

LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA

JULI
2026





LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JULI TAHUN 2026

OT.03.04.46B.08.26.290

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. 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. Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar POM di Samarinda diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 TUJUAN DAN MANFAAT

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup Balai Besar POM di Samarinda. 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah. SKM Balai Besar POM di Samarinda Tahun 2026 dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>)

2.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jumlah Responden

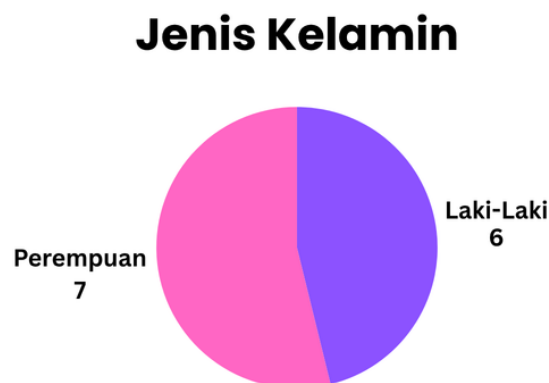
Jumlah responden SKM bulan Juli 2026 sebanyak 13 (tiga belas) responden.

2. Profil Responden

Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Berdasarkan data survei yang telah Balai Besar POM Samarinda lakukan pada periode Juli 2026, diperoleh profil responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

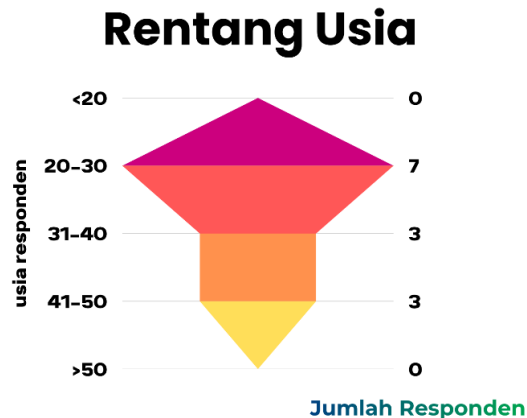
Hal ini penting untuk melihat pelayanan yang diberikan telah bersifat adil dan mencerminkan prinsip pelayanan yang setara dan inklusif. Jumlah responden periode Juli 2026 total sebanyak 13 responden dengan rincian 6 responden Laki-laki dan 7 responden Perempuan.



Gambar 2.1 Profil SDM Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

b. Usia Responden

Usia responden menggambarkan rentang umur pengguna layanan yang berpartisipasi dalam pengisian survei. Rentang usia responden yang berpartisipasi pada rentang usia 20 - 30 tahun sebanyak 7 responden, kemudian rentang usia 31- 40 tahun sebanyak 3 responden, rentang usia 41 – 50 tahun sebanyak 3 responden.

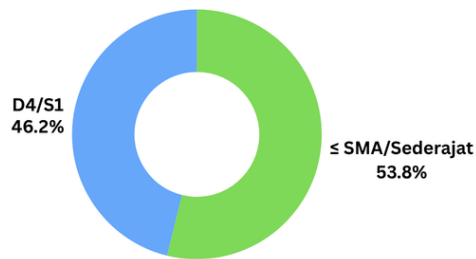


Gambar 2.2 Profil Demografi Berdasarkan Usia Responden

c. Pendidikan Responden

Pendidikan menggambarkan latar belakang pendidikan masyarakat pengguna layanan yang berpartisipasi dalam survei. Responden memiliki tingkat Pendidikan yang beragam, mulai dari ≤ Sekolah Menengah Atas/Sederajat sampai D4/S1. Keberagaman pendidikan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat dengan kemampuan pemahaman yang berbeda. Informasi ini penting untuk memastikan standar pelayanan, prosedur, serta informasi yang disampaikan telah disusun dengan jelas, mudah dipahami, inklusi bagi seluruh pengguna layanan. Berdasarkan data survei tingkat pendidikan responden dengan ≤ Sekolah Menengah Atas/Sederajat sebanyak 7 responden, D4/S1 sebanyak 6 responden.

Pendidikan

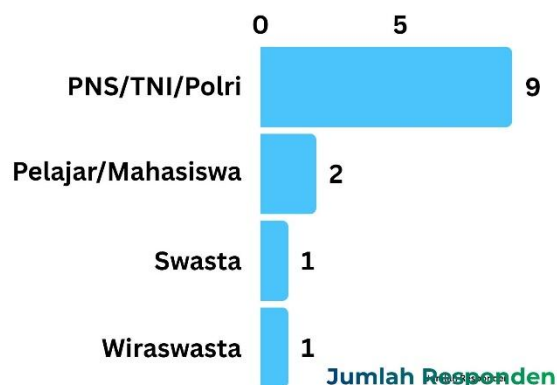


Gambar 2.3 Profil Demografi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

e. Pekerjaan Responden

Profil pekerjaan responden memberikan gambaran mengenai latar belakang profesi masyarakat pengguna layanan yang berpartisipasi dalam survei. Responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak 9 responden PNS/TNI/Polri, 1 responden Swasta, 1 responden Wiraswasta dan 2 responden Pelajar/Mahasiswa. Informasi ini penting sebagai dasar dalam memahami variasi persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Pekerjaan



Gambar 2.4 Profil Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Jumlah Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	6	46.15
		Perempuan	7	53.85
2	Umur	< 20 tahun	0	0.00
		20-30 tahun	7	53.85
		31-40 tahun	3	23.08
		41-50 tahun	3	23.08
		> 50 tahun	0	0.00
3	Pendidikan	SD atau sederajat	0	0.00
		SMP atau sederajat	0	0.00
		SMA atau sederajat	7	53.85
		D1/D2/D3	0	0.00
		D4/S1	6	46.15
		S2/Profesi/S3	0	0.00
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2	15.38
		PNS/TNI/Polri	9	69.23
		Swasta	1	7.69
		Peneliti/Dosen	0	0.00
		Wiraswasta	1	7.69
		Lainnya	0	0.00

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar POM di Samarinda, nilai ini dikalkulasikan secara otomatis pada aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>). Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat IKM Balai Besar POM di Samarinda Bulan Juli Tahun 2026 yaitu sebesar 96.55. Dengan demikian, berdasarkan indeks tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan Balai Besar POM di Samarinda

mendapatkan kategori Mutu Pelayanan A dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 3.2 Hasil Pengolahan SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Indeks
U1	Persyaratan	98.72
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.44
U3	Waktu Pelayanan	97.86
U4	Biaya/Tarif	97.44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.44
U6	Kompetensi Pelaksana	98.72
U7	Perilaku Pelaksana	98.72
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.72
U9	Sarana dan Prasarana	98.72
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		98.20

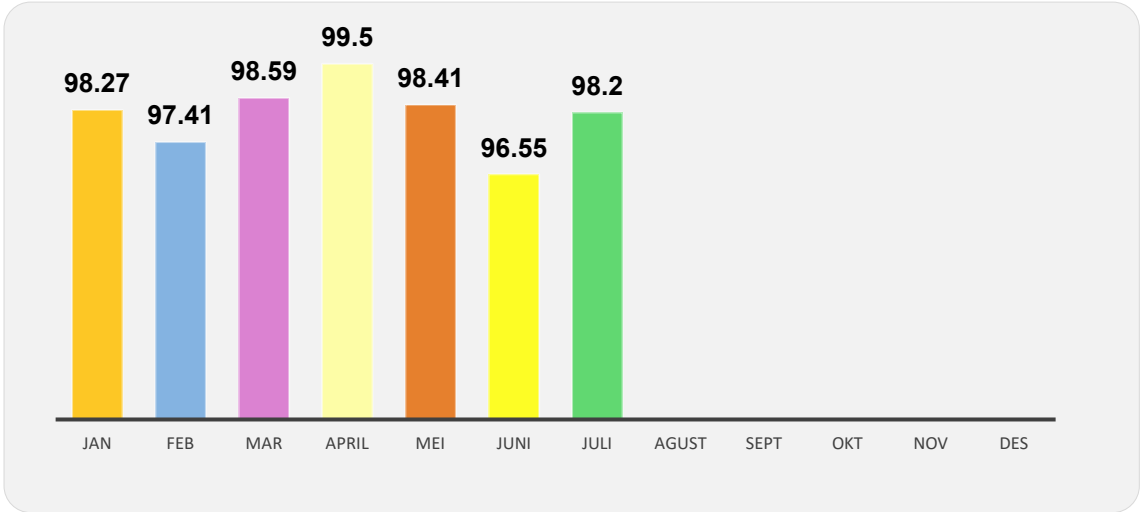
Keterangan

Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

3.3 TREN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

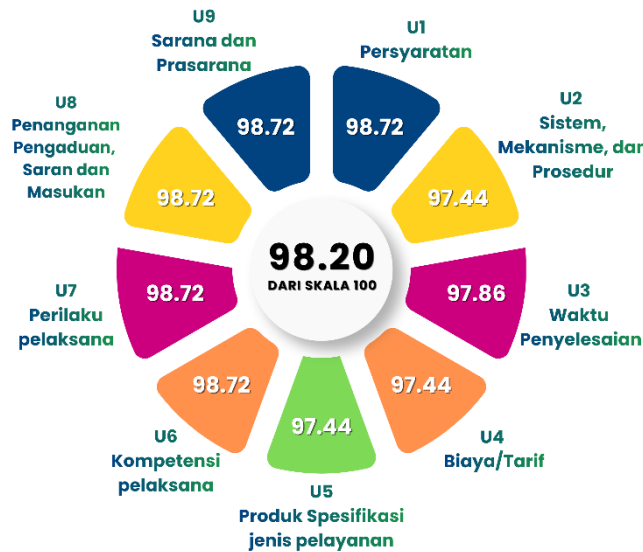
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 Balai Besar POM di Samarinda secara mandiri dilaksanakan rutin setiap bulan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat dan kinerja Balai Besar POM di Samarinda sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan tren data Indeks Kepuasan Masyarakat selama Januari – Juli 2026 menunjukkan nilai IKM mengalami peningkatan, dan konsisten dalam kriteria Mutu Layanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik. Jika dilihat dari 9 unsur penyusun terbentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan data yang fluktuatif, hal ini perlu dilakukan pemantauan secara berkala agar setiap unsur pelayanan dapat terus terjaga kualitasnya serta perlu dilakukan upaya perbaikan pada unsur yang mengalami penurunan nilai.

Dengan demikian diharapkan Balai Besar POM di Samarinda sebagai unit pelayanan publik dapat melakukan langkah-langkah peningkatan kualitas layanan secara tepat sasaran guna mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 3.1 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2026

IKM Balai Besar POM di Samarinda Juli 2026 per masing-masing unsur pelayanan



BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

3.1 RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil survei bulan Juli 2026 diketahui bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Samarinda. Berdasarkan hasil pengukuran, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori mutu pelayanan A dengan persepsi kinerja Sangat Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,20 dari skala 100. Adapun hasil penilaian pada masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Nilai terendah terdapat pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 97.44.
2. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9), yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 98.72.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, Balai Besar POM di Samarinda menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa:

1. Terimakasih
2. Mantep
3. MANTAP BBPOM SMD TINGKATKAN TERUS PELAYANAN TERBAIK
4. Terima Kasih BPOM Kota Samarinda, kami sebagai aparat hukum sangat terbantu dengan adanya BPOM Kota Samarinda karena dalam pelayanan sangat memuaskan dan sangat baik
5. Pelayanan sangat baik
6. CUKUP SEKIAN DAN TERIMAKASIH
7. Cukup sekian dan terimakasih
8. Terimakasih sudah membantu uji lab
9. Sangat baik

Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Balai Besar POM di Samarinda telah memperoleh persepsi yang sangat baik dari masyarakat. Capaian ini menjadi dasar untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada seluruh unsur sekaligus menjadi bahan evaluasi terhadap unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, khususnya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara

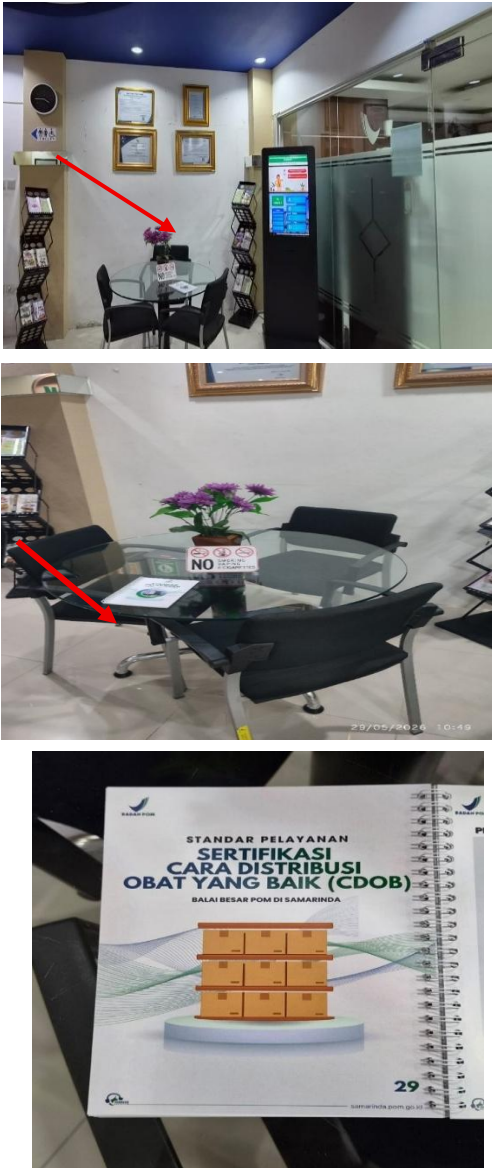
berkelanjutan. Sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juli 2026 dituangkan pada tabel berikut :

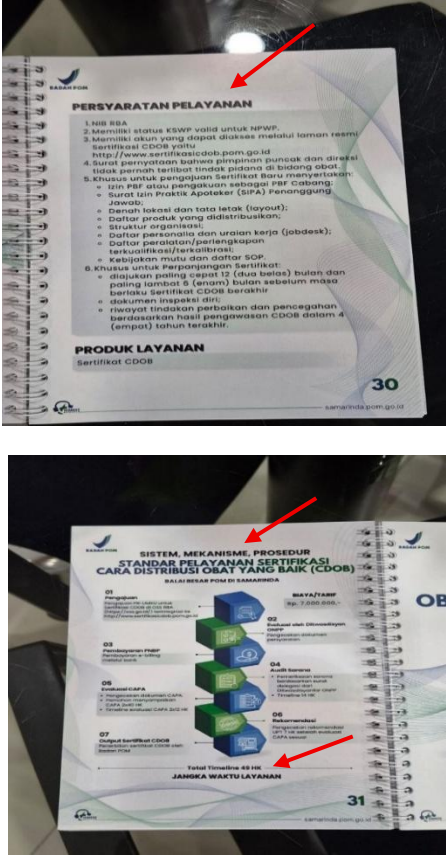
No.	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	Publikasi Standar Pelayanan secara berkala pada berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	Agustus 2026	Infokom
2	Biaya/Tarif (U4)	Publikasi Standar Pelayanan secara berkala pada berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	Agustus 2026	Infokom
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Publikasi Standar Pelayanan secara berkala pada berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	Agustus 2026	Infokom

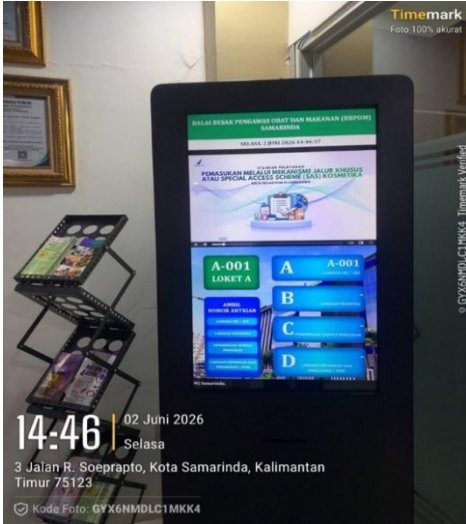
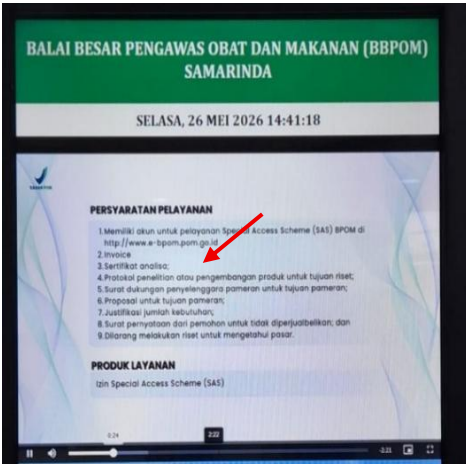
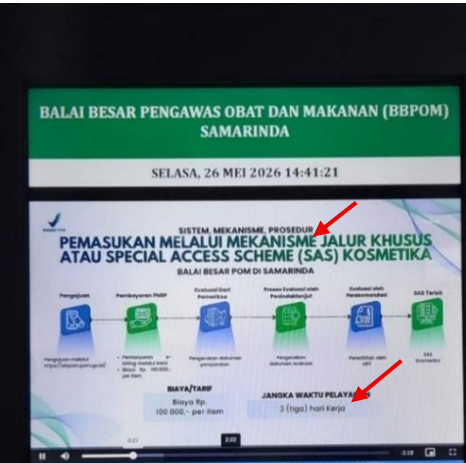
3.2 HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima Balai Besar POM di Samarinda senantiasa berupaya melakukan perbaikan secara berkelanjutan dengan menindaklanjuti rekomendasi dari periode Juni 2026 melalui rencana aksi yang telah dilaksanakan di bulan Juli 2026 diantaranya :

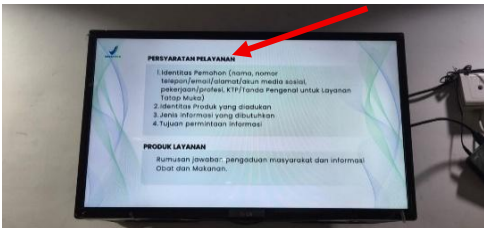
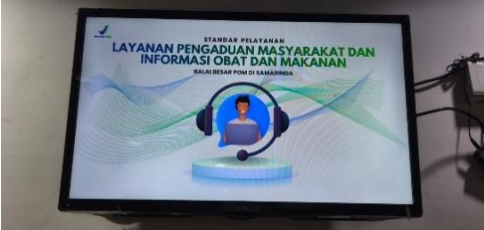
No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
1	Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3)	Publikasi Standar Pelayanan, khususnya terkait Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Waktu Penyelesaian	Melakukan publikasi setiap saat terkait Waktu Penyelesaian Layanan pada seluruh layanan Balai Besar POM di Samarinda 1. Publikasi Buku Saku Standar Pelayanan yang memuat Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Waktu Penyelesaian pada ruang Pelayanan Publik Balai Besar POM di Samarinda	-	-	Infokom

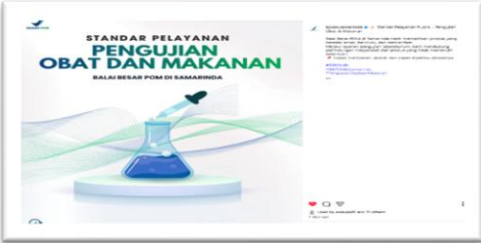
No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
		Layanan, melalui berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.	Penempatan Buku Saku di Ruang Pelayanan Publik 			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
						
			Publikasi Standar Pelayanan yang memuat Standar Pelayanan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetik yang memuat Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Waktu Penyelesaian pada Media Elektronik Mesin Antrian Elektronik di ruang Pelayanan Publik Balai Besar POM di Samarinda	-	-	Infokom

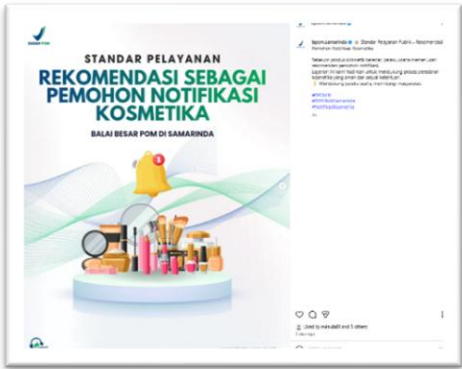
No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			  			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC	
			Selesai	Belum Selesai			
			2. Publikasi Standar Pelayanan yang memuat Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Waktu Penyelesaian pada Media Elektronik Televisi di ruang Pelayanan Publik Balai Besar POM di Samarinda		-	-	Infokom



No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			3. Publikasi Standar Pelayanan yang memuat Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Waktu Penyelesaian pada Media Sosial Balai Besar POM di Samarinda Media Sosial Instagram Publikasi Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan pada media sosial Instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYBwaSDE3Eh/?hl=en&img_index=3  Publikasi Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYB18mUk9BP/?hl=en&img_index=1 	-	-	Infokom

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Publikasi Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik (CPOBAB) pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYB5otlk3R3/?hl=en&img_index=1 			
			Publikasi Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (SPA CPKB) pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYB6jl7kwra/?hl=en&img_index=1 			

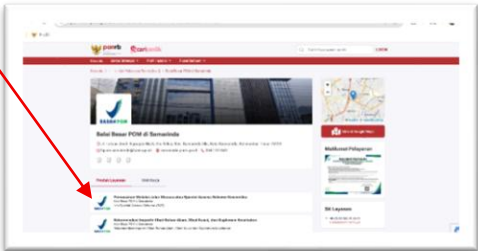
No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Publikasi Standar Pelayanan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCWrhGE2ug/?hl=en&img_index=4 			
			Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB) pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCXOUUk0UX/?hl=en&img_index=1 			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Standar Pelayanan Penerbitan Ijin Surat Keterangan Impor (SKI) pada media sosial instgram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCXliQk4-N/?hl=en&img_index=1 			
			Standar Pelayanan Penerbitan Ijin Surat Keterangan Ekspor (SKE) pada media sosial instgram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCXy0rk00h/?hl=en&img_index=1 			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCYAHeE5ja/?hl=en&img_index=1 			
			Standar Pelayanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kegiatan pada media sosial instagram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCZU4Qk43W/?hl=en&img_index=1 			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Standar Pelayanan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetik pada media sosial instgram Balai Besar POM di Samarinda https://www.instagram.com/p/DYCaE_rE41a/?hl=en&img_index=1  Media Sosial Facebook Publikasi Standar Pelayanan pada Media Sosial Facebook Balai Besar POM di Samarinda https://web.facebook.com/100068898112678/posts/1269238145382777/?rdid=0izByODkcWkGCuSo# 			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Media Sosial X https://x.com/bpomsamarinda/status/2054002243289104695  Subsite Balai Besar POM di Samarinda https://samarinda.pom.go.id/layanan#pills-publik  Publikasi Jenis dan Tarif PNBp pada subsite https://samarinda.pom.go.id/layanan#pills-biaya 			

No	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut		Timeline	PIC
			Selesai	Belum Selesai		
			Publikasi Standar Pelayanan pada Aplikasi yang bisa diunduh (PPID BPOM Mobile) 			
			Publikasi pada SIPPN https://sippn.menpan.go.id/instansi/balai-besar-pom-di-samarinda-177752 			

Selain melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan berdasarkan hasil SKM periode Juni 2026, Balai Besar POM di Samarinda juga melakukan penyampaian informasi pelayanan publik melalui media sosial Instagram selama bulan Juli 2026. Publikasi tersebut merupakan bagian dari upaya penyebarluasan informasi pelayanan kepada masyarakat agar informasi mengenai layanan Balai Besar POM di Samarinda dapat diakses secara lebih luas dan mudah. Kegiatan publikasi ini juga mendukung upaya perbaikan pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), serta Waktu Penyelesaian (U3) yang menjadi perhatian berdasarkan hasil SKM periode Juni 2026. Publikasi yang dilakukan selama bulan Juli 2026 dapat diakses melalui tautan berikut :

a. Masih bingung dengan alur pelayanan di Balai Besar POM di Samarinda

<https://www.instagram.com/p/Damdpa4TRXX/?hl=en>



b. 4 Alasan izin SPP-IRT Gagal Jadi MD

https://www.instagram.com/p/DanJv1Tk9Be/?hl=en&img_index=1



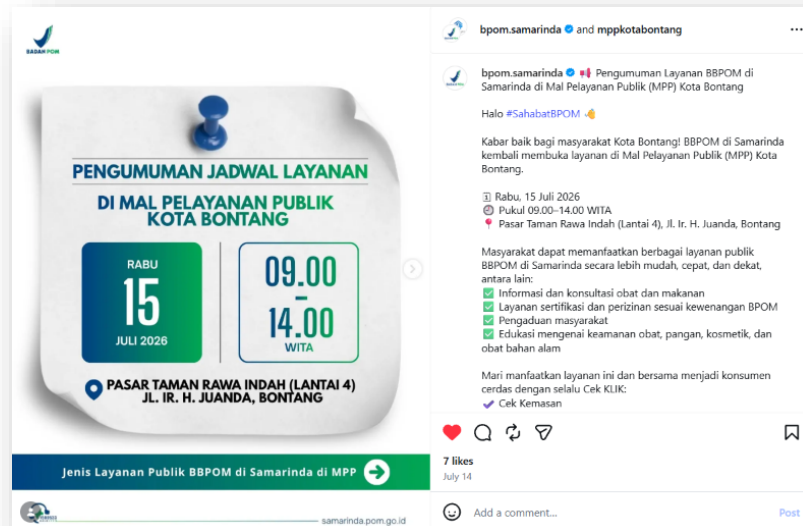
- c. Masyarakat Kutai Kartanegara dapat mengakses layanan Balai Besar POM di Samarinda melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kutai Kartanegara.

https://www.instagram.com/p/Dawf1eEk1b3/?hl=en&img_index=1



- d. Pengumuman Layanan Balai Besar POM di Samarinda di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang

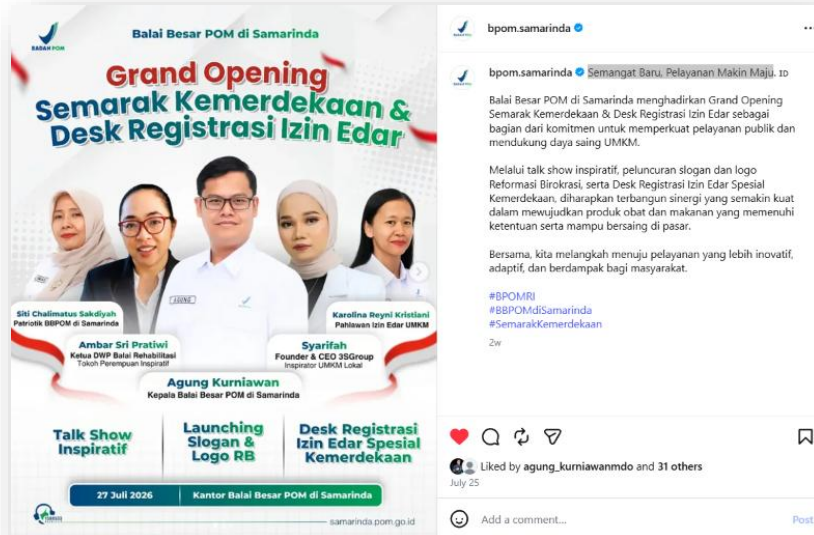
https://www.instagram.com/p/DawylJWE6ec/?hl=en&img_index=1



e. Semangat Baru, Pelayanan Makin Maju

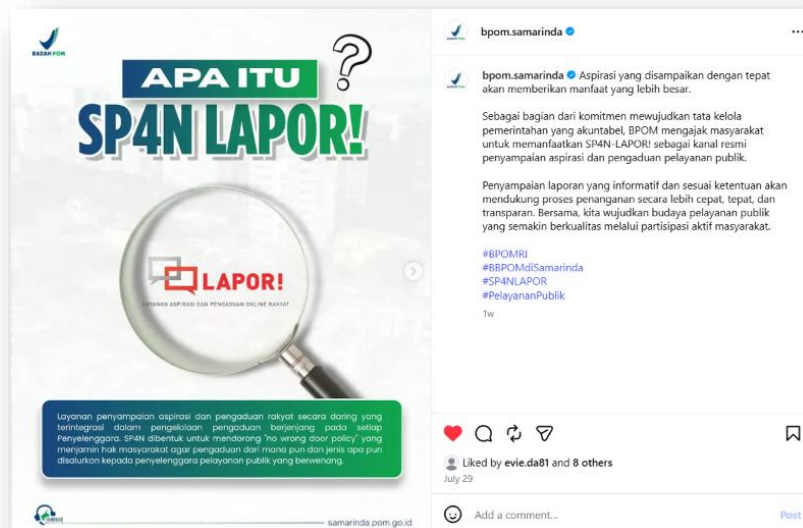
Balai Besar POM di Samarinda menghadirkan Grand Opening Semarak Kemerdekaan & Desk Registrasi Izin Edar sebagai bagian dari komitmen untuk memperkuat pelayanan publik dan mendukung daya saing UMKM.

https://www.instagram.com/p/DbMgijoE_AQ/?hl=en&img_index=1



f. Aspirasi yang disampaikan dengan tepat akan memberikan manfaat yang lebih besar

https://www.instagram.com/p/DbXYucnE0zi/?hl=en&img_index=1



- g. Butuh layanan pengujian obat dan makanan? Kini [#SahabatBPOM](#) dapat mengetahui tarif pengujian secara transparan sesuai ketentuan yang berlaku.

https://www.instagram.com/p/DbZggkjE0Fw/?hl=en&img_index=1

Tarif Harga Pengujian Balai Besar POM di Samarinda
Kepka BPOM 489 tahun 2024

NO	PARAMETER UJI	JENIS PNBP	TARIF
1	Organoleptik	Uji Fisika - Uji Organoleptik	Rp. 31.257,-
2	Cemaran Mikrobiologi <i>Staphylococcus aureus</i>	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, ODA Obat Bahan Alam), obat kausi, dan kosmetika	Rp. 694.576,-
3	Cemaran Mikrobiologi <i>Pseudomonas aeruginosa</i>	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, ODA Obat Bahan Alam), obat kausi, dan kosmetika	Rp. 694.576,-
4	Cemaran Mikrobiologi <i>E.Coli</i>	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif semi kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, ODA Obat Bahan Alam), obat kausi, dan kosmetika	Rp. 518.980,-
5	Angka lempeng total	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif semi kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, ODA Obat Bahan Alam), obat kausi, dan kosmetika	Rp. 518.980,-
6	Angka kapang khamir	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif semi kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, ODA Obat Bahan Alam), obat kausi, dan kosmetika	Rp. 518.980,-
7	Identifikasi Parasetamol	Uji kromatografi cair kinerja tinggi HPLC	Rp. 851.297,-

[samarinda.pom.go.id](https://www.instagram.com/p/DbZggkjE0Fw/?hl=en&img_index=1)

bpom.samarinda Butuh layanan pengujian obat dan makanan? Kini #SahabatBPOM dapat mengetahui tarif pengujian secara transparan sesuai ketentuan yang berlaku.

Tarif layanan pengujian di Balai Besar POM di Samarinda mengacu pada Keputusan Kepala BPOM Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk Jasa Pengujian. Ketentuan ini memberikan kepastian biaya layanan sekaligus mendukung pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan transparan.

Sebelum mengajukan pengujian, pastikan #SahabatBPOM telah: Mengetahui parameter uji yang dibutuhkan Menyiapkan sampel sesuai persyaratan Memeriksa tarif pengujian yang berlaku

Mari manfaatkan layanan pengujian Balai Besar POM di Samarinda untuk mendukung keamanan, mutu, dan kualitas produk obat dan makanan

#BPOMRI
#BBPOMdiSamarinda
#TarifPengujian
Tlw

Liked by evie.da81 and 19 others
July 30

Add a comment...

BAB V

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Dalam rangka mewujudkan birokrasi yang berdaya saing, pemerintahan yang bersih dan akuntabel, serta kualitas pelayanan publik yang prima, Balai Besar POM di Samarinda melakukan survei untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Samarinda.

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan periode survei Bulan Juli 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 13 responden telah berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Besar POM di Samarinda, dengan karakteristik responden yang beragam berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan.
2. Pelaksanaan pelayanan publik pada Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik, dengan nilai SKM sebesar 98,20. Seluruh unsur pelayanan berada pada mutu pelayanan kategori A dengan persepsi kinerja Sangat Baik. Unsur dengan nilai terendah yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) masing-masing sebesar 97,44, sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9) masing-masing sebesar 98,72.
3. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian untuk dilakukan pemantauan dan peningkatan kualitas pelayanan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, meskipun masih berada pada kategori mutu pelayanan A dengan persepsi kinerja Sangat Baik.
4. Berdasarkan hasil pelaksanaan tindak lanjut SKM periode Juni 2026, Balai Besar POM di Samarinda telah merealisasikan 100% rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan. Tindak lanjut diarahkan pada peningkatan penyampaian informasi pelayanan terkait Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), serta Waktu Penyelesaian (U3) melalui Buku Saku Standar Pelayanan, mesin antrian, serta media elektronik/televisi yang tersedia di ruang Pelayanan Publik Balai Besar POM

- di Samarinda.
5. Selain pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut, selama bulan Juli 2026 Balai Besar POM di Samarinda juga melakukan penyebaran informasi pelayanan publik melalui media sosial Instagram. Publikasi dilakukan secara berkala untuk menyampaikan berbagai informasi dan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses. Publikasi tersebut turut mendukung upaya penyampaian informasi pelayanan secara lebih luas dan berkelanjutan.

4.1 SARAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan evaluasi yang penting bagi Balai Besar POM di Samarinda dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil survei pada bulan Juli 2026 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memperoleh penilaian Sangat Baik, dengan nilai SKM sebesar 98,20 dan seluruh unsur pelayanan berada pada mutu pelayanan kategori A. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur dengan nilai relatif lebih rendah, yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang perlu menjadi perhatian dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan komitmen seluruh unit kerja dan petugas pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Samarinda untuk mempertahankan capaian pelayanan yang telah diperoleh, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjaga penerapan prinsip integritas dalam setiap proses pemberian pelayanan. Penyampaian informasi pelayanan perlu terus dilakukan melalui berbagai media yang mudah diakses masyarakat, baik melalui Buku Saku Standar Pelayanan, mesin antrean, media elektronik/televisi pada ruang Pelayanan Publik, maupun media sosial/media online

Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik Balai Besar POM di Samarinda dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, sejalan dengan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berintegritas, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Hasil evaluasi dan masukan masyarakat perlu terus dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan, termasuk dalam penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Dengan komitmen tersebut, Balai Besar POM di Samarinda diharapkan dapat terus menghadirkan pelayanan publik yang semakin responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Samarinda, 08 Agustus 2026

Kepala Balai Besar POM di Samarinda,



Agung Kurniawan, ST.,M.M



BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA