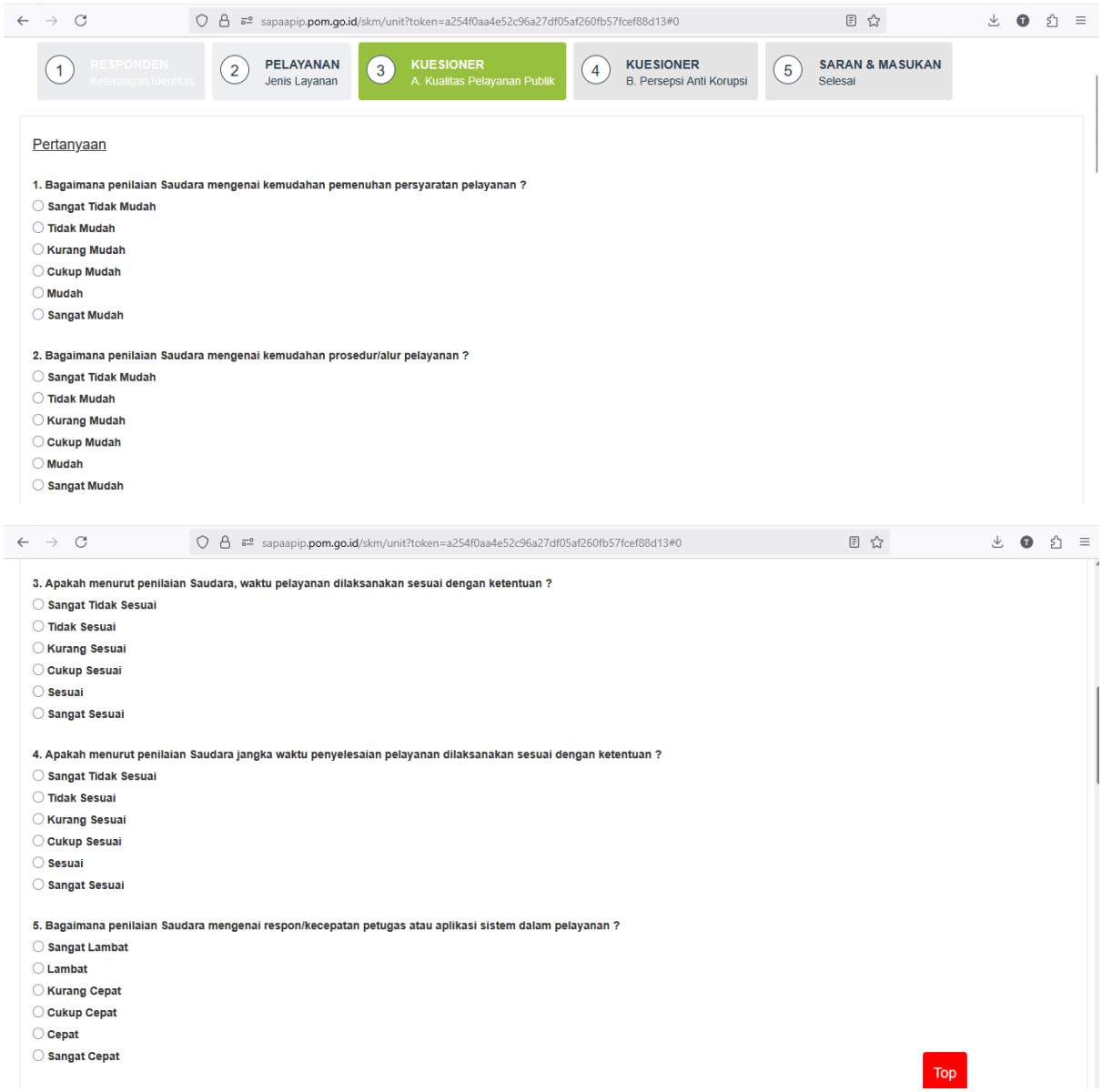
Tanjungbalai, 31 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Tanjungbalai,

Yanti Agustini, S.Si., Apt., M.Kes
NIP. 19690826 199803 2 001

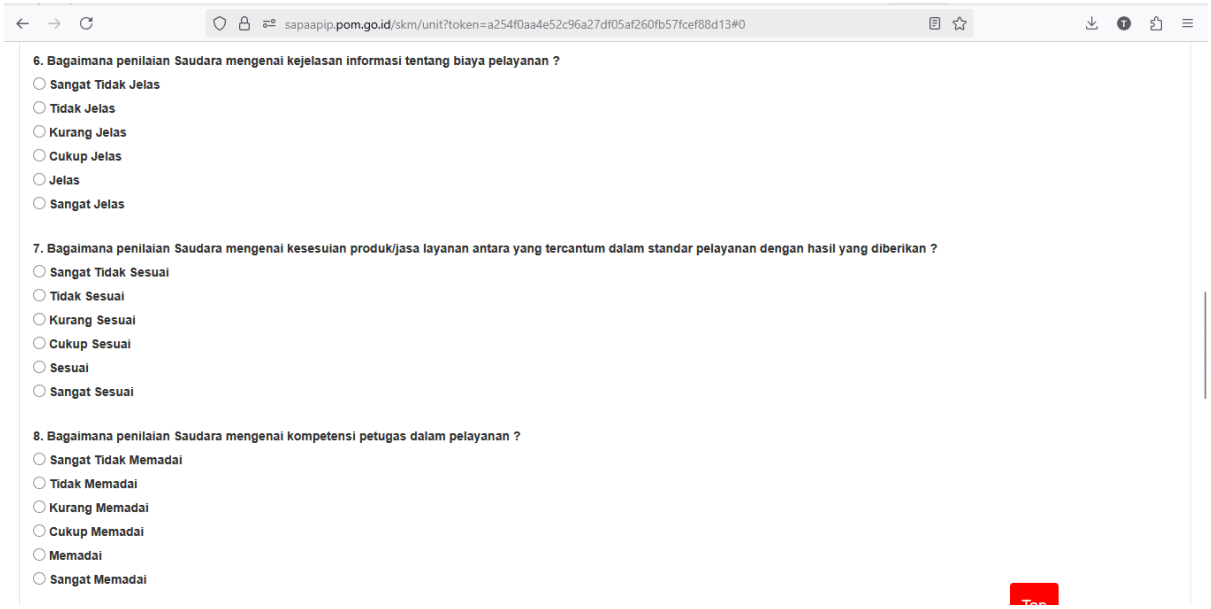
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

1. Kuesioner



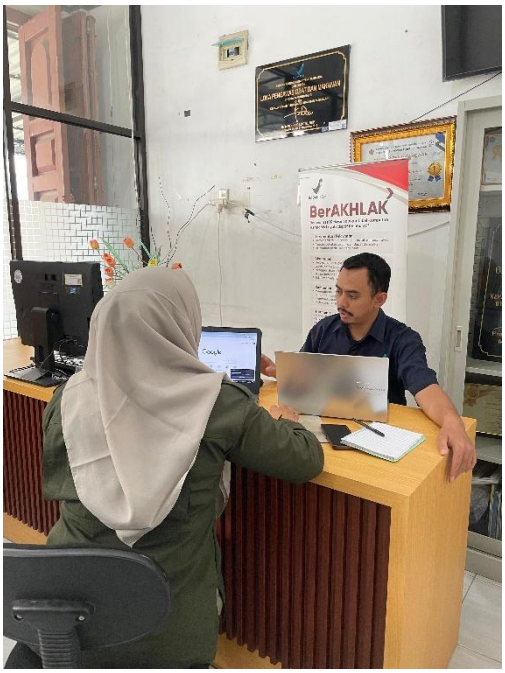
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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

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

a. Pelaksanaan SKM



b. SK Tim Pelaksana SKM 2026

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI
Jl. Jendral Sudirman Km. 4 Link VII. Kel. Sijambi Kec. Datuk Bandar Kota Tanjungbalai 21361
Hp. 081165005333, Telp (0623) 7597527, Email: bpom_tanjungbalai@pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI
NOMOR HK.02.02.20B.04.26.43 TAHUN 2026
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TAHUN 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI

Menimbang :
a. bahwa dalam rangka membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel serta mendorong keterlibatan Masyarakat dalam memberikan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik;
b. bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun 2026.

Mengingat :
a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
b. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang
c. Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
d. Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pubik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TAHUN 2026

Kesatu : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun 2026 sebagai berikut:
Penanggungjawab: Kepala Balai POM di Tanjungbalai
Ketua : Sri Rizki Fitri, S.T.P
Anggota: 1. Tiffany Lampita Luciana Br. Sihite, S.K.M
2. Gabriel Ruth Cristein Engka, S.Gz
3. Dewi Fahrunisa Manurung, S.T.P
4. Cindy Novikasari, S.Farm, Apt

Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun

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

-2-

2026 adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuesioner, pengolahan data dan analisis, dan pelaporan.

Ketiga : Segala biaya yang diperlukan untuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai dibebankan kepada DIPA Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai Tahun Anggaran 2026.

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak April 2026 dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Tanjungbalai
Pada tanggal 13 April 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai,

YANTI AGUSTINI

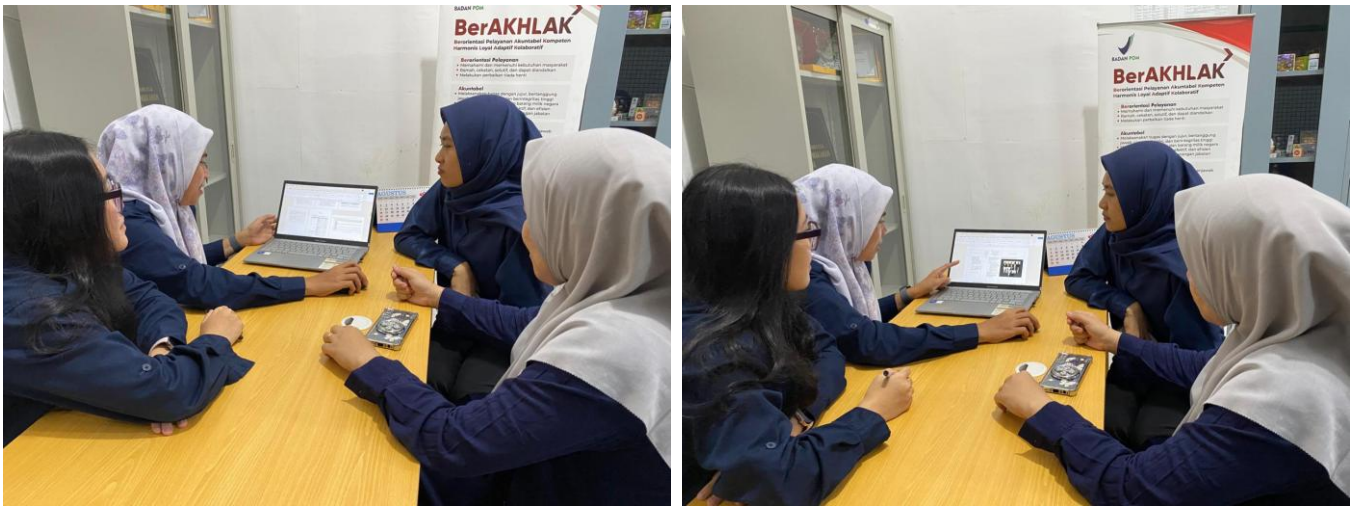
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

c. Publikasi Hasil SKM di Sosial Media dan Subsite Balai POM di Tanjungbalai

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

d. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM



Rapat bersama Tim Infokom dan Sertifikasi rencana tindak lanjut SKM pada 13 Juli 2026