

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BALAI BESAR POM
DI GORONTALO
BADAN POM RI
2026**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan dan Manfaat	1
Metode Pengumpulan Data	2
Waktu Pelaksanaan SKM	3
Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II ANALISIS DATA SKM	6
Analisis Responden	6
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM TAHUN SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	35
LAMPIRAN	36
Kuesioner	36
Dokumentasi Pelaksanaan SKM	39

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

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

NIP : 19841121 200812 1 00

Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Gorontalo

Unit Kerja : Balai Besar POM di Gorontalo

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.

Gorontalo, 24 Agustus 2026

Kepala Balai Besar POM di Gorontalo,



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

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 Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Gorontalo 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.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BBPOM di Gorontalo 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 SapaAPI yang disebarakan 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 BBPOM di Gorontalo 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.
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. Waktu pelaksanaan SKM

No	Tahapan	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 <i>cleansing</i> data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

*dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 99 orang dan sampel sebanyak 27 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah responden SKM

No	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	8	2
6	Pengujian Obat dan Makanan	51	13

7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	35	9
Jumlah		99	27

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:\

Tabel 3. Analisis responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	66,67%
		Perempuan	9	33,33%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD/ sederajat	0	0,00%
		SMP/ sederajat	0	0,00%
		SMA/ sederajat	13	48,15%
		D1/D2/D3	1	3,70%
		D4/S1	11	40,74%
		S2/Profesi/S3	2	7,41%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	11	40,74%
		Swasta	6	22,22%
		Wirausaha	3	11,11%
		Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
		Pelajar/Mahasiswa	5	18,52%
		Petani/Nelayan	0	0,00%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0,00%
		Pensiunan	0	0,00%
		Lainnya	2	7,41%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	27	100,00%
		Disabilitas	0	0,00%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0,00%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	0	0,00%
		Disabilitas Sensorik	0	0,00%

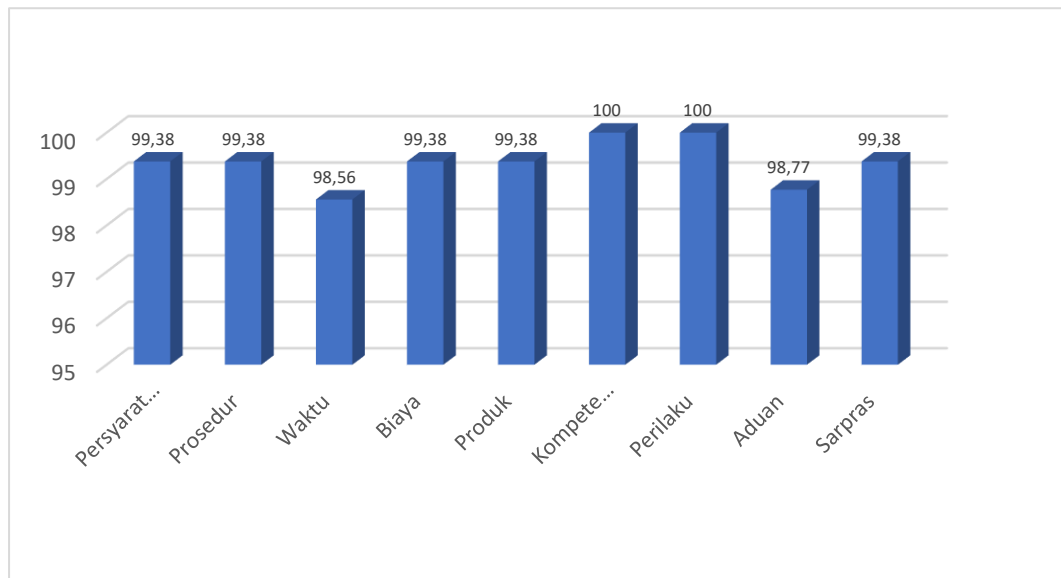
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 4. Indeks kepuasan masyarakat per jenis layanan dan per unsur

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	83,33	83,33	100	100	100	100	100	100	100	96,30
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	notifikasi kosmetika											
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	Pengujian Obat dan Makanan	13	100	100	100	98,72	100	100	100	98,72	100	99,72
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	9	100	100	97,53	98,15	98,15	100	100	98,15	98,15	98,90
Rerata IKM Per Unsur			99,38	99,38	98,56	99,38	99,38	100	100	98,77	99,38	99,36
IKM Unit Layanan			99,36									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data kuantitatif Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2026, secara umum kualitas pelayanan pada Balai Besar POM di Gorontalo berada pada kategori yang sangat baik, namun tetap mengidentifikasi beberapa unsur pelayanan sebagai prioritas perbaikan mutu yang berkelanjutan. Melalui analisis nilai per unsur pelayanan, aspek waktu penyelesaian layanan menempati capaian indeks terendah yaitu sebesar 98,56, diikuti oleh aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagai capaian terendah kedua dengan nilai indeks sebesar 98,77. Meskipun nilai-nilai tersebut secara absolut berkategori tinggi, fluktuasi angka ini mengindikasikan adanya ruang optimalisasi yang signifikan, terutama pada sisi efisiensi durasi layanan dan aksesibilitas kanal aspirasi masyarakat.

Sementara itu, ditinjau dari aspek kualitatif melalui instrumen umpan balik terbuka, Balai Besar POM di Gorontalo tidak menerima kritik negatif maupun keluhan tertulis dari responden, melainkan memperoleh berbagai bentuk apresiasi positif atas komitmen pelayanan prima. Masyarakat memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas interaksi petugas pelayanan publik yang dinilai sangat ramah, informatif, dan melayani dengan sepenuh hati. Selain itu, apresiasi khusus diberikan pada fleksibilitas program pendampingan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), di mana petugas dinilai sangat adaptif dalam memfasilitasi bimbingan teknis baik secara

daring (*online*) maupun luring (*offline*) dengan metode komunikasi yang mudah dipahami oleh para pelaku usaha.

Menyikapi hasil integrasi data kuantitatif dan kualitatif tersebut, Balai Besar POM di Gorontalo merumuskan rencana aksi strategis yang berorientasi pada penyelesaian akar permasalahan riil di lapangan, bukan sekadar peningkatan angka indeks secara administratif. Rencana tindak lanjut ke depan akan difokuskan pada tiga pilar utama, yaitu melakukan akselerasi dan evaluasi standar operasional prosedur untuk memangkas waktu pelayanan, mengencarkan sosialisasi masif mengenai standar jangka waktu pelayanan kepada pengguna, serta mengoptimalkan publikasi kanal pengaduan resmi guna mendorong partisipasi aktif masyarakat. Di samping itu, penataan ulang dan simplifikasi alur pelayanan juga akan diimplementasikan agar seluruh tahapan birokrasi menjadi lebih intuitif, transparan, dan semakin mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna layanan. Berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan ke depannya:

Tabel 5. Rencana tindak lanjut SKM tahun 2026

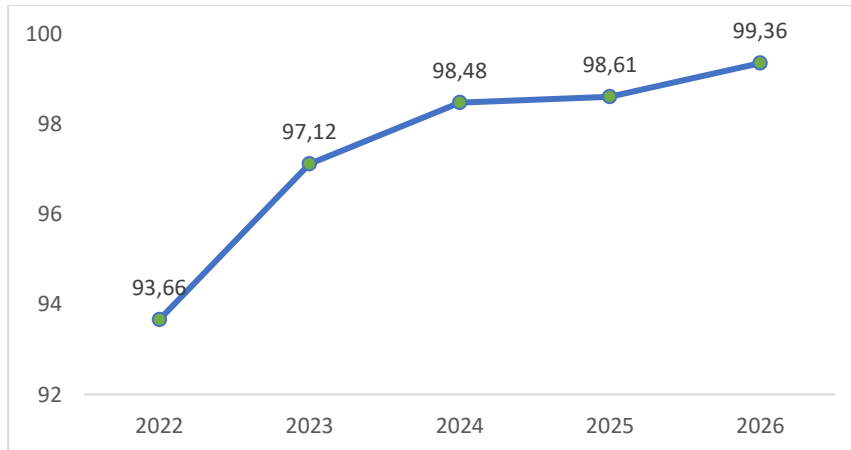
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Mempublikasikan infografis maklumat standar jangka waktu pelayanan secara masif di ruang tunggu dan media sosial dengan memberikan Penjelasan jangka waktu pelayanan sertifikasi (clock on/clock off) sehingga pelanggan lebih paham mengenai ketentuan jangka waktu pelayanan.	TW 3 Tahun 2026 – Sepanjang Tahun 2027	Tim Fungsi Pelayanan Publik, Pengujian, dan Sertifikasi

2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Mengoptimalkan publikasi kanal pengaduan ULPK, pemanfaatan dan responsivitas aplikasi SP4N-LAPOR!, nomor layanan Lapor Kepala Balai, serta inovasi SI JAGO (Sistem Jujur Anti Gratifikasi Online) dan Inovasi Lapor OM (Whistleblowing System) • Menyisipkan materi edukasi tata cara pengaduan resmi di setiap akhir kegiatan sosialisasi atau forum masyarakat.	TW 3 Tahun 2026 – Sepanjang Tahun 2027	Tim Fungsi Pelayanan Publik dan Pokja Penguatan Pengawasan
---	---	--	--	--

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Gorontalo dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan data tren lima tahun terakhir yang tersaji dalam grafik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Besar POM di Gorontalo menunjukkan pertumbuhan yang positif, stabil, dan konsisten secara berkelanjutan. Grafik tersebut mencerminkan keberhasilan berbagai program reformasi birokrasi dan komitmen peningkatan mutu pelayanan publik yang dilakukan oleh unit kerja secara berkesinambungan. Pada tahun 2022 yang menjadi basis data awal evaluasi, capaian kepuasan masyarakat berada pada angka 93,66. Memasuki periode tahun 2022 ke 2023, instansi mengalami lonjakan performa paling signifikan sepanjang periode ini dengan kenaikan sebesar 3,46 poin, sehingga nilai IKM meningkat tajam menjadi 97,12, yang mengindikasikan adanya akselerasi perbaikan sistem pelayanan masif pasca-pandemi.

Tren positif ini terus berlanjut pada tahun 2024 dengan perolehan nilai indeks sebesar 98,48, yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang diluncurkan pada tahun sebelumnya telah terstandarisasi dengan baik. Selanjutnya, pada tahun 2025 grafik menunjukkan fase stabilisasi kinerja pelayanan publik dengan peningkatan tipis menjadi 98,61, yang menandakan konsistensi kualitas layanan yang terjaga secara optimal di lapangan. Puncak kualitas pelayanan publik BBPOM di Gorontalo berhasil diraih pada tahun 2026 dengan pencapaian nilai tertinggi sebesar 99,36. Secara akumulatif, total kenaikan indeks dari tahun 2022 hingga tahun 2026 mencapai 5,7 poin, yang

menegaskan bahwa seluruh program kerja yang dijalankan bersifat berkelanjutan. Meskipun nilai makro telah mendekati angka sempurna, upaya mitigasi internal dan rencana tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah secara mikro tetap krusial diimplementasikan demi mengunci predikat pelayanan prima ini di masa yang akan datang.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM TAHUN SEBELUMNYA

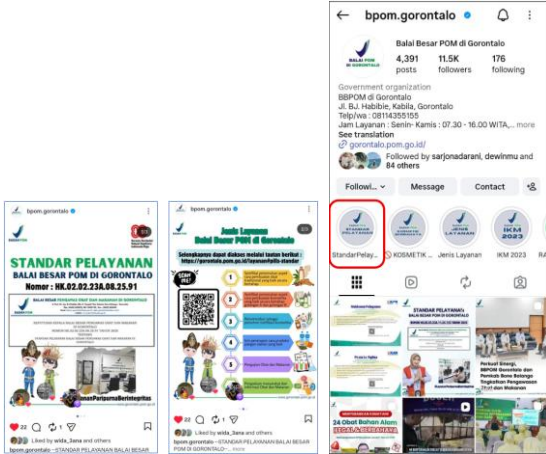
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BBPOM di Gorontalo periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	98,44
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,44
3	Waktu Penyelesaian	97,4
4	Biaya/Tarif	96,88
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,92
6	Kompetensi Pelaksana	100
7	Perilaku Pelaksana	100
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100
9	Sarana dan Prasarana	98,44

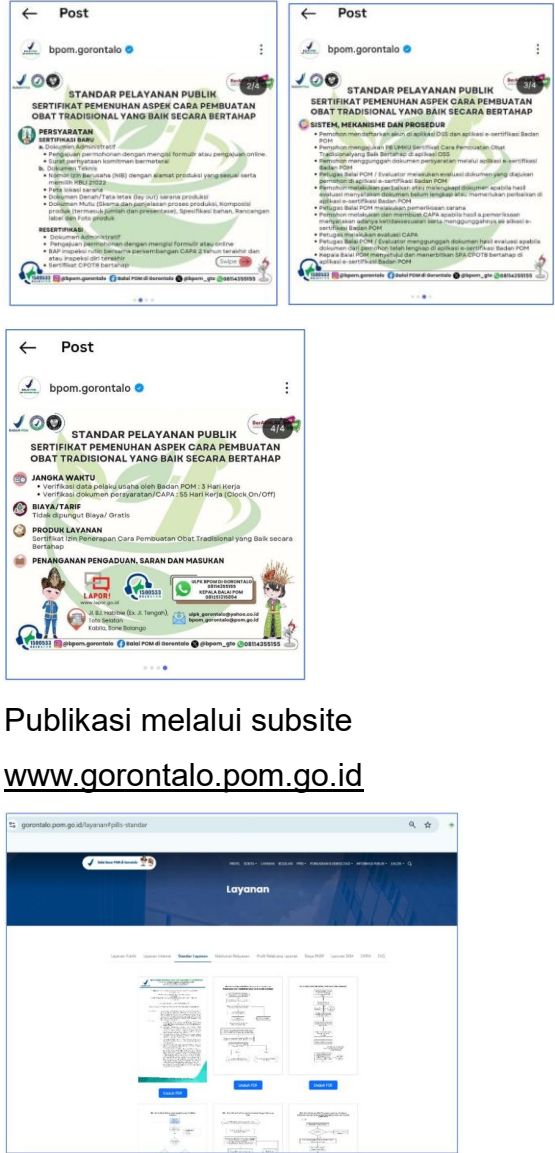
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BBPOM di Gorontalo telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

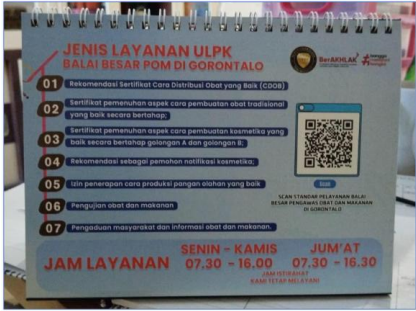
Tabel 7. Hasil tindak lanjut SKM Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1. Melakukan publikasi terkait biaya/tarif seluruh layanan yang dimiliki BPOM di Gorontalo baik melalui media sosial maupun non media sosial	Sudah	Telah dilakukan publikasi standar pelayanan termasuk memuat biaya/tarif seluruh layanan yang dimiliki oleh BBPOM di Gorontalo melalui media sosial Instagram maupun non media sosial (subsiste, Kalender, ruang pelayanan publik). Dalam implementasi rencana aksi ini, tidak ditemui adanya kendala/hambatan.	Publikasi media sosial  Permintaan informasi dan pengaduan 

			Pengujian Obat dan Makanan Izin Penerapan CPPOB
--	--	--	---

				Sertifikasi Pemenuhan CPKB Golongan A dan B   Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika 
--	--	--	--	---

				Sertifikat Pemenuhan CPOTB secara Bertahap  Publikasi melalui subsite www.gorontalo.pom.go.id
--	--	--	--	---

				Publikasi pada media cetak (Kalender)  Publikasi pada media cetak (koran) 
--	--	--	--	---

				Publikasi di ruang layanan ULPK BBPOM di Gorontalo 
	1.2. Melakukan penyampaian biaya/tarif layanan pada saat kegiatan Forum Konsultasi Publik	Sudah	Telah dilakukan penyampaian terkait dengan biaya/tarif layanan pada saat pelaksanaan FKP pada tanggal 15 Oktober 2025. Dalam implementasi rencana aksi ini, tidak ditemui adanya kendala/hambatan.	Paparan terkait profil layanan yang meliputi penjelasan standar pelayanan seluruh jenis layanan sesuai dengan 6 komponen <i>service delivery</i> 

				Publikasi biaya tarif di paparan FKP 
2	2.1. Menyampaikan kembali persyaratan terutama terkait waktu penyelesaian melalui FKP	Sudah	Telah dilakukan penyampaian terkait dengan jangka waktu penyelesaian layanan pada saat pelaksanaan FKP pada tanggal 15 Oktober 2025. Dalam implementasi rencana aksi ini, tidak ditemui adanya kendala/hambatan.	Paparan terkait profil layanan yang meliputi penjelasan standar pelayanan seluruh jenis layanan sesuai dengan 6 komponen <i>service delivery</i>

				 Paparan Profil Layanan Publik dan Public Hearing Pelayanan Publik Balai Besar POM di Gorontalo
				 Laporan FKP secara lengkap dapat diakses pada tautan: https://bit.ly/LaporanFKPBPOMGto2025
	2.2. Melakukan publikasi waktu penyelesaian melalui media sosial maupun non media sosial	Sudah	Telah dilakukan publikasi standar pelayanan termasuk memuat waktu penyelesaian pelayanan dari seluruh layanan yang dimiliki oleh BBPOM di Gorontalo melalui media sosial Instagram maupun non media sosial	Publikasi media sosial

(subsite, kalender, ruang pelayanan publik).

Dalam implementasi rencana aksi ini, tidak ditemui adanya kendala/hambatan.

Permintaan informasi dan pengaduan

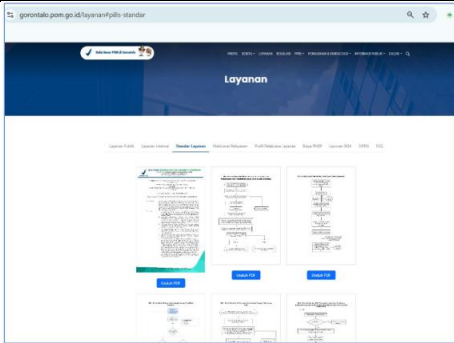
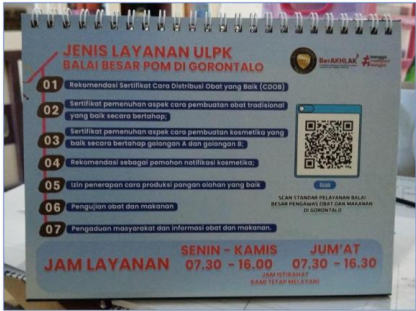


Pengujian Obat dan Makanan



				Izin Penerapan CPPOB  Sertifikasi Pemenuhan CPKB Golongan A dan B 
--	--	--	--	---

				Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika  Sertifikat Pemenuhan CPOTB secara Bertahap   Publikasi melalui subsite www.gorontalo.pom.go.id
--	--	--	--	---

				 Publikasi pada media cetak (Kalender)  Publikasi pada media cetak (koran)
--	--	--	--	--

				Publikasi di ruang layanan ULPK BBPOM di Gorontalo
--	--	--	--	--

3	3.1. Melakukan penyampaian produk spesifikasi jenis pelayanan BBPOM di Gorontalo pada saat FKP	Sudah	Telah dilakukan penyampaian terkait dengan produk spesifikasi dari masing-masing jenis layanan pada saat pelaksanaan FKP pada tanggal 15 Oktober 2025. Dalam implementasi rencana aksi ini, tidak ditemui adanya kendala/hambatan.	Paparan terkait profil layanan yang meliputi penjelasan standar pelayanan seluruh jenis layanan sesuai dengan 6 komponen <i>service delivery</i>  Paparan Profil Layanan Publik dan Public Hearing Pelayanan Publik Balai Besar POM di Gorontalo  Laporan FKP secara lengkap dapat diakses pada tautan: https://bit.ly/LaporanFKPBPOMGto2025
	3.2. Melakukan publikasi produk spesifikasi jenis pelayanan BBPOM di Gorontalo	Sudah	Telah dilakukan publikasi standar pelayanan termasuk produk spesifikasi jenis pelayanan dari	Publikasi media sosial

melalui media sosial
maupun non media sosial

seluruh layanan yang dimiliki oleh
BBPOM di Gorontalo melalui media
sosial Instagram maupun non media
sosial (subsite, Kalender, ruang
pelayanan publik).
Dalam implementasi rencana aksi ini,
tidak ditemui adanya
kendala/hambatan.

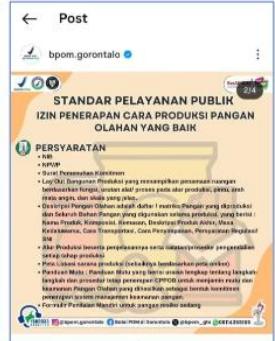


Permintaan informasi dan pengaduan



Pengujian Obat dan Makanan

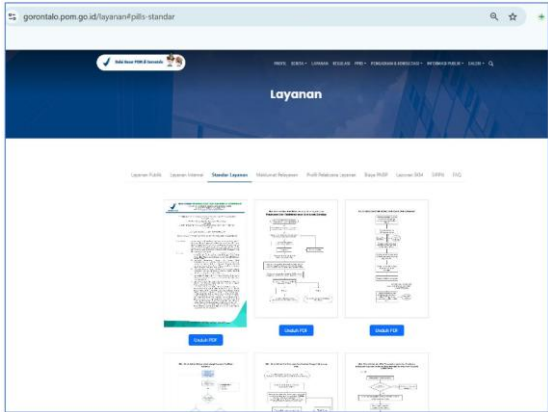


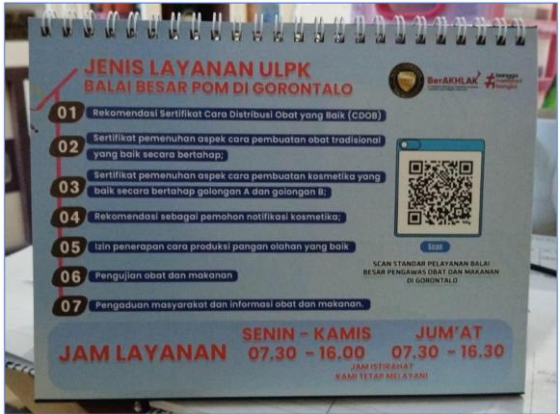
			Izin Penerapan CPPOB   Sertifikasi Pemenuhan CPKB Golongan A dan B  
--	--	--	--

					
					Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika 
					Sertifikat Pemenuhan CPOTB secara Bertahap  

Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika

Sertifikat Pemenuhan CPOTB secara Bertahap

				 Publikasi melalui subsite www.gorontalo.pom.go.id 
--	--	--	--	---

				Publikasi pada media cetak (Kalender)  Publikasi pada media cetak (koran)
--	--	--	--	--

				Publikasi di ruang layanan ULPK BBPOM di Gorontalo
--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 27 orang mengisi SKM pada BBPOM di Gorontalo. Layanan Pengujian Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survey yaitu 13 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Nilai Mutu A) dengan nilai SKM 99,36. Nilai SKM BBPOM di Gorontalo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BBPOM di Gorontalo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Gorontalo, 24 Agustus 2026

Kepala Balai Besar POM di Gorontalo,



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

LAMPIRAN

Kuesioner

Kuesioner survey dapat diakses pada tautan: <https://bit.ly/YanblikBBPOMGorontalo>

The image displays two sequential screenshots of a web-based survey form titled "Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Gorontalo Tahun 2026". The browser address bar shows the URL: [sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=68507f475ce96d80341f066cea8473ba453275ff](https://bit.ly/YanblikBBPOMGorontalo).

First Screenshot (Top): The "RESPONDEN" (Respondent) section is active. The progress bar at the top indicates the following steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. PELAYANAN (Jenis Layanan), 3. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 5. SARAN & MASUKAN (Selesai). The form fields include:

- Nama Lengkap (Full Name)
- Umur (Age) - Note: Isi dengan angka saja (Fill with numbers only)
- Jenis Kelamin (Gender) - Radio buttons for Laki-laki (Male) and Perempuan (Female)
- No. HP (Phone Number)
- Pendidikan Terakhir (Highest Education) - Dropdown menu with options like <= SMA atau sederajat
- Pekerjaan Utama (Main Occupation) - Dropdown menu with options like Petajar /mahasiswa
- Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas (Institution/company where you work/are active)

Second Screenshot (Bottom): The "PELAYANAN" (Service) section is active. The progress bar shows the same steps, but step 2 is highlighted. The form fields include:

- Jenis Pelayanan (Service Type) - Dropdown menu with options like Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
- Presentase tahapan penyelesaian (Resolution stage percentage) - Input field with placeholder "Hitungan dalam %" (Calculation in %)

Both screenshots feature a "Selanjutnya" (Next) button at the bottom right. The second screenshot also includes a "Kembali" (Back) button at the bottom left.

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=68507f475ce96d80341f066cea8473ba453275ff 🔍 ☆ 🌱 🌿 📁 📌 📄

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Gorontalo
Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 **KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik** 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Sema

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=68507f475ce96d80341f066cea8473ba453275ff 🔍 ☆ 🌱 🌿 📁 📌 📄

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (lisan atau verbal) ?

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=68507f475ce96d80341f066cea8473ba453275ff 🔍 ☆ 🌱 🌿 📁 📌 📄

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penataan/pengadaan pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Baik
☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Cukup Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap
☐ Tidak Lengkap
☐ Kurang Lengkap
☐ Cukup Lengkap
☐ Lengkap
☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diformulasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

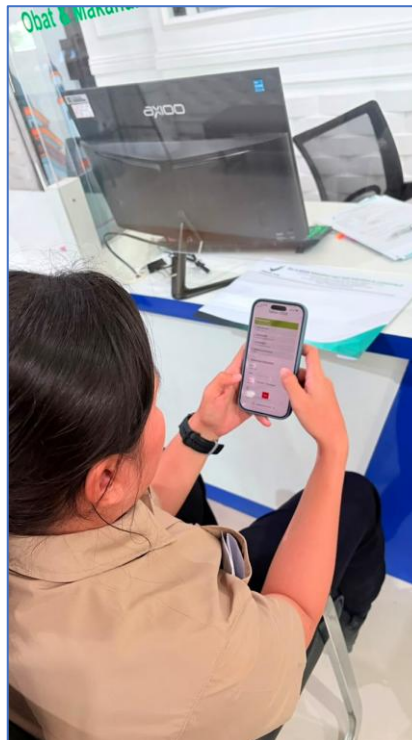
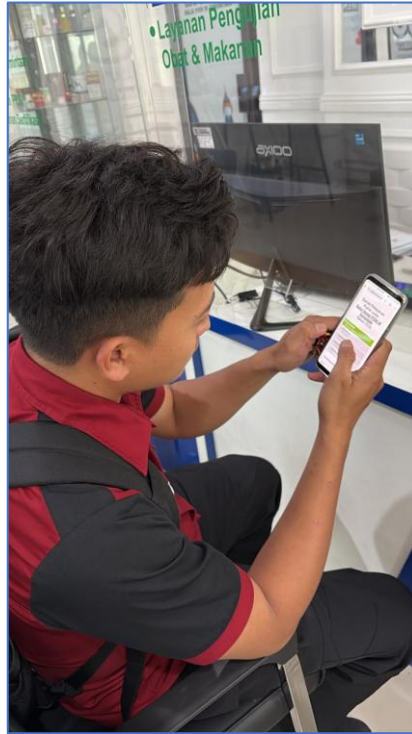
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

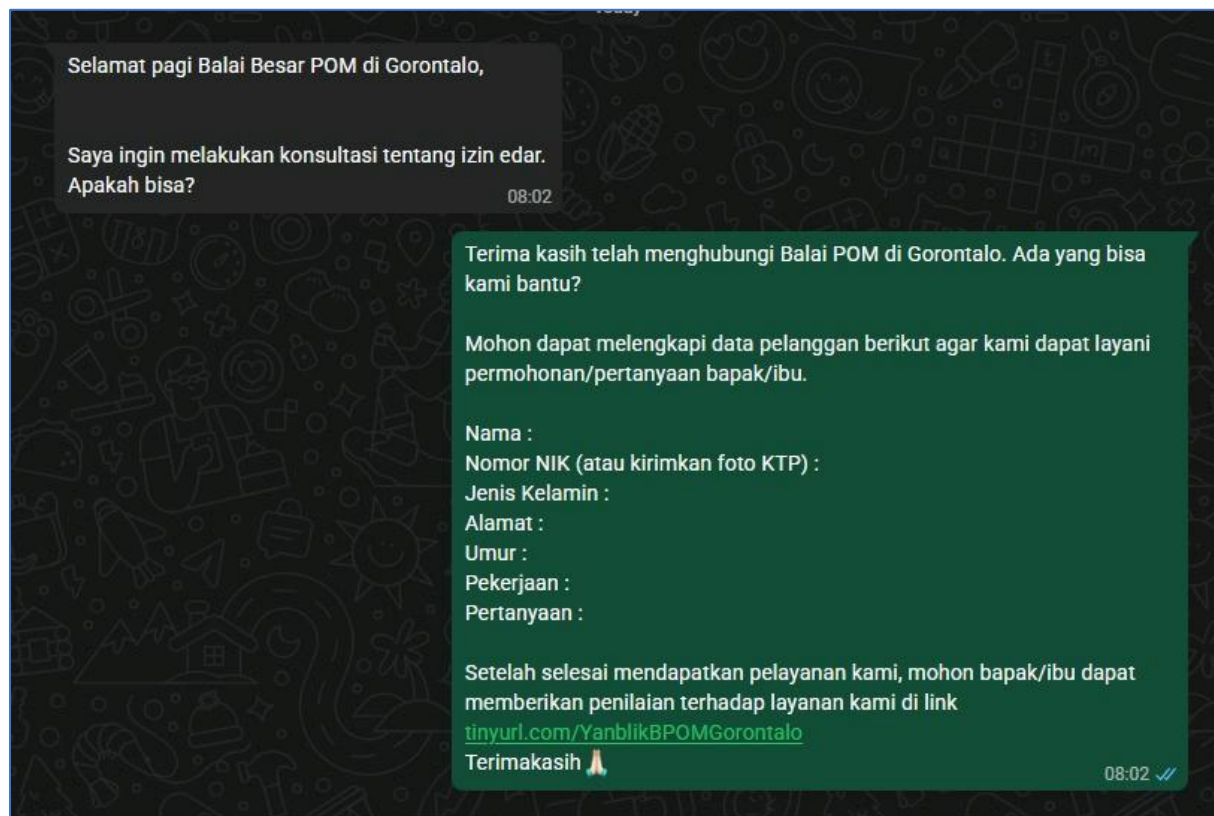
[< Kembali](#) [Selanjutnya >](#)

Dokumentasi Pelaksanaan SKM

Tautan survey kepuasan konsumen tersedia di ruang layanan publik BBPOM Gorontalo dan dapat dipindai secara mandiri oleh pelanggan yang telah selesai menerima layanan.



Tautan survei juga diberikan kepada seluruh pelanggan yang menerima layanan secara online.



Pemantauan hasil survei dilakukan melalui aplikasi SAPA APIP.

SAPA APIP
BADAN POM

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Gorontalo

Tahun: 2026

Unit Kerja: Balai Besar POM di Gorontalo

Laporan:

📄 Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
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	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	🔍	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1		83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.30
4	🔍	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	🔍	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika 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 rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	🔍	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
8	🔍	Pengujian obat dan makanan	13		100.00	100.00	98.72	100.00	100.00	100.00	100.00	98.72	100.00	99.72
9	🔍	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	9		100.00	100.00	97.53	98.15	98.15	100.00	100.00	98.15	98.15	98.90
10	🔍	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	🔍	Persestuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetik	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0