

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



Balai POM di Manokwari

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agustince Werimon, S.Farm., Apt.
NIP : 19810821 200003 2 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Manokwari
Unit Kerja : Balai POM di Manokwari

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.

Manokwari, 12 Agustus 2025
Kepala Balai POM di Manokwari

Agustince Werimon, S.Farm., Apt.

The stamp is circular with a purple border. The text "BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKROBIOLOGI" is written around the top half, and "DI MANOKWARI" is at the bottom. In the center, there is a stylized logo and the word "BADAN POM".

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 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 POM di Manokwari 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 layanan;
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 POM di Manokwari 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 disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Manokwari 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, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan 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 sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 151 orang dan sampel sebanyak 39 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	N/A	0
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	14	4
8	Pengujian Obat dan Makanan	80	19
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	52	13
Jumlah		151	39

BAB II

ANALISIS DATA SKM

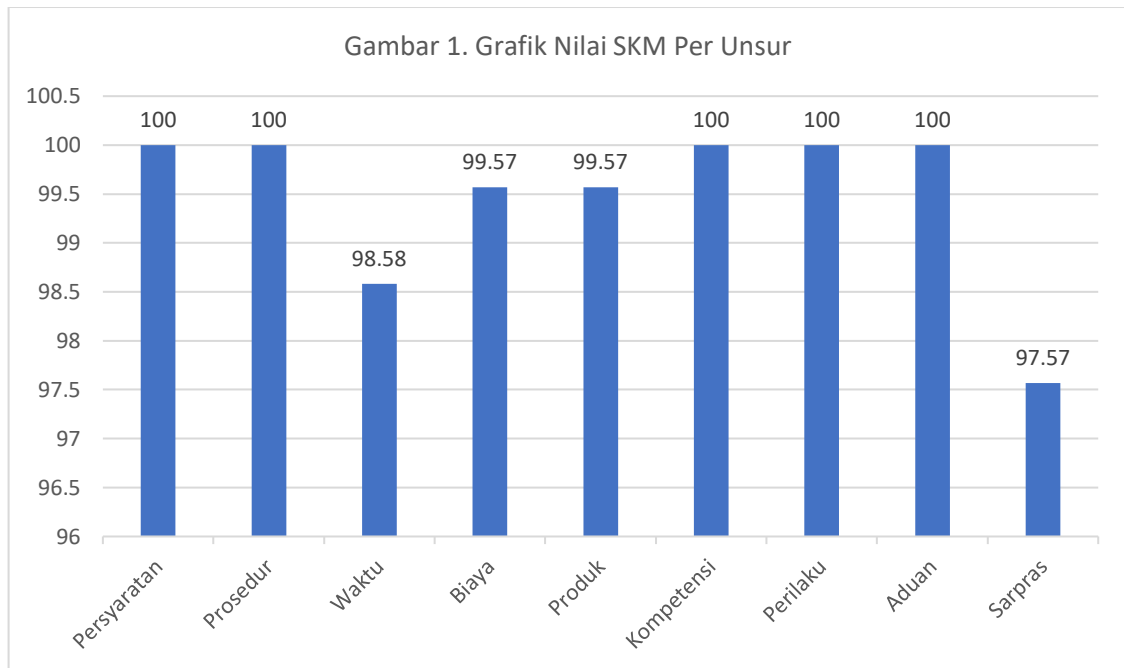
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	22	56%
		Perempuan	17	44%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	19	49%
		DI/D2/D3	1	2%
		D4/S1	17	44%
		S2/Profesi/S3	2	5%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	20	51%
		Swasta	6	15%
		Wirausaha	8	21%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	5%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	3	8%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	39	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 Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	100,00	100,00	94,44	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	97,53
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	100,00	100,00	98,61	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,85
8.	Pengujian Obat dan Makanan	19	100,00	100,00	98,83	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,12	99,77
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13	100,00	100,00	98,29	98,72	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,67
Rerata IKM Per Unsur			100,00	100,00	98,58	99,57	99,57	100,00	100,00	100,00	99,57	99,70
IKM Unit Layanan			99,70									
Mutu Unit Layanan			A									



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan serta sarana dan prasarana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 98,58. Selanjutnya produk spesifikasi layanan serta sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai yang sama 99,57 adalah nilai terendah kedua.

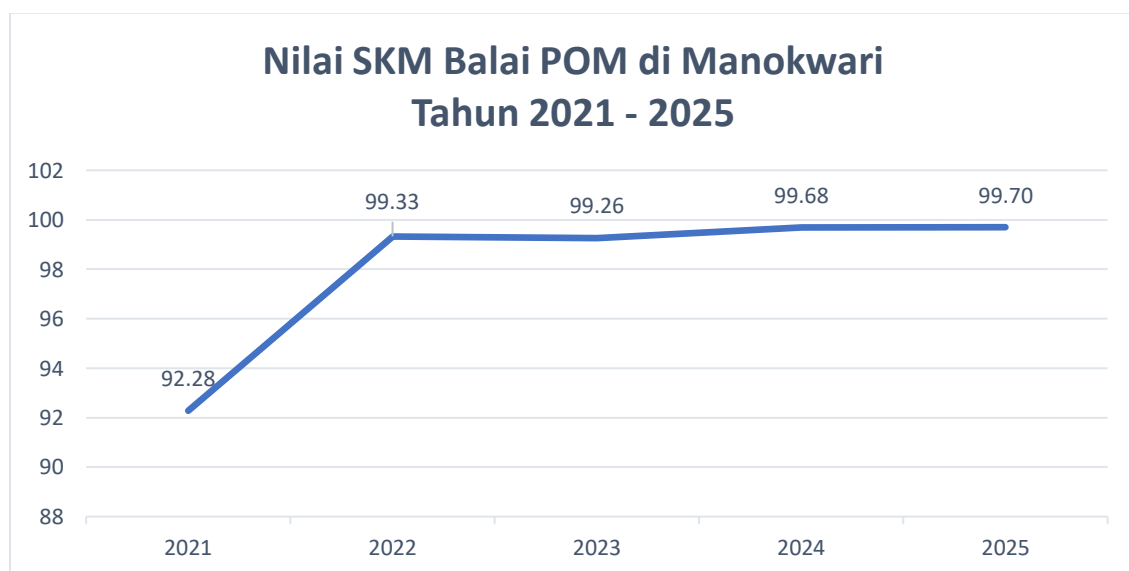
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa perbaikan prasarana perlu dilakukan khususnya parkir agar diperluas dan ditata rapi serta toilet umum juga diremajakan. Secara umum pelanggan mengapresiasi layanan yang kami berikan dan meminta untuk dipertahankan dan ditingkatkan termasuk salah satunya melakukan penyuluhan keamanan pangan kepada masyarakat.

Atas dasar masukan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan serta perbaikan sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan:

No.	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi/branding inovasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One (pengujian sampel Sabu dan Ganja 1 hari kerja) dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	September 2025	Ketua Tim Infokom
		Melakukan sosialisasi/branding inovasi SIAGA 247 melalui medsos terkait layanan publik BPOM Manokwari yang bisa dilakukan setiap saat secara online melalui whatsapp/medsos selama 24 jam 7 hari (layanan permintaan informasi/pengaduan akan dijawab secepatnya maksimal 1 HK)	September 2025	Ketua Tim Infokom
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan update dan publikasi Layanan Publik BPOM Manokwari melalui berbagai media (medsos, brosur/leaflet, buku saku, TV di lobi/ruang tunggu layanan)	September 2025	Ketua Tim Infokom
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan penambahan/penataan kembali parkir	September 2025	Kasubag Tata Usaha
		Menambah jumlah toilet umum, khususnya toilet untuk disabilitas	September 2025	Kasubag Tata Usaha
		Melengkapi fasilitas layanan publik khususnya untuk pelanggan disabilitas	September 2025	Ketua Tim Infokom
		Melengkapi fasilitas pengujian sampel pihak ketiga dengan pengadaan alat laboratorium GC MS	September 2025	Ketua Tim Pengujian

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat setiap tahun kecuali pada tahun 2023 sedikit mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Manokwari 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 POM di Manokwari periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

Unsur Pelayanan		IKM
U1	Persyaratan	99,52
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,52
U3	Waktu Penyelesaian	99,52
U4	Biaya/Tarif	99,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,05
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	100,00
Nilai SKM Unit Layanan		99,68

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Manokwari telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tidak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. 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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan kegiatan untuk peningkatan pemahaman dalam rangka pendampingan pelaku usaha secara intensif (melakukan bimtek dan sosialisasi)	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan bimtek kepada pelaku usaha dan sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur mendapatkan		-

	terkait persyaratan dan prosedur mendapatkan izin edar)		izin edar melalui brosur serta medsos dalam bentuk video tutorial cara mendapatkan NIE pangan, OT dan Kosmetik	   
--	---	--	--	--

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital melalui kegiatan KIE, Pendampingan Pelaku Usaha (baik secara langsung maupun online, antara lain saat dilakukan pemberian informasi di ruang ULPK maupun saat pendampingan bersama tim sertifikasi BPOM Manokwari & tim RPO Badan POM), Pertemuan Sosialisasi dengan Lintas Sektor, medsos, spanduk, roll banner, gantungan kunci dan brosur	   	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				    	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				    	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Melakukan update dan publikasi Layanan Publik BPOM Manokwari	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan update dan publikasi melalui medsos BPOM Manokwari (youtube, instagram, facebook, twitter dan tiktok) serta roll banner, brosur dan media elektronik/TV di lobi terkait Layanan Publik BPOM Manokwari, mencakup 5 jenis layanan publik dan alur proses layanan	    	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				  	
4	Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan sosialisasi/ publikasi melalui medsos BPOM Manokwari (instagram, facebook dan twitter) terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
5	Melakukan publikasi biaya/tarif layanan	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan publikasi melalui medsos BPOM Manokwari (instagram, facebook dan twitter) terkait biaya/tarif pelayanan	  	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 39 orang mengisi SKM pada Balai POM di Manokwari. Layanan Pengujian Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 19 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Manokwari secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Mutu Pelayanan A) dengan nilai SKM 99,70. Nilai SKM Balai POM di Manokwari menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sarana dan Prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Manokwari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Manokwari, 21 Agustus 2025
KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI,



AGUSTINCE WERIMON
NIP. 19810821 200003 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

- Form Keterangan Identitas Responden

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Manokwari
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Saran

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Ns. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Alamat instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

[Selanjutnya >](#)

- Form Jenis Layanan

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Manokwari
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Saran

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Persentase tahapan penyelesaian

[Selanjutnya >](#)

- Form Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Manokwari
 Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Isi Saran

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

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

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/pelaksanaan 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 (lisan 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

[Top](#)

Tertamase

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai keterlambatan serani/proses/prosedur pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Kurang Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, 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
Top
Selanjutnya >

- Form Kuesioner Persepsi Anti Korupsi

Survei Pelayanan Publik pada

Balai POM di Manokwari

Tahun 2025

1 RESPONDEN
Wibisono KODISS

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Sesuai

Apakah Seadanya sesuai 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 pemerasan/retribusi 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 jentakan/pemertanlarian

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Kembali
Selanjutnya >

- Form Saran dan Masukan

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Manokwari
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan (Porsi)

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Isi Saran

RUANG ISIRI KOTAK DIKIRI DI:

3³42²

Masukan email kontak Anda...

Kembali

Selanjutnya

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- SK Tim Pelaksana SKM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI

Jl. Angkasa Mulyono, Amban, Manokwari, Papua Barat

Telp. (0986) 2217025/27; Fax : (0986) 2217027

Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI

NOMOR OT.03.10B.03.25.166 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari, perlu dilakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan yang diberikan;

b. untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan rangkaian kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk tim pelaksana kegiatan SKM;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

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

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan BPOM;
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Memperhatikan : Surat Sestama Badan POM Nomor B-OTY.03.04.2.03.25.173 tanggal 24 Maret 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2025.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025.
- Kesatu : Menunjuk dan menugaskan pegawai di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, selanjutnya disebut Tim Pelaksana SKM dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:
- Penanggung Jawab : Budi Triyanto

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

- Ketua : Eri Maryatun
- Sekretaris : Destiani Fajarindah Ramadhani
- Anggota : 1. Aan Sulistiawan
2. Anis Kurniawati
3. Hadira Yenni
4. Ainun Nida'a
5. Yovita Dian Kurniaswati

- Kedua : Tim Pelaksana SKM sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu melaksanakan tugas sebagai berikut:
- a. melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran pelaksanaan rangkaian acara kegiatan survei SKM;
 - b. mempersiapkan dan melaksanakan kegiatan Survei SKM dan membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan survei SKM.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Manokwari
Pada tanggal 26 Maret 2025
KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI,



AGUSTINCE WERIMON

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

- Pelaksanaan Layanan Publik dan SKM





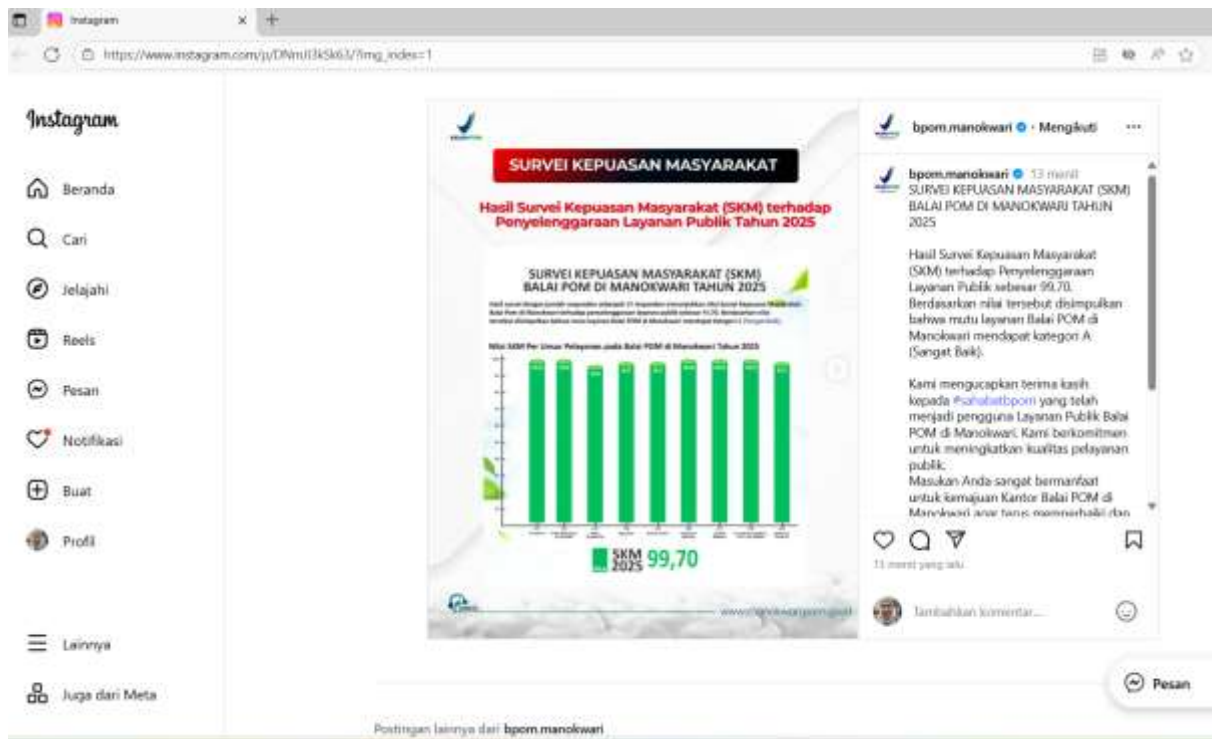




- Publikasi Hasil SKM



Publikasi hasil SKM melalui media luar ruang (*roll banner*) di depan lobi BPOM Manokwari



Publikasi hasil SKM melalui akun media sosial Instagram BPOM Manokwari

https://www.instagram.com/p/DNmJI3kSk63/?img_index=1



Publikasi hasil SKM melalui akun media sosial Facebook BPOM Manokwari

<https://www.facebook.com/BPOMdiManokwari/posts/pfbid02kfYUm4Vq5W8Wj9t96m41AQRDSDBcnWKRCP4Sy6xdLb6NYdZrCPvQSfGeLHXVgQ2el>

