



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA



2026



Jl. Letjend Soeprapto No.3
Samarinda, Kalimantan Timur 75123
0813-4840-2867



samarinda.pom.go.id



[bpom.samarinda](https://www.facebook.com/bpom.samarinda)



[bpom.samarinda](https://www.instagram.com/bpom.samarinda)



BPOM Samarinda



Balai Besar POM di Samarinda

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



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
SURAT PERNYATAAN.....	4
BAB I.....	5
PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	9
ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	12
2.4 Tren Nilai SKM	15
BAB III	16
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV	24
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	25
1. Kuesioner.....	25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	29

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agung Kurniawan, ST.,M.M
NIP : 19820216 200501 1 008
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Samarinda
Unit Kerja : Balai Besar POM di Samarinda

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.

Samarinda, 30 Agustus 2026
Kepala Balai Besar POM di Samarinda,



Agung Kurniawan, ST.,M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Besar POM di Samarinda 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 Balai Besar POM di Samarinda namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Samarinda 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:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	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.	Minggu II s.d. IV Maret 2026	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	6 April s.d. 30 Juni 2026	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan cleansing data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Minggu I s.d. IV Juli 2026	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 200 orang dan sampel sebanyak 50 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	1

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
4.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	1	1
5.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17	5
6.	Pengujian obat dan makanan	68	16
7.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	104	24
Jumlah		200	50

BAB III ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

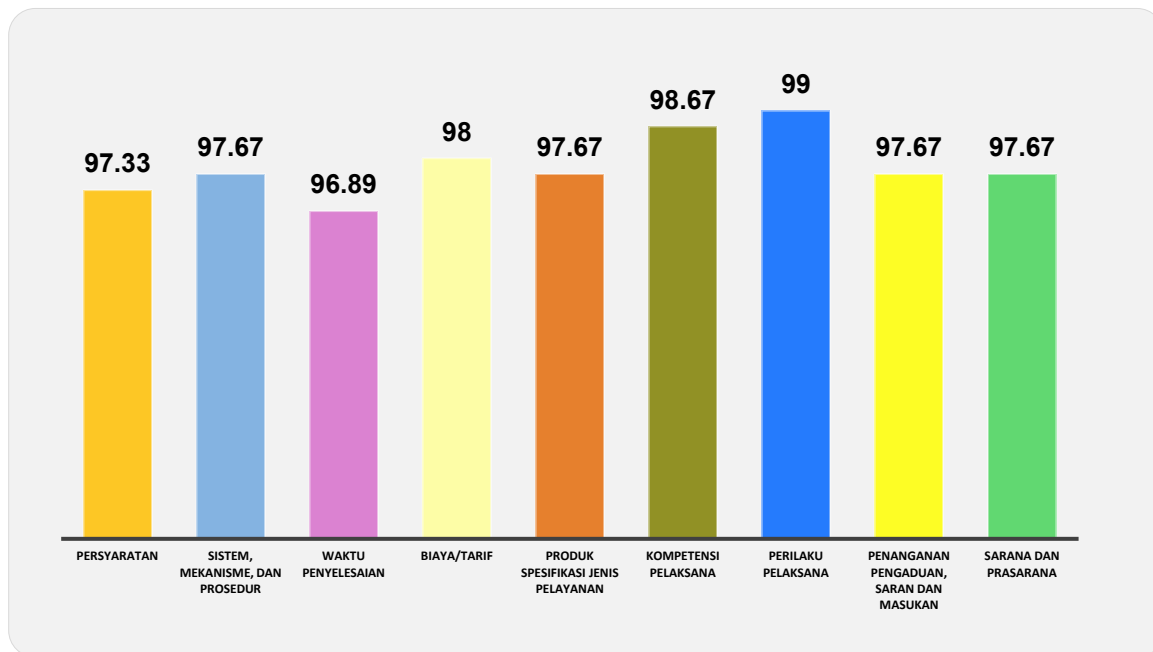
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	58.00
		Perempuan	21	42.00
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.00
		SD atau sederajat	0	0.00
		SMP atau sederajat	0	0.00
		SMA atau sederajat	19	38.00
		D1/D2/D3	2	4.00
		D4/S1	17	34.00
		S2/Profesi/S3	12	24.00
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	20	40.00
		Swasta	14	28.00
		Wirausaha	9	18.00
		Peneliti/Dosen	3	6.00
		Ibu Rumah Tangga	0	0.00
		Pelajar/Mahasiswa	3	6.00
		Petani/Nelayan	0	0.00
		Lainnya	1	2.00
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	50	100
		Disabilitas	0	0
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	0	0

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	91.67	100	94.44	100	100	100	100	100	91.67	97.53
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100	100	88.89	100	100	100	100	100	100	98.77
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	83.33	83.33	94.44	100	100	100	100	100	100	95.68
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.00
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	86.67	90	90	90	90	96.67	93.33	90	90	90.74
6	Pengujian obat dan makanan	16	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.00
7	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	24	98.61	97.92	96.76	97.92	97.22	97.92	99.31	97.22	97.92	97.87

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
	Rerata IKM Per Unsur	50	97.33	97.67	96.89	98.00	97.67	98.67	99.00	97.67	97.67	
	IKM Unit Layanan	97.84										
	Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)										

Gambar 1 Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur waktu penyelesaian dan persyaratan merupakan aspek dengan nilai relatif terendah, sementara unsur produk spesifikasi jenis pelayanan juga menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan. Secara kuantitatif, unsur waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 96,89, selanjutnya unsur persyaratan memperoleh nilai 97,33, sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai 97,67. Meskipun demikian, seluruh unsur pelayanan telah memperoleh nilai yang sangat baik, sehingga tindak lanjut yang dilakukan tidak semata-mata ditujukan untuk mengatasi permasalahan, tetapi juga untuk mempertahankan capaian dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sementara itu, secara kualitatif dari kritik dan saran, sebagian besar masyarakat memberikan apresiasi terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya terhadap kecepatan pelayanan, kejelasan arahan dan alur pelayanan, serta sikap petugas yang ramah, terbuka, sabar, responsif, dan profesional. Masyarakat juga menyampaikan bahwa pendampingan yang diberikan sangat membantu dalam menyelesaikan proses pengurusan izin edar hingga izin diterbitkan. Pada aspek waktu penyelesaian, meskipun pelayanan dinilai cepat, masih terdapat harapan agar proses pelayanan dapat terus dipercepat. Pada aspek persyaratan, terdapat masukan agar pengurusan izin BPOM, termasuk persyaratannya, dapat semakin mudah dipahami dan dijalankan. Sementara pada aspek produk spesifikasi jenis pelayanan, terdapat masukan agar pemahaman dan pengalaman fasilitator yang sudah baik dapat dimanfaatkan lebih luas melalui pemberian saran atau

pendampingan terkait inovasi kemasan dan proses produksi yang tetap sesuai dengan standar BPOM. Masukan tersebut menunjukkan adanya harapan dari pelaku usaha agar pendampingan tidak hanya membantu dalam pemenuhan aspek legalitas, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam pengembangan produk dan peningkatan daya saing usaha, dalam batas kewenangan dan ketentuan yang berlaku.

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 kebutuhan dan harapan masyarakat serta mempertahankan kualitas pelayanan yang telah mendapatkan apresiasi positif. Fokus utama kami adalah meningkatkan kejelasan dan kemudahan pemahaman persyaratan layanan, mempertahankan dan meningkatkan kecepatan proses pelayanan, serta memperkuat pendampingan kepada pelaku usaha terkait produk, termasuk pemberian informasi dan saran dalam ruang lingkup kewenangan BPOM mengenai inovasi kemasan dan proses produksi yang sesuai dengan ketentuan. Dengan demikian, tindak lanjut yang dilakukan diharapkan tidak hanya mendukung kemudahan proses pelayanan dan pemenuhan persyaratan, tetapi juga memberikan manfaat yang lebih luas bagi pelaku usaha dalam pengembangan produknya. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan :

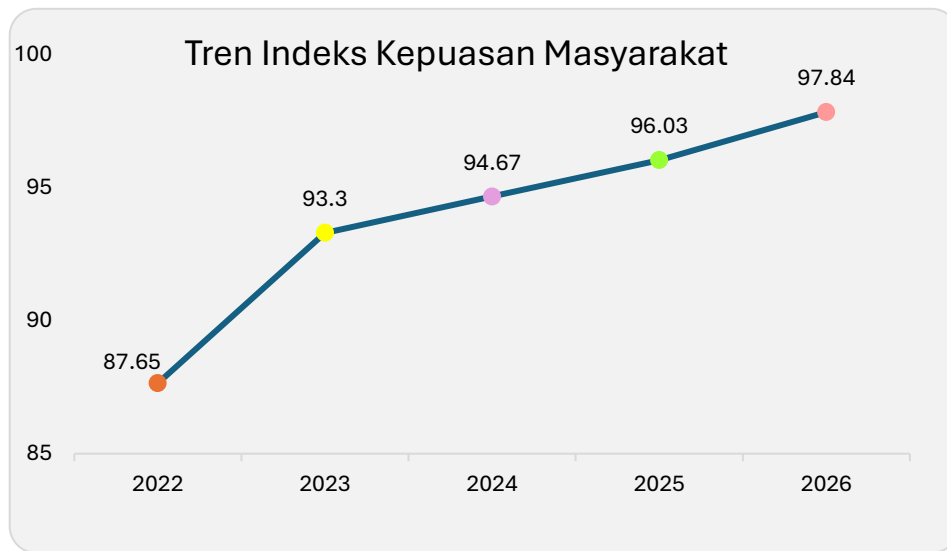
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	1. Penyediaan informasi Standar Pelayanan lengkap dengan timeline layanan yang disosialisasikan melalui kanal media. 2. Penyediaan informasi timeline pengurusan izin edar yang memisahkan tahapan kewenangan UPT dan kewenangan Unit Pusat.	September 2026	Ketua Tim Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	1. Penyediaan informasi Standar Pelayanan lengkap dengan persyaratan layanan	September 2026	Ketua Tim Pelayanan Publik

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		yang disosialisasikan melalui kanal media. 2. Pelaksanaan pendampingan kepada pelaku usaha dalam rangka pendaftaran izin edar secara berkelanjutan melalui inovasi Si Jebol terintegrasi Sertilink ABG.		
3.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Penyediaan informasi Standar Pelayanan lengkap dengan produk layanan, spesifikasi dan jenis layanan yang disosialisasikan melalui kanal media. 2. Pelaksanaan pendampingan kepada pelaku usaha dalam rangka pendaftaran izin edar termasuk terkait pemenuhan ketentuan label melalui inovasi Si Jebol terintegrasi Sertilink ABG.	September 2026	Ketua Tim Pelayanan Publik

2.4 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Samarinda telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91.94
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.22
3	Waktu Penyelesaian	95.09
4	Biaya/Tarif	98.06
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.22
6	Kompetensi Pelaksana	96.39
7	Perilaku Pelaksana	99.17
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.06
9	Sarana dan Prasarana	96.11

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
1.	Unsur Persyaratan Layanan : 1.1 Publikasi informasi terkait persyaratan layanan melalui berbagai media 1.2 Peningkatan kompetensi petugas layanan publik khususnya dalam memberikan pemahaman terkait persyaratan layanan kepada masyarakat 1.3 Melakukan <i>Benchmarking</i> dengan instansi lain yang lebih baik dengan tipe layanan serupa	Sudah	Deskripsi Tindak Lanjut : 1.1 Telah dilakukan publikasi informasi terkait persyaratan layanan BBPOM di Samarinda melalui berbagai media komunikasi, antara lain Instagram dan Facebook BBPOM di Samarinda. Publikasi dilakukan dalam bentuk infografis Standar Pelayanan Publik serta informasi mengenai 9 (sembilan) jenis layanan BBPOM di Samarinda yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik (MPP). Publikasi tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai jenis layanan, standar pelayanan, serta waktu layanan sebelum mengakses pelayanan 1.2 Telah dilaksanakan Pelatihan Pelayanan Publik dengan tema "Komunikasi Efektif dan Service Excellence" pada tanggal 4 Desember 2025, yang diikuti oleh Ketua Tim, Petugas Pelayanan Publik, dan Security BBPOM di Samarinda. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif, menyampaikan informasi pelayanan secara jelas, termasuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai waktu dan ketentuan layanan, serta memberikan	https://drive.google.com/drive/folders/1RyZiT5WtX4-WJXlpoCPFrYk4dhd5VWka

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
			pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. 1.3 Telah dilakukan <i>benchmarking</i> pada UPT BBPOM di Manado untuk memperoleh pembelajaran dan praktik baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok rentan. Berdasarkan hasil <i>benchmarking</i>, BBPOM di Manado telah memiliki inovasi PEKA MELATI (Penyediaan Pelayanan Kelompok Rentan dengan Melayani Sepenuh Hati) yang dikembangkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan. Hasil <i>benchmarking</i> tersebut menjadi bahan pembelajaran bagi BBPOM di Samarinda dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang ramah kelompok rentan. Sebagai tindak lanjut, BBPOM di Samarinda telah memenuhi sarana dan prasarana pendukung pelayanan bagi kelompok rentan sesuai dengan kebutuhan pelayanan Tantangan/Hambatan yang dihadapi: Masih terdapat kebutuhan untuk memastikan informasi persyaratan layanan yang dipublikasikan pada berbagai media tetap mutakhir dan konsisten dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, karakteristik dan	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
			tingkat pemahaman pengguna layanan yang beragam menjadi tantangan dalam menyampaikan informasi persyaratan secara sederhana dan mudah dipahami. Pelaksanaan benchmarking juga perlu ditindaklanjuti dengan penyesuaian terhadap kondisi, kebutuhan, dan sumber daya yang tersedia di BBPOM di Samarinda.	
2.	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 2.1 Publikasi informasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan melalui berbagai media 2.2 Peningkatan kompetensi petugas layanan publik khususnya dalam memberikan pemahaman terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan kepada masyarakat	Sudah	Deskripsi Tindak Lanjut : 2.1 Telah dilakukan publikasi informasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur BBPOM di Samarinda melalui berbagai media komunikasi, antara lain Instagram dan Facebook BBPOM di Samarinda. Publikasi dilakukan dalam bentuk infografis Standar Pelayanan Publik serta informasi mengenai 9 (sembilan) jenis layanan BBPOM di Samarinda yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik (MPP). Publikasi tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai jenis layanan, standar pelayanan, serta waktu layanan sebelum mengakses pelayanan 2.2 Telah dilaksanakan Pelatihan Pelayanan Publik dengan tema “Komunikasi Efektif dan <i>Service Excellence</i>” pada tanggal 4 Desember 2025, yang diikuti	https://drive.google.com/drive/folders/1TaOtcvajND2H6sZ-SSNJpu0XYHhwp9PG

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
	2.3 Melakukan <i>Benchmarking</i> dengan instansi lain yang lebih baik dengan tipe layanan serupa		oleh Ketua Tim, Petugas Pelayanan Publik, dan Security BBPOM di Samarinda. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif, menyampaikan informasi pelayanan secara jelas, termasuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai waktu dan ketentuan layanan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. 2.3 Telah dilakukan <i>benchmarking</i> pada UPT BBPOM di Manado untuk memperoleh pembelajaran dan praktik baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok rentan. Berdasarkan hasil <i>benchmarking</i>, BBPOM di Manado telah memiliki inovasi PEKA MELATI (Penyediaan Pelayanan Kelompok Rentan dengan Melayani Sepenuh Hati) yang dikembangkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan. Hasil <i>benchmarking</i> tersebut menjadi bahan pembelajaran bagi BBPOM di Samarinda dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang ramah kelompok rentan. Sebagai tindak lanjut, BBPOM di Samarinda telah memenuhi	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
			sarana dan prasarana pendukung pelayanan bagi kelompok rentan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Tantangan/hambatan yang dihadapi : Keberagaman karakteristik pengguna layanan menjadi tantangan dalam memastikan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dapat dipahami secara seragam. Selain itu, diperlukan pemutakhiran informasi secara berkala apabila terdapat perubahan ketentuan atau mekanisme layanan, serta konsistensi penyampaian informasi oleh seluruh petugas pelayanan.	
3.	Unsur Waktu Pelayanan : 3.1 Publikasi informasi terkait waktu layanan melalui berbagai media. 3.2 Peningkatan kompetensi petugas layanan publik khususnya dalam memberikan pemahaman terkait waktu layanan kepada masyarakat	Sudah	Deskripsi Tindak Lanjut : 3.1 Telah dilakukan publikasi informasi terkait waktu layanan BBPOM di Samarinda melalui berbagai media komunikasi, antara lain Instagram dan Facebook BBPOM di Samarinda. Publikasi dilakukan dalam bentuk infografis Standar Pelayanan Publik serta informasi mengenai 9 (sembilan) jenis layanan BBPOM di Samarinda yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik (MPP). Publikasi tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai jenis	https://drive.google.com/drive/folders/1xov6uqaZrSgVzEAc1YRa1UAOWmLK3gFj

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
	3.3 Melakukan <i>Benchmarking</i> dengan instansi lain yang lebih baik dengan tipe layanan serupa		layanan, standar pelayanan, serta waktu layanan sebelum mengakses pelayanan 3.2 Telah dilaksanakan Pelatihan Pelayanan Publik dengan tema “Komunikasi Efektif dan Service Excellence” pada tanggal 4 Desember 2025, yang diikuti oleh Ketua Tim, Petugas Pelayanan Publik, dan Security BBPOM di Samarinda. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif, menyampaikan informasi pelayanan secara jelas, termasuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai waktu dan ketentuan layanan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. 3.3 Telah dilakukan <i>benchmarking</i> pada UPT BBPOM di Manado untuk memperoleh pembelajaran dan praktik baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok rentan. Berdasarkan hasil <i>benchmarking</i>, BBPOM di Manado telah memiliki inovasi PEKA MELATI (Penyediaan Pelayanan Kelompok Rentan dengan Melayani Sepenuh Hati) yang dikembangkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan. Hasil	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut Tantangan/Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
			<i>benchmarking</i> tersebut menjadi bahan pembelajaran bagi BBPOM di Samarinda dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang ramah kelompok rentan. Sebagai tindak lanjut, BBPOM di Samarinda telah memenuhi sarana dan prasarana pendukung pelayanan bagi kelompok rentan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Tantangan/hambatan yang dihadapi : Meskipun informasi mengenai standar waktu pelayanan telah dipublikasikan dan kompetensi petugas telah ditingkatkan, terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi waktu penyelesaian layanan karena proses pelayanan pada beberapa jenis layanan melibatkan tahapan dan/atau koordinasi dengan pihak terkait. Selain itu, kebutuhan pengguna layanan terhadap proses yang semakin cepat menjadi dorongan untuk terus melakukan evaluasi dan optimalisasi proses pelayanan.	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 50 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Samarinda. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 50 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik, dengan nilai SKM 97,84. Nilai SKM Balai Besar POM di Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai 96,89, Persyaratan 97,33, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 97,67.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Samarinda telah menindaklanjuti sebanyak 100%.

Samarinda, 30 Agustus 2026
Kepala Balai Besar POM di Samarinda,



Agung Kurniawan, ST.,M.M

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
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
Selasai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Petajar / mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Top

Selengkapnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
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
Selasai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali <

Selengkapnya >

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
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
Selesai

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 proseduralur 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

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 (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan 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 diinformasikan 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 >](#)

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
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
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

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

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

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

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

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

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Samarinda
Tahun 2026

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

8505

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali

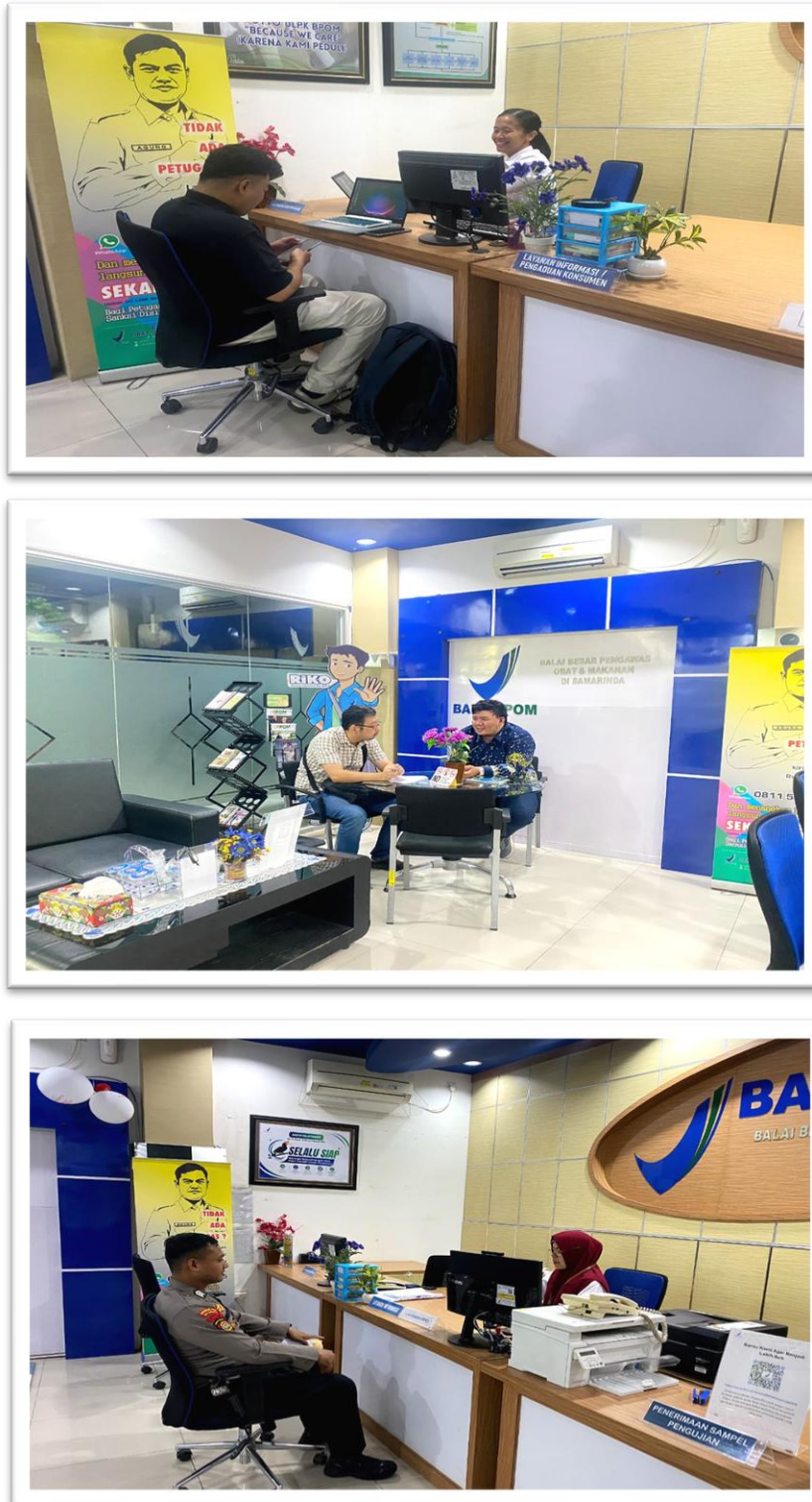
Top

Simpan

28

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 KM)



Tahun		: 2026																					
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4/29/2026 21:20	Sri Nurhayati	32	Perempuan	83153014339	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT TRIOFARMA MANDIRI SEJAHTERA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan desk oleh petugas sangat cepat dan memberikan arahan yang sangat jelas	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5/12/2026 12:29	Padusitrada	29	Laki-laki	87841543945	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Enseval Putera Megatrading Tbk. Cab. Samarinda	100	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	Pelayanan baik dan alur pelayanan jelas	
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6/2/2026 16:19	Sayyidah Nur Fathimah	24	Perempuan	81254797580	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV Giat Mandiri	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6		
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	6/2/2026 15:57	parissa padilla	24	Perempuan	85345924127	S1	Pegawai swasta	NN_Lulur Borneo	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat membantu	
5	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	6/3/2026 13:23	Rifaldy Rahmadillah	26	Laki-laki	8115555087	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Sukses Agung Sentosa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4/14/2026 6:36	Marizka Dwi Putri Ananda	26	Perempuan	82313415511	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Hanuargo Suci Utama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saya sangat mengapresiasi karena sikap fasilitator terbuka, sabar, dan tidak menjaga jarak. Hal ini membuat proses bimbingan teknis terasa jauh lebih nyaman, Respons fasilitator saat dihubungi melalui pesan singkat sudah sangat baik dan membantu kami menyelesaikan kendala Saran : Mengingat pemahaman fasilitator yang sudah sangat mendalam, kami berharap kedepannya bisa diberikan ruang lebih luas untuk memberikan saran inovasi kemasan atau efisiensi produksi yang tetap sesuai standar BPOM, sehingga manfaatnya tidak hanya pada aspek legalitas tetapi juga daya saing produk	
7	Penerbitan izin penerapan Cara	6/2/2026 13:03	Sugiyanto	48	Laki-laki	82350712355	S1	Wiraswasta	Harapan Masa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Proses pelayanan sudah sangat baik, ramah dan informatif. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan.	

Tahun		: 2026																				
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
	Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)																					
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/3/2026 9:54	Nurhasanah	41	Perempuan	85250217512	D1/D2/D3	Lainnya	Pempek nailah	100	4	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	Terima kasih kepada seluruh petugas BPOM yang telah memberikan pendampingan, arahan, dan pelayanan yang baik sehingga proses pengurusan izin edar Pempek Nailah dapat berjalan dengan lancar hingga izin edar terbit. Sebagai masukan, diharapkan BPOM terus meningkatkan kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, dan pendampingan bagi pelaku UMKM agar proses perizinan semakin mudah dipahami dan dijalankan. Sekali lagi kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga BPOM senantiasa sukses dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan pelaku usaha.
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/3/2026 22:28	Wahyudin	38	Laki-laki	81256716523	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Citra arsyia bertian	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangtzz baik
10	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/4/2026 19:38	Astutik	50	Perempuan	82158100436	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Fara snack	100	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	Lebih dipermudah lg di dlm pengurusan izin BPOM termasuk persyaratannya dan jg sarananya
11	Pengujian obat dan makanan	4/6/2026 10:26	Yudha widyaningsih	35	Perempuan	82156648480	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Belum bisa uji Ekstasi..semoga kedepannya bisa.
12	Pengujian obat dan makanan	4/6/2026 11:14	Satriamangku Putra	28	Laki-laki	81257266351	S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Samarinda Seberang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM MANTAP
13	Pengujian obat dan makanan	4/8/2026 7:46	Septian Candra	37	Laki-laki	811592330	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih
14	Pengujian obat dan makanan	4/20/2026 14:53	Hendri karya Wardana	31	Laki-laki	82250503954	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Pulau Derawan Polres Berau	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah Cukup Baik, Mohon di pertahankan

Tahun		: 2026																					
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
15	Pengujian obat dan makanan	4/22/2026 7:07	Benny Nutriyo	31	Laki-laki	85245985827	S1	PNS/TNI/Polri	Polres PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
16	Pengujian obat dan makanan	4/22/2026 8:41	Jatmiko	45	Laki-laki	81250440630	S1	PNS/TNI/Polri	Satresnarkoba polres kubar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap	
17	Pengujian obat dan makanan	4/22/2026 10:22	Gandi Ardana Putra	29	Laki-laki	82259003338	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap profesional dalam pelayanan	
18	Pengujian obat dan makanan	4/23/2026 7:14	Sisco agus.n	25	Laki-laki	85754185076	S1	PNS/TNI/Polri	Polsek sepaku	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
19	Pengujian obat dan makanan	4/23/2026 8:31	Aditya Eric Pratama	25	Laki-laki	82153488165	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kinerja dalam perihal pelayanan bpom terbaik	
20	Pengujian obat dan makanan	4/23/2026 8:43	TRIO FAUJI RACHMAN, S.H.	30	Laki-laki	82250054041	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan	
21	Pengujian obat dan makanan	4/23/2026 10:54	diyal	25	Laki-laki	87758111161	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	polres ppu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
22	Pengujian obat dan makanan	5/6/2026 8:14	Yoshanda	30	Perempuan	811544334	S1	PNS/TNI/Polri	Polres passer	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
23	Pengujian obat dan makanan	5/6/2026 7:56	Taufik Rahman	41	Laki-laki	82256184619	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih BBPOM Samarinda	
24	Pengujian obat dan makanan	5/6/2026 9:46	David Subekhi	25	Laki-laki	81349672516	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres PPU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Selama menggunakan jasa BPOM saya sangat sangat merasakan kepuasan dalam pelayanannya	
25	Pengujian obat dan makanan	5/6/2026 10:50	Dandy Danuarta	23	Laki-laki	81545072153	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Satpolairud Polresta Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat bagus pelayanan kepada masyarakat	
26	Pengujian obat dan makanan	5/12/2026 9:27	Nanang kusworo	45	Laki-laki	82149949000	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Bontang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Belum ada	
27	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	4/14/2026 6:43	Suwandi	58	Laki-laki	85250721683	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
28	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	4/14/2026 7:26	nur agung wijaksono	33	Laki-laki	82130077701	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	mochito elixir	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	

Tahun		: 2026																					
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
29	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	4/23/2026 7:03	Zambudi susilo	49	Laki-laki	81283136973	S1	Wiraswasta	Swasta	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Memuaskan, dipertahankan	
30	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	4/23/2026 14:32	Maradona	36	Laki-laki	82191662238	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	UMKM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Baik	
31	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	4/30/2026 14:55	Sumarsono	50	Laki-laki	81347770305	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Pangan Kabupaten Berau	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	Bpom Mantap	
32	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	5/8/2026 11:49	Juliori	45	Perempuan	81348988369	S1	Pegawai swasta	Ohlan Kitchen	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	Semoga proses bisa cepat	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	5/8/2026 13:19	Abdul Aziz	44	Laki-laki	81288865757	S1	Wiraswasta	Poklhasr pira borneo	100	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	Aman ga ada masukan untuk sementara	
34	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	5/19/2026 6:47	Sugeng Widodo	49	Laki-laki	82140666850	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT APL	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	N/A	
35	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	5/19/2026 7:02	Abdullah	68	Laki-laki	81346211178	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Janur Elok Sukses	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	-	
36	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	5/19/2026 7:09	Farlianur rahman maulana	20	Laki-laki	83140051382	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	100	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	Tidak ada saran, karna pelayanan yang di berikan sudah baik	
37	Pengaduan masyarakat	6/4/2026 12:19	Hermansyah	62	Laki-laki	82153960765	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	-	

Tahun		: 2026																					
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
	dan informasi obat dan makanan																						
38	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/4/2026 19:59	Indah Setyawati	37	Perempuan	85250814219	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya Pelayanan yang diberikan tetap baik atau bahkan semakin baik	
39	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/9/2026 7:02	Bahriah	34	Perempuan	85228884479	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. APL Samarinda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat baik dan komunikatif	
40	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/9/2026 7:06	Aswita Emmawati	49	Perempuan	81346371895	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Prodi Teknologi Hasil Pertanian Universitas Mulawarman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah baik	
41	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/9/2026 10:57	Andi Fadilla	29	Perempuan	82157216063	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda	100	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	Tidak ada	
42	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/9/2026 11:06	Budiyati	41	Perempuan	8125336828	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	MA Terpadu Al Uswah Samarinda	100	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	Diharapkan BPOM Samarinda bekerjasama dengan sekolah - sekolah agar dapat memberikan informasi kepada para siswa tentang makanan dan minuman yg baik bagi kesehatan, karena banyak sekarang anaknya masih muda tetapi sudah menderita penyakit berat. Hal tersebut karena kurang tahunya efek dari makanan dan minuman yg berbahaya.	
43	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/19/2026 7:44	Noor salsabilla	21	Perempuan	85845113066	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UWGM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus	
44	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/19/2026 9:35	Muhammad Nur Ilmi	26	Laki-laki	82154568353	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Mulawarman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saran dan masukan di pertahankan pelayanan yang sekarang dan lebih maju lagi	
45	Pengaduan masyarakat	6/22/2026 14:48	Noor Agustina	46	Perempuan	81347139821	S1	PNS/TNI/Polri	DPMPD Prov.Kaltim	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik	

Tahun		: 2026																				
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Samarinda																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
	dan informasi obat dan makanan																					
46	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/23/2026 12:51	Purnama sari	30	Perempuan	85117024181	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Hand body	100	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	Untuk penjelasan dan informasi dapat di mengerti
47	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/23/2026 14:10	Kristina wismayanti	44	Perempuan	81347744972	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Mitra Anugerah Mahakam	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat informatif
48	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/26/2026 18:23	nurlina muliani	30	Perempuan	85250446005	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	apotek	100	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	-
49	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/27/2026 7:55	Siti Hardianti	27	Perempuan	81346518907	S1	Pegawai swasta	PT. Bersaudara Abadi Indah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat informatif. Terima kasih banyak
50	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	6/29/2026 10:57	Grace Nova Deby Patia	40	Perempuan	81343809062	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kukar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-



BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA