



LAPORAN SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR POM DI GORONTALO

JUNI
2026

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo 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.

B. 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.

C. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo

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 Badan POM;
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. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo dilakukan kepada seluruh pengguna layanan yang telah mendapatkan layanan di BBPOM Gorontalo oleh Petugas layanan.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual atau melalui link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMGorontalo> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 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** : 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, ketrampilan 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. 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan kepada seluruh pengguna layanan yang telah mendapatkan layanan di BBPOM Gorontalo secara manual maupun menggunakan link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMGorontalo> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik kepada seluruh pengguna layanan yang menerima layanan dan pelaksanaan hasil survei kepuasan masyarakat di olah setiap bulannya.

E. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian sesuai dengan jumlah pelanggan yang mendapatkan layanan di BBPOM Gorontalo.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	11	73,33%
		Perempuan	4	26,67%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	53,33%
		D1/ D2/ D3	0	0,00%
		D4/ S1	6	40,00%
		S2/ Profesi/ S3	1	6,67%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2	13,33%
		Peneliti/Dosen	0	0,00%
		PNS/TNI/Polri	8	53,33%
		Pegawai BUMN/D	1	6,67%
		Pegawai Swasta	3	20,00%
		Wiraswasta	1	6,67%
		Lainnya	0	0,00%
4	Usia	≤ 25 tahun	5	33,33%
		26 – 30 tahun	5	33,33%
		31 – 35 tahun	1	6,67%
		36 – 40 tahun	0	0,00%
		≥ 41 tahun	4	26,67%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Berdasarkan pengolahan data SKM pada aplikasi SAPA APIP diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai SKM per Unsur Layanan

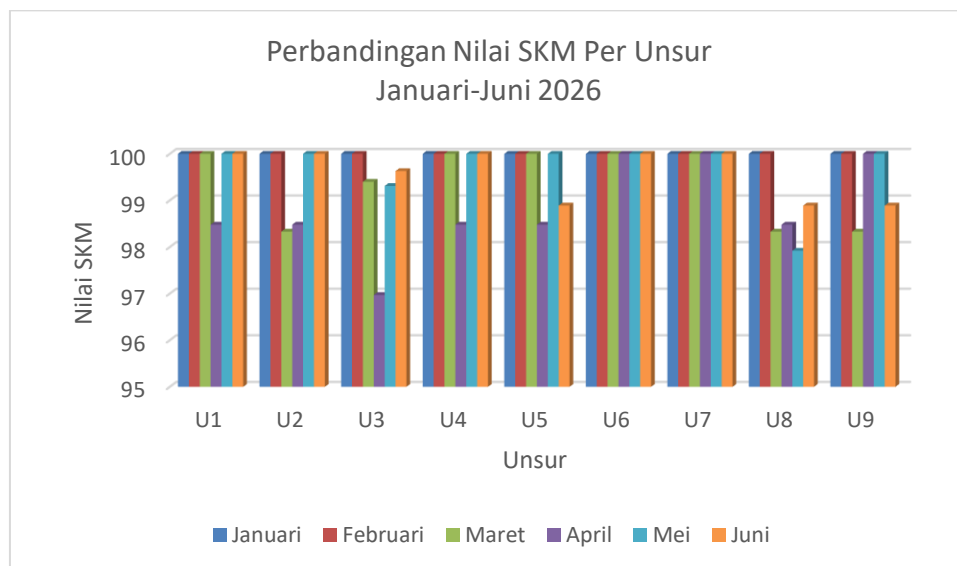
Unsur Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai per unsur	100	100	99,31	98,48	100	100	100	97,92	100
Nilai IKM	99,69								

2. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		MEI 2026	JUNI 2026	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	100	100	0
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100	100	0
U3	Waktu Penyelesaian	99,31	99,63	0,32
U4	Biaya/Tarif	100	100	0
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100	98,89	-1,11
U6	Kompetensi Pelaksana	100	100	0
U7	Perilaku Pelaksana	100	100	0
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,92	98,89	0,97
U9	Sarana dan Prasarana	100	98,89	-1,11
Nilai SKM Unit Layanan		99,69	99,59	-0,1

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)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. ANALISIS PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DAN RENCANA TINDAK LANJUT

1. Nilai SKM

Nilai SKM periode Mei telah mendapatkan nilai mutu A yaitu 99,69 dengan predikat sangat baik. Guna menjaga kualitas pelayanan publik, tetap dilakukan arahan/briefing rutin dari pimpinan (Kepala Balai dan Ketua Tim) bagi seluruh penyelenggara layanan untuk selalu menerapkan standar layanan dan 5S.

Terhadap 4 unsur terendah, maka perlu dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
Waktu penyelesaian	Belum maksimalnya publikasi jangka waktu pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan	Publikasi standar pelayanan secara lengkap	Juli 2026
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Belum maksimalnya publikasi sarana pengaduan, saran dan masukan	Publikasi standar pelayanan secara lengkap	Juli 2026
Produk spesifikasi jenis pelayanan	Belum maksimalnya publikasi spesifikasi jenis layanan	Publikasi standar pelayanan secara lengkap	Juli 2026
Sarana dan	Sarana dan	Monev Sarpras	Juli 2026

prasarana	prasarana pelayanan publik ada yang tidak lengkap/kondisinya kurang baik	Pelayanan Publik	
-----------	--	------------------	--

2. Masukan Pelanggan

Tidak ada masukan pelanggan pada survey periode Juni 2026

B. TINDAK LANJUT SKM DAN MASUKAN PELANGGAN MEI 2026

1. Tindak Lanjut Hasil SKM

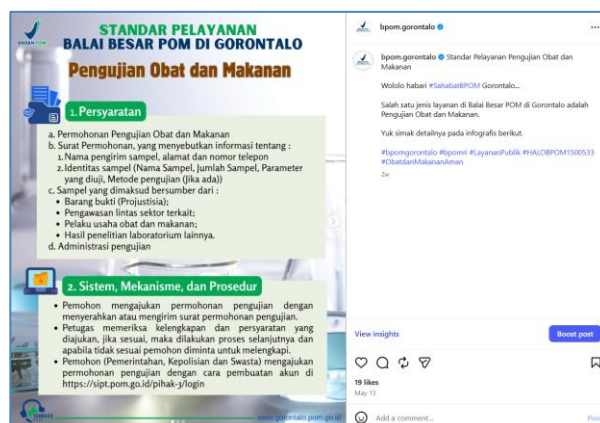
Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Status
Waktu penyelesaian	Publikasi standar pelayanan secara lengkap	Telah dilakukan publikasi melalui media sosial dan subsite	<i>Closed</i>
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Publikasi standar pelayanan secara lengkap	Telah dilakukan publikasi melalui media sosial dan subsite	<i>Closed</i>

Bukti Tindak Lanjut :

a. Publikasi Standar Pelayanan secara lengkap :

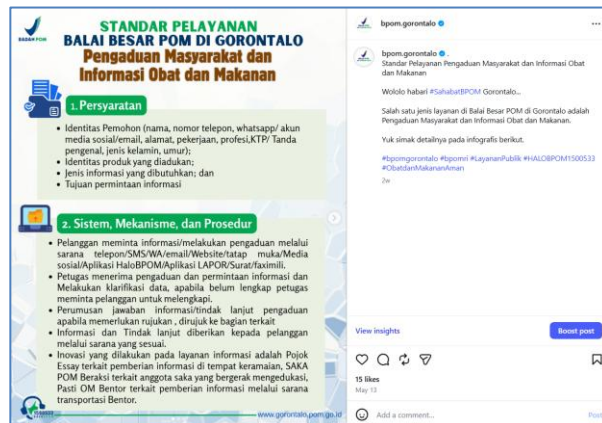
Layanan Pengujian Obat dan Makanan :

https://www.instagram.com/p/DYRbm9CiSqU/?img_index=1



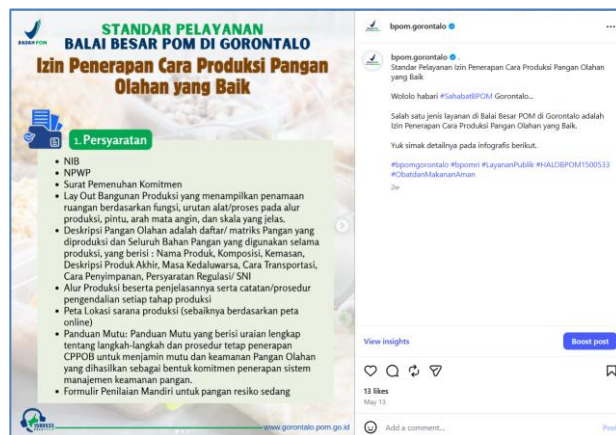
Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi :

https://www.instagram.com/p/DYRHjTOAJvW/?img_index=1



Layanan Izin Penerapan CPOB :

https://www.instagram.com/p/DYREojlgED2/?img_index=1



Layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika :

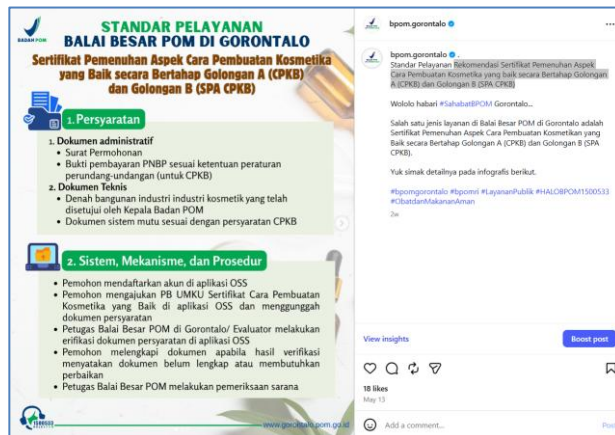
https://www.instagram.com/p/DYQ7xI0gLuF/?img_index=1



Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang baik secara Bertahap Golongan A (CPKB) dan

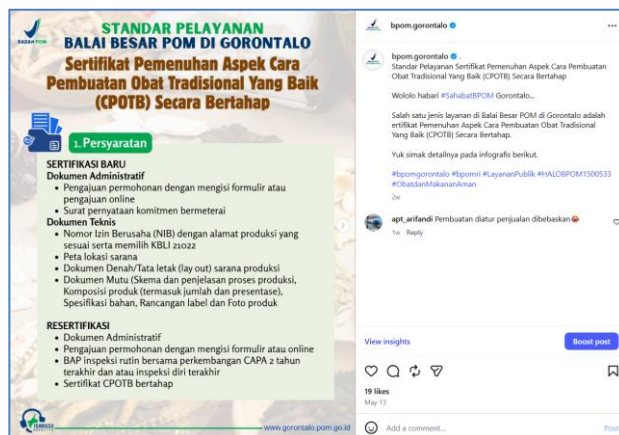
Golongan B (SPA CPKB) :

https://www.instagram.com/p/DYQ3ObYCX0i/?img_index=1



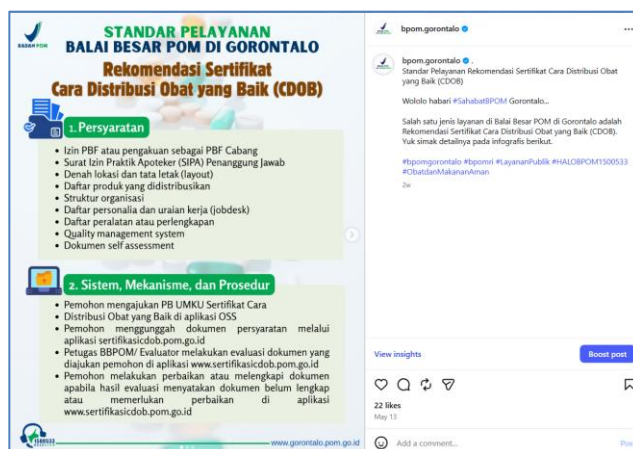
Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap :

https://www.instagram.com/p/DYQyBLfiV9X/?img_index=1



Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) :

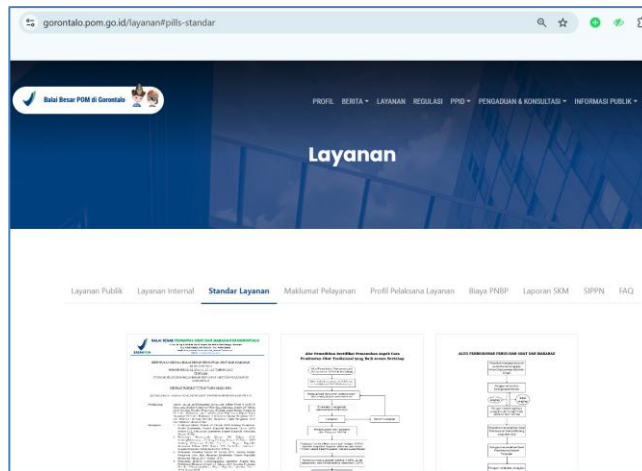
https://www.instagram.com/p/DYQq9yviUUq/?img_index=1



Publikasi standar pelayanan melalui subsite :

<https://gorontalo.pom.go.id/layanan#pills-standar>

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

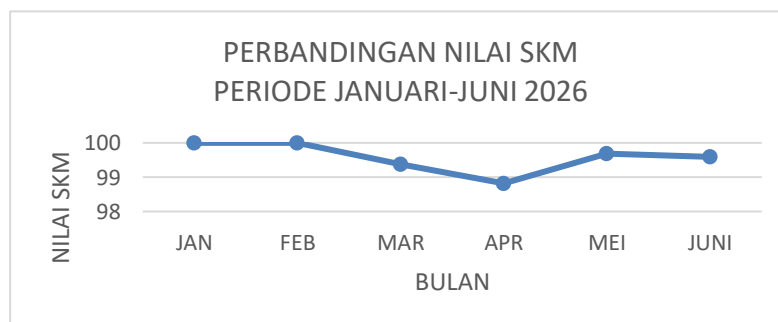


2. Tindak Lanjut Masukan Pelanggan

Tidak ada masukan pelanggan pada survey SKM periode April 2026.

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pada periode Mei 2026.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juni 2026, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Gorontalo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 99,59.
2. Perlu dilakukan perbaikan untuk 4 unsur terendah.
3. Nilai SKM Balai Besar POM di Gorontalo menunjukkan kualitas layanan dapat harus dipertahankan secara konsisten dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertahankan dari bulan sebelumnya.

Gorontalo, 9 Juli 2025

Ketua Tim Infokom,



Dra. Sumiaty Haslinda, Apt.

Pembuat Laporan,



Titi Mawasti, S.T.P.

Kepala Balai Besar POM di Gorontalo,



Lintang Purba Jaya, S.Farm., Apt., M.Si.

LAMPIRAN

Data SKM Juni 2026

No.	Tgl	Nama	Usia	No. HP	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	presentase	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Saran
1	2026-06-04		23		L	1	3		100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	2026-06-04		21		L	1	1		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
3	2026-06-04		27		L	3	3		100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
4	2026-06-04		60		L	3	5		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan
5	2026-06-04		43		P	3	3		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik pelayanannya
6	2026-06-04		48		P	1	5		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Melayani dengan sepenuh hati
7	2026-06-04		30		P	3	3		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	2026-06-09		30		L	3	3		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	2026-06-11		26		L	1	3		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	2026-06-11		33		L	1	5		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	2026-06-11		23		L	1	3		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Sangat baik
12	2026-06-29		21		L	1	3		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	2026-06-29		20		L	1	1		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	2026-06-29		30		L	3	4		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	2026-06-30		43		P	4	6		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih kasih atas penda