

LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA

SEPTEMBER
2026





LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE SEPTEMBER TAHUN 2026

OT.03.04.46B.10.26.358

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

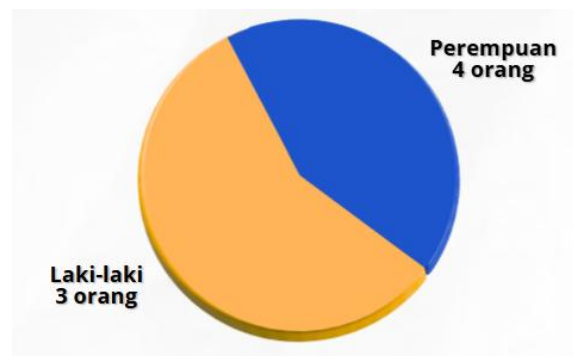
Jumlah responden SKM bulan September 2026 sebanyak 5 (lima) responden.

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 September 2026, diperoleh profil responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

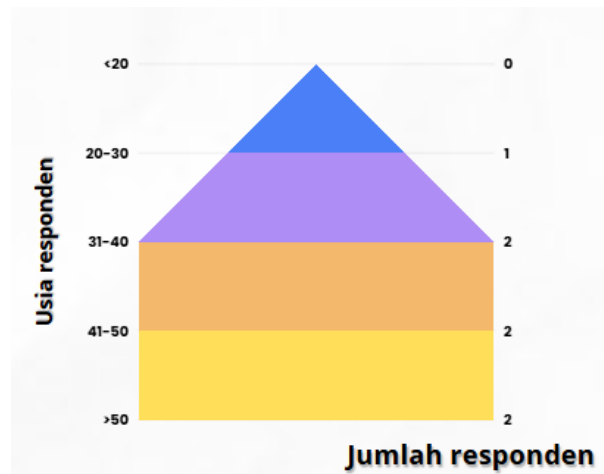
Hal ini penting untuk melihat pelayanan yang diberikan telah bersifat adil dan mencerminkan prinsip pelayanan yang setara dan inklusif. Jumlah responden periode September 2026 total sebanyak 7 responden dengan rincian 3 responden Laki-laki dan 4 responden Perempuan.



Gambar 2.1 Profil SDM Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

b. Usia Responden

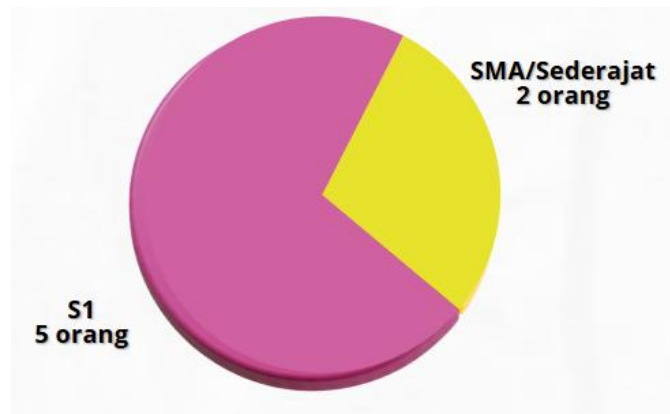
Usia responden menggambarkan rentang umur pengguna layanan yang berpartisipasi dalam pengisian survei. Rentang usia responden yang berpartisipasi pada rentang usia 20 - 30 tahun sebanyak 1 responden, kemudian rentang usia 31- 40 tahun sebanyak 2 responden, rentang usia 41 – 50 tahun sebanyak 2 responden, rentang usia diatas 50 tahun sebanyak 2 responden.



Gambar 2.2 Profil Demografi Berdasarkan Usia Responden

c. Pendidikan Responden

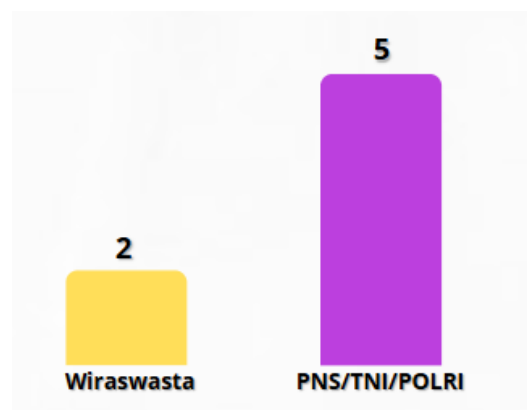
Pendidikan menggambarkan latar belakang pendidikan masyarakat pengguna layanan yang berpartisipasi dalam survei. Responden memiliki tingkat Pendidikan yang beragam, mulai dari $\leq$ Sekolah Menengah Atas/Sederajat sampai D4/S1. Keberagaman pendidikan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan 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 $\leq$ Sekolah Menengah Atas/Sederajat sebanyak 2 responden, D4/S1 sebanyak 5 responden.



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 2 responden Wiraswasta dan 5 responden PNS/TNI/Polri. Informasi ini penting sebagai dasar dalam memahami variasi persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.



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 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Jumlah Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	42.86
		Perempuan	4	57.14
2	Umur	< 20 tahun	0	0.00
		20-30 tahun	1	14.29
		31-40 tahun	2	28.57
		41-50 tahun	2	28.57
		> 50 tahun	2	28.57
3	Pendidikan	SD atau sederajat	0	0.00
		SMP atau sederajat	0	0.00
		SMA atau sederajat	2	28.57
		D1/D2/D3	0	0.00
		D4/S1	5	71.43
		S2/Profesi/S3	0	0.00
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0	00.00
		PNS/TNI/Polri	5	71.43
		Swasta	0	0.00
		Peneliti/Dosen	0	0.00
		Wiraswasta	2	28.57
		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 September Tahun 2026 yaitu sebesar 99.38. 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	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100.00
U3	Waktu Penyelesaian	99.21
U4	Biaya/Tarif	100.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100.00
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	95.24
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		99.38

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

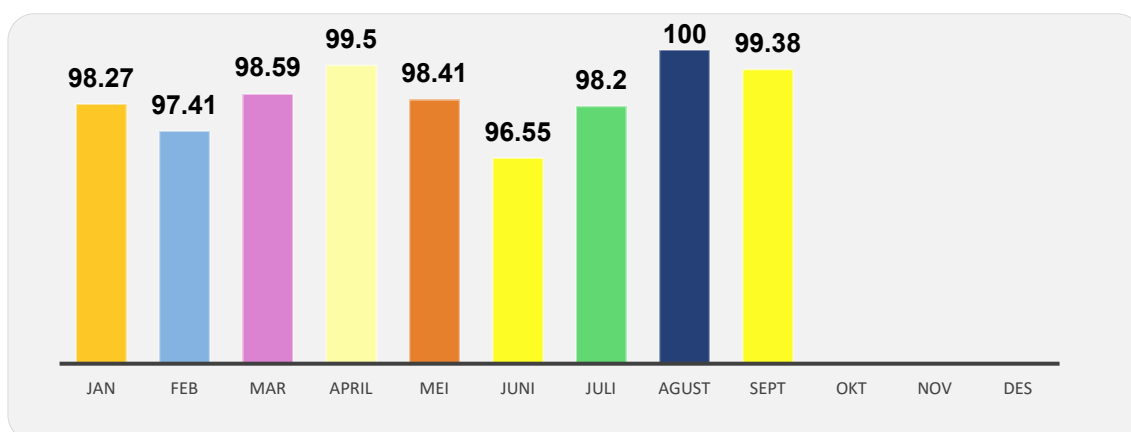
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 Balai Besar POM di Samarinda secara mandiri dilaksanakan rutin setiap bulan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat 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–September 2026, nilai SKM menunjukkan fluktuasi pada setiap periode survei, namun tetap konsisten dalam kriteria Mutu Layanan A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Fluktuasi tersebut merupakan hal yang dapat terjadi karena indeks mengukur persepsi masyarakat berdasarkan pengalaman responden pada periode survei. Perubahan karakteristik dan jumlah responden, jenis serta kompleksitas layanan yang diterima, dan pengalaman masyarakat

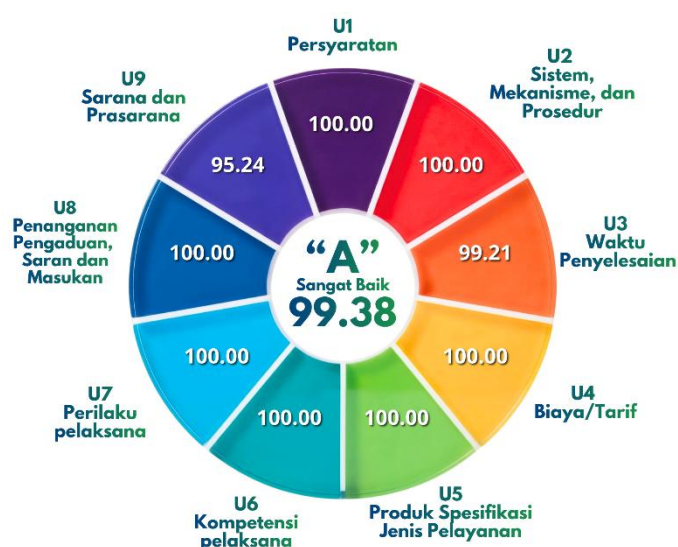
selama memperoleh pelayanan dapat memengaruhi penilaian pada setiap periode. Selain itu, perbedaan persepsi responden terhadap aspek kualitas pelayanan maupun penerapan integritas juga dapat menyebabkan perubahan nilai indeks.

Pada periode September 2026, terdapat penurunan nilai pada unsur sarana dan prasarana serta waktu penyelesaian layanan. Meskipun demikian, nilai kedua unsur tersebut masih berada dalam rentang kategori sangat baik. Kondisi ini tetap perlu menjadi perhatian sebagai bahan evaluasi untuk menjaga kualitas sarana dan prasarana serta memastikan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Dengan demikian, meskipun secara umum kinerja pelayanan tetap berada pada kategori sangat baik, upaya perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di BBPOM di Samarinda.

Gambar 3.1 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2026



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



BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

3.1 RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil survei bulan September 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 99.38 dari skala 100. Adapun hasil penilaian pada masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Nilai terendah terdapat pada unsur dan Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 95.24 dan Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai sebesar 99.21.
2. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9), yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 100.00.

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

1. Mantep
2. Tidak ada
3. Terimakasih
4. TERIMAKASIH BBPOM SAMARINDA
5. Supaya dibantu untuk UMKM lebih maju
6. Keren BPOM
7. Petugas ramah dan solutif

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 Waktu Penyelesaian dan Sarana Prasarana guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan September 2026 dituangkan pada tabel berikut :

No.	Unsur Layanan terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Waktu Penyelesaian (U3)	Pelaksanaan <i>Refreshment</i> Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas	Oktober 2026	Infokom
2	Sarana Prasarana (U9)	Penataan dan pemeliharaan kebersihan ruang pelayanan agar tetap rapi dan nyaman bagi masyarakat	Oktober 2026	Infokom, Bagian TU

3.2 HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Agustus 2026, BBPOM di Samarinda memperoleh nilai maksimal sebesar 100. Meskipun demikian, masih terdapat masukan dari responden agar informasi terkait layanan lebih diperluas melalui media sosial. Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun nilai SKM telah mencapai hasil maksimal.

Sebagai tindak lanjut, BBPOM di Samarinda melakukan penyebarluasan informasi standar pelayanan melalui media sosial resmi, meliputi publikasi timeline standar pelayanan untuk memberikan informasi yang lebih jelas mengenai tahapan dan jangka waktu penyelesaian layanan, serta publikasi pemisahan kewenangan UPT untuk membantu masyarakat memahami jenis layanan yang menjadi kewenangan BBPOM di Samarinda dan layanan yang menjadi kewenangan Unit Kerja Pusat. Upaya ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, meningkatkan pemahaman terhadap prosedur pelayanan, serta mempertahankan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diantaranya melalui :

1. Publikasi timeline standar pelayanan dengan tujuan memberikan informasi lebih jelas mengenai tahapan dan jangka waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat

Publikasi informasi Standar Pelayanan :

- a. Publikasi Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd26N3oE9SJ/?hl=en&img_index=3



- b. Publikasi Layanan Sertifikasi Cara distribusi Obat Yang Baik (CDOB)

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd23Gv6Ey35/?hl=en&img_index=2



- c. Publikasi Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Aman Yang Baik (CPOBAB)

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd22ICBk3LL/?hl=en&img_index=1



- d. Publikasi Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5L_cnE7eb/?hl=en&img_index=1



- e. Publikasi Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd6NYKXE1jy/?hl=en&img_index=1



- f. Publikasi Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd6M452Ez4_/?hl=en&img_index=1



- g. Publikasi Standar Pelayanan Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5OZ1OE-lh/?hl=en&img_index=1



- h. Publikasi Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5Wbr8E9ab/?hl=en&img_index=1



- i. Publikasi Standar Pelayanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5RWYSE8X0/?hl=en&img_index=1



- j. Publikasi Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5QuaQExrV/?hl=en&img_index=1



- k. Publikasi Standar Pelayanan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus Atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetika

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5QTWsk4aP/?hl=en&img_index=1



2. Publikasi pemisahan kewenangan UPT karena membantu masyarakat memahami jenis layanan yang menjadi kewenangan BBPOM di Samarinda dan layanan yang menjadi kewenangan Unit Kerja Pusat.

Publikasi informasi Standar Pelayanan :

- a. Publikasi Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd26N3oE9SJ/?hl=en&img_index=3

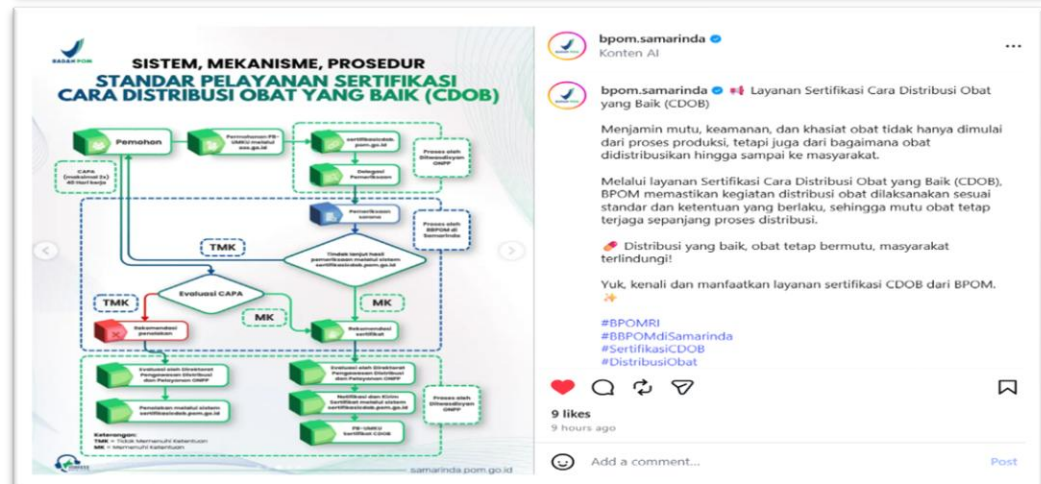




b. Publikasi Layanan Sertifikasi Cara distribusi Obat Yang Baik (CDOB)

Link Akses :

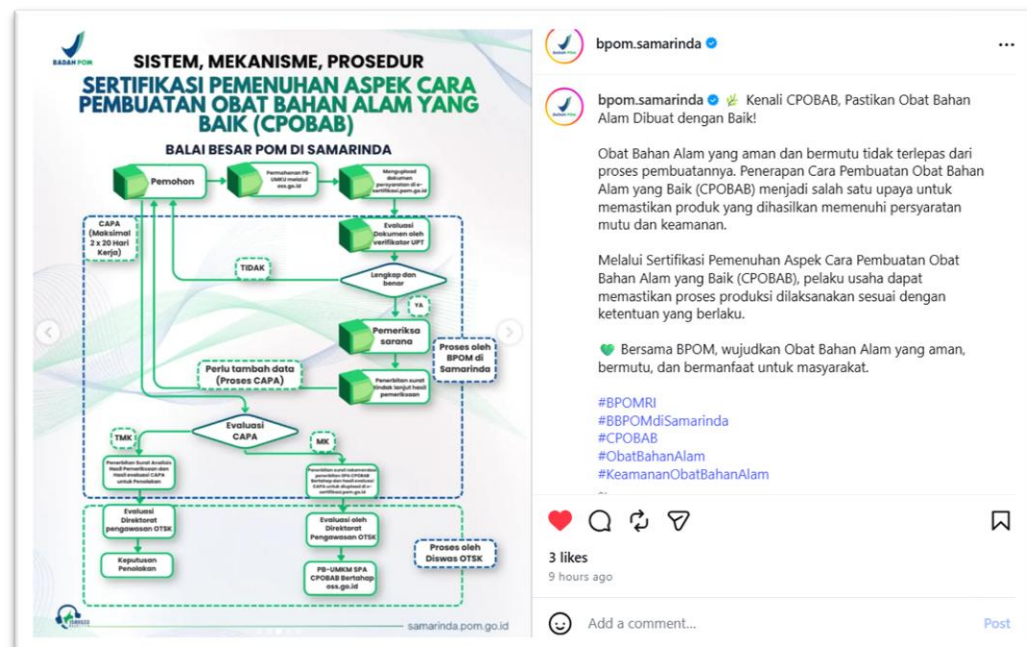
https://www.instagram.com/p/Dd23Gv6Ey35/?hl=en&img_index=2



c. Publikasi Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Aman Yang Baik (CPOBAB)

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd22ICBk3LL/?hl=en&img_index=1



d. Publikasi Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5L_cnE7eb/?hl=en&img_index=1



bpom.samarinda Konten AI

bpom.samarinda 1d
Standar Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPPOB)

BPOM terus berkomitmen memberikan layanan yang transparan, mudah, dan profesional dalam mendukung pelaku usaha menghasilkan pangan olahan yang aman dan bermutu.

Kenali standar layanannya dan pastikan setiap proses dilakukan sesuai ketentuan. Yuk, bersama wujudkan pangan olahan yang aman dan berkualitas! ❤️

#BPOMRI
#BBPOMdiSamarinda
#IPCPPPOB

No comments yet.

1 day ago

Add a comment...

e. Publikasi Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd6NYKXE1jy/?hl=en&img_index=1

bpom.samarinda Konten AI

bpom.samarinda Standar Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Punya pertanyaan, keluhan, atau membutuhkan informasi seputar Obat dan Makanan? Sampaikan melalui layanan resmi BBPOM di Samarinda.

Kami hadir untuk memberikan informasi yang jelas, responsif, dan mudah diakses sebagai bagian dari komitmen mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. ❤️

#BPOMRI
#BBPOMdiSamarinda
#PengaduanMasyarakat
#InformasiObatDanMakanan
#PelayananPublik

14h

Liked by evie.da81 and 1 other
14 hours ago

Add a comment...

f. Publikasi Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan

Link Akses :

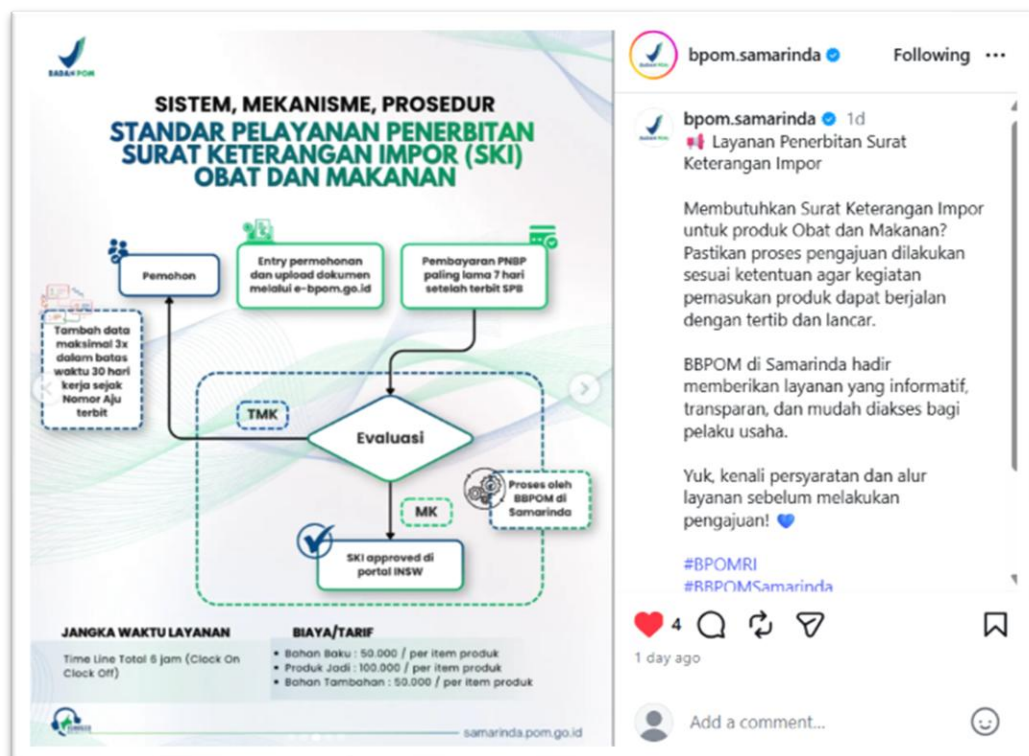
https://www.instagram.com/p/Dd6M452Ez4/?hl=en&img_index=1



g. Publikasi Standar Pelayanan Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5OZ1OE-lh/?hl=en&img_index=1



h. Publikasi Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5Wbr8E9ab/?hl=en&img_index=1



i. Publikasi Standar Pelayanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5RWYSE8X0/?hl=en&img_index=1



j. Publikasi Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5QuaQExrV/?hl=en&img_index=1



- k. Publikasi Standar Pelayanan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus Atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetika

Link Akses :

https://www.instagram.com/p/Dd5QTWsk4aP/?hl=en&img_index=1



Selain melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan berdasarkan hasil SKM periode Agustus 2026, Balai Besar POM di Samarinda juga melakukan penyampaian informasi pelayanan publik melalui media sosial Instagram selama bulan September 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 yang menjadi perhatian berdasarkan hasil SKM periode Agustus 2026. Publikasi yang dilakukan selama bulan September 2026 dapat diakses melalui tautan berikut :

- a. Tanya HALOBPOM: Jika Mau Produksi Suplemen Kesehatan, Bahan Apa Saja Yang Diizinkan Dan Dilarang?

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



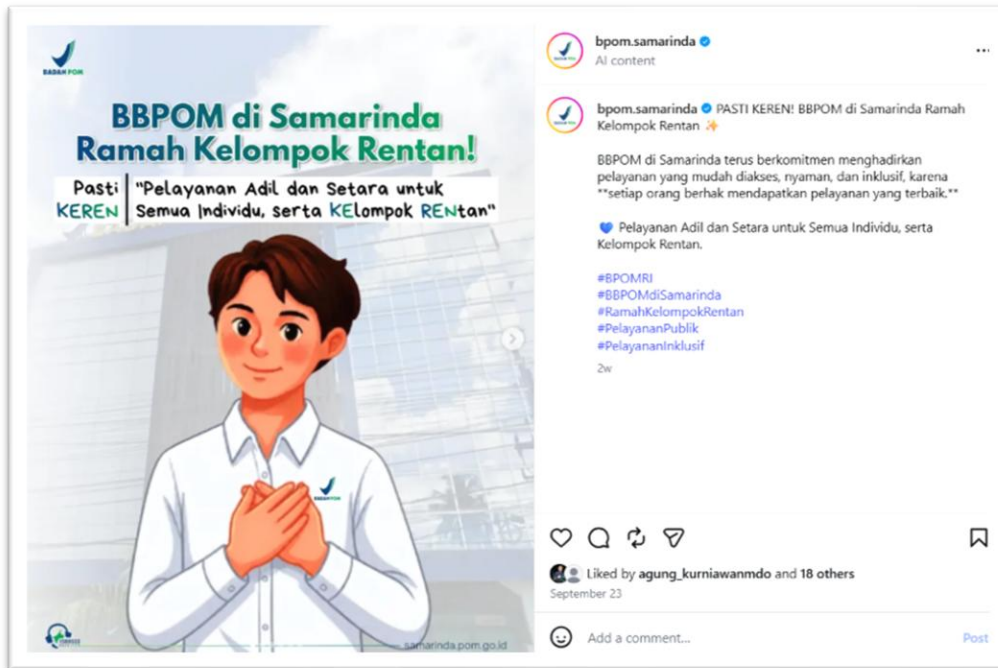
- b. Publikasi terkait layanan Jemput Bola Pendampingan UMKM melalui Inovasi Si Jebol Sertilink

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



c. Publikasi Fasilitas dan Kemudahan Khusus Bagi Kelompok Rentan

https://www.instagram.com/p/DdnBiBFE_gS/?hl=en&img_index=3



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 September 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 7 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 99.38 dari skala 100. Nilai terendah terdapat pada unsur dan Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 95.24 dan Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai sebesar 99.21. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9), yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 100.00
3. Selain pelaksanaan rencana tindak lanjut, selama bulan September 2026 Balai Besar POM di Samarinda juga melakukan penyebaran informasi pelayanan publik melalui media sosial 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. Berdasarkan hasil pelaksanaan tindak lanjut SKM periode September 2026, Balai Besar POM di Samarinda telah merealisasikan 100% rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.

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 99.38 dan seluruh unsur pelayanan berada pada mutu pelayanan kategori A. Capaian tersebut perlu dipertahankan secara konsisten dan menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Oleh karena itu, diperlukan komitmen seluruh unit kerja dan petugas pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Samarinda untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh apresiasi sangat baik dari masyarakat, dengan tetap mengedepankan prinsip profesionalisme, integritas, transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Samarinda, 09 Oktober 2026

Kepala Balai Besar POM di Samarinda,



Agung Kurniawan, ST.,M.M



BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SAMARINDA