



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

BALAI BESAR POM DI MANADO



Jl. Raya Manado-Tomohon KM.7
Pineleng, Sulawesi Utara
0431-824 686



manado.pom.go.id



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



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



BALAI BESAR POM DI MANADO

**TOLAK
GRATIFIKASI**

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

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	2
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	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado 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 Pengawas Obat dan Makanan di Manado 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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado 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.	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 berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 235 orang dan sampel sebanyak 60 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	2	1
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	1
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	15	4
4	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	1	1
5	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)	1	1
6	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	NA	0
7	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	47	12
8	Pengujian Obat dan Makanan	39	10
9	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	128	30
Jumlah		235	60

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

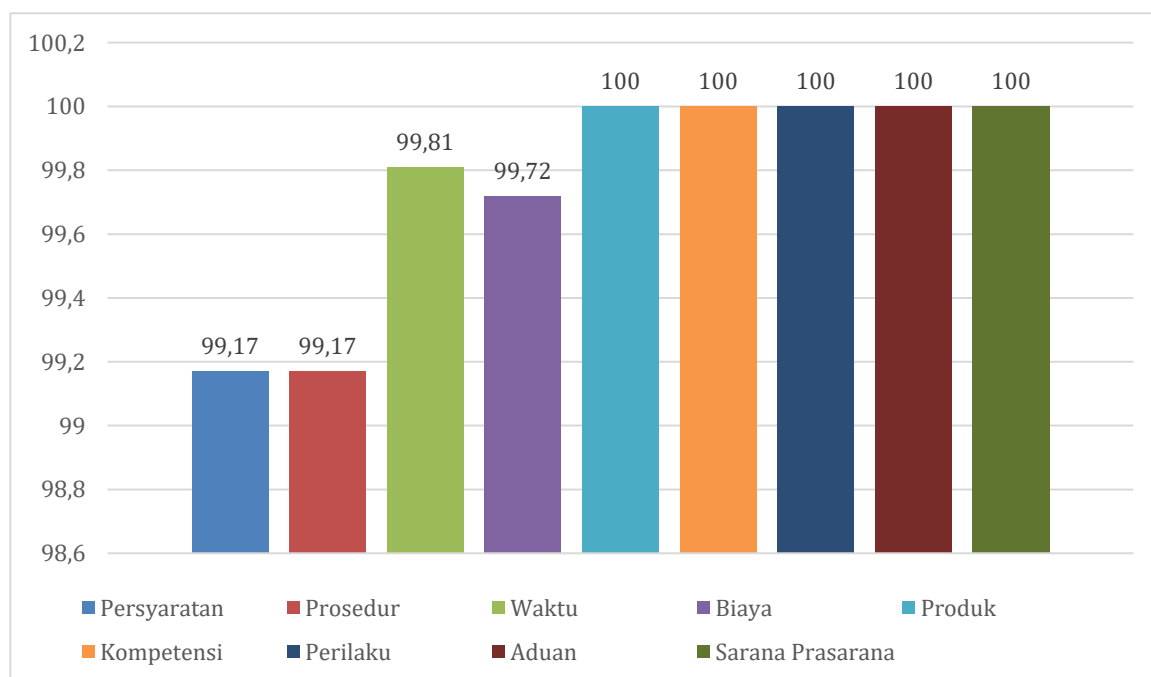
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	51,67 %
		Perempuan	29	48,33 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	24	40 %
		D1/D2/D3	4	6,67 %
		D4/S1	20	33,33 %
		S2/Profesi/S3	12	20 %
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	12	20 %
		Swasta	0	0
		Wirausaha	15	25 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	7	11,67 %
		Petani/Nelayan	0	0
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	26	43,33 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	59	90 %
		Disabilitas	1	10 %
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	1	100 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	4	95,83	95,83	97,22	100,00	100,00	100.00	100.00	100.00	100.00	98,77
4.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	12	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
8	Pengujian Obat dan Makanan	10	100.00	100.00	100.00	98.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.81
9	Pengaduan Masyarakat dan nformasi Obat dan Makanan	30	98.89	98.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.75
Rerata IKM Per Unsur			99.17	99.17	99.81	99.72	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
IKM Unit Layanan			99.76									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, sistem mekanisme dan prosedur serta biaya/tarif merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan dan sistem mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 99.17. Selanjutnya biaya/tarif mendapatkan nilai 99.72 adalah nilai terendah kedua. Walaupun ketiga aspek tersebut telah memenuhi mutu unit layanan dengan kategori “Sangat Baik”.

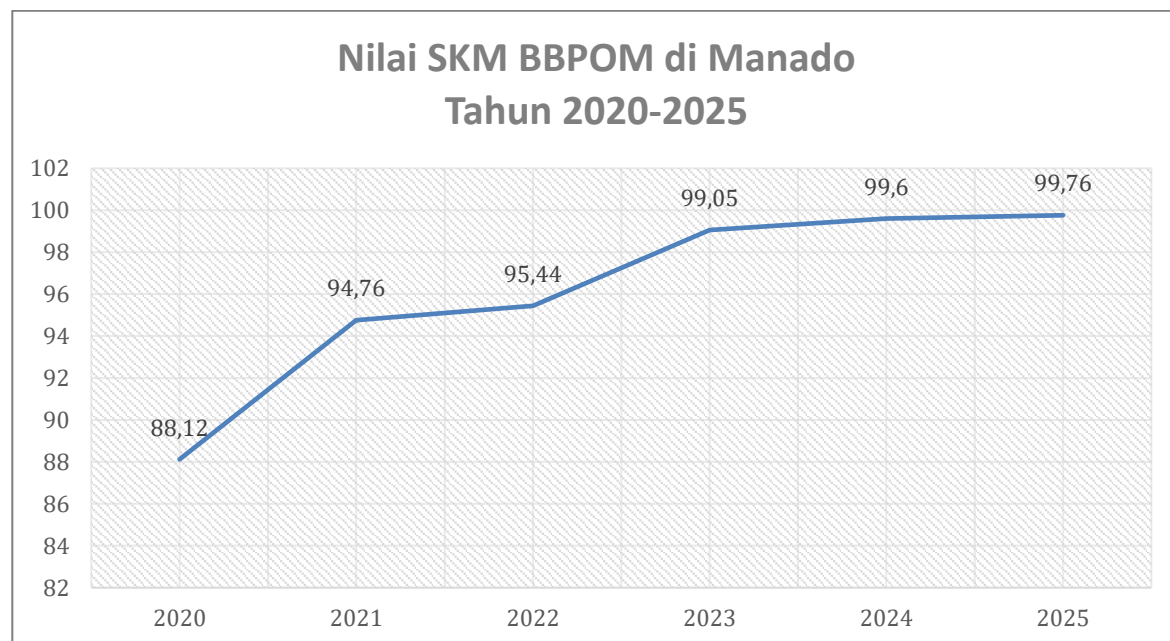
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan apresiasi atas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar POM di Manado namun pelaku usaha masih berharap bahwa frekuensi pendampingan UMKM baik melalui kegiatan secara terjadwal maupun pendampingan mandiri terus ditingkatkan.

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 permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan kompetensi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan pemutakhiran informasi publik dan standar layanan melalui media online dan offline.	Tahun 2025	Fungsi Infokom, Sertifikasi dan Tata Usaha
		Melakukan publikasi Standar Pelayanan BBPOM Manado 2025 pada website Mall Pelayanan Publik kab/kota	Tahun 2025	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
		Penguatan peran fasilitator UPT melalui peningkatan kompetensi petugas pelayan publik	Tahun 2025	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan fitur aplikasi inovasi pendampingan UMKM Pintu Mapalus Kawanua	Tahun 2025	Tim IT BBPOM Manado
		Pelaksanaan kegiatan kolaborasi pelayanan publik pemberdayaan UMKM antara Balai Besar POM di Manado dan Pemerintah Kab/Kota	Tahun 2025	Fungsi Infokom, Sertifikasi dan Tata Usaha
3	Biaya/Tarif	Pelaksanaan help desk pendampingan terhadap proses sertifikasi UMKM tanpa biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha.	Tahun 2025	Fungsi Infokom dan Sertifikasi
		Publikasi informasi Tarif layanan pengujian sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan secara online dan offline	Tahun 2025	Tim IT BBPOM di Manado

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif namun memiliki tren meningkat setiap tahunnya. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Manado telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

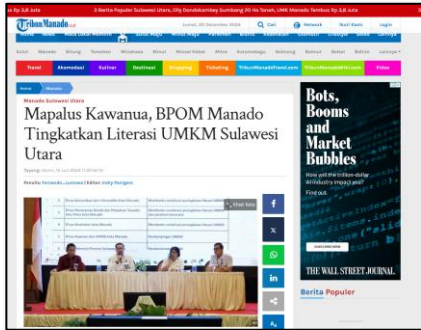
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Manado periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

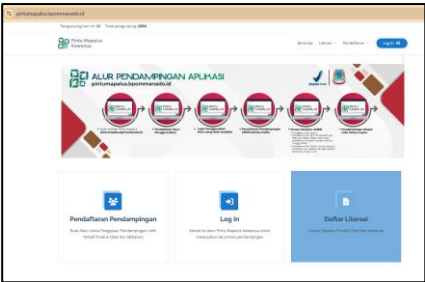
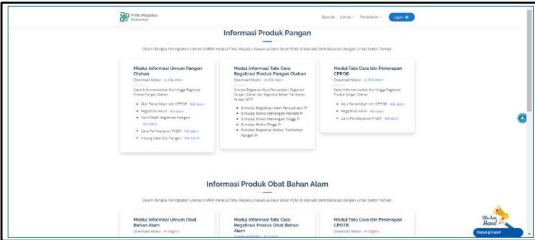
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	99,05
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,05
3	Waktu Penyelesaian	99,68
4	Biaya/Tarif	99,59
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,86
6	Kompetensi Pelaksana	99,86
7	Perilaku Pelaksana	99,86
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,73
9	Sarana dan Prasarana	99,73

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Manado telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" melalui aplikasi/inovasi Pintu Mapalus Kawanua.	Sudah	1. Sosialisasi Pntu Mapalus Kawanua melalui media massa/media elektronik 2. Sosialisasi Pntu Mapalus Kawanua melalui media sosial BBPOM di Manado 3. Sosialisasi melalui penyediaan booth konsultasi UMKM bersama Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado dan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Satu Pintu 4. Sosialisasi melalu banner web dan subsite manado.pom.go.id Tantangan/hambatan yang dihadapi: Peningkatan sosialisasi registrasi secara online melalui aplikasi/inovasi Pintu Mapalus Kawanua perlu diimbangi dengan penguatan kompetensi fasilitator UPT serta komitmen pelaku usaha dalam memahami alur proses registrasi produknya.	  

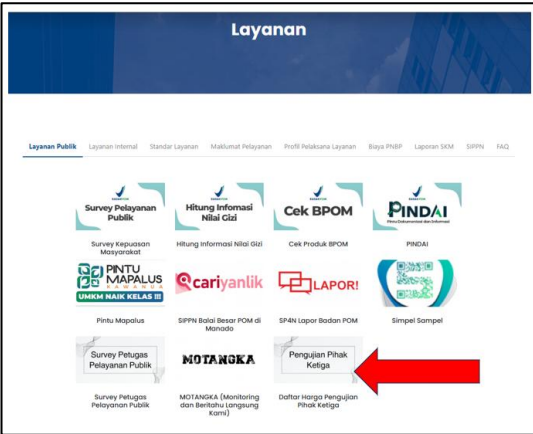
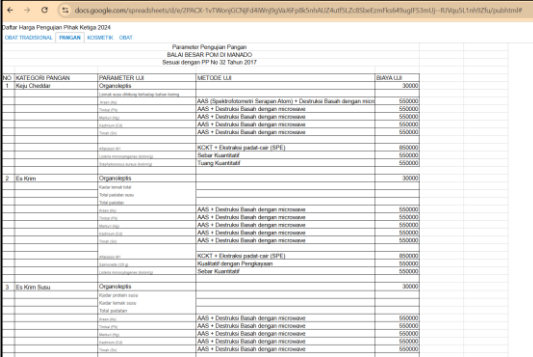
				
	Pengembangan fitur pada Pintu Mapalus Kawanua (Tahun 2024)	Sudah	Pengembangan fitur yang dilakukan antara lain: 1. Menu Literasi, terdapat sub menu sering ditanyakan, sub menu informasi, 2. Menu Pendaftaran, terdapat sub menu perijinan produk pangan lingkup Badan POM (Pangan MD), Sub menu perijinan produk pangan PIRT, sub menu produk obat bahan alam, sub menu produk kosmetik dan sub menu progres pendampingan 3. Menu Chatbot Ai 4. Menu Aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus Tantangan/hambatan yang dihadapi: Pengembangan fitur dilakukan erat kaitan dengan peningkatan akses informasi namun masih mempertimbangkan kompetensi SDM IT dan	  

			kesesuaian anggaran yang tersedia.	
	Penjadwalan secara rutin pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Manado.	Sudah	1. Jadwal pelayanan publik dipublikasikan melalui subsite manado.pom.go.id 2. Penjadwalan petugas pelayanan publik di MPP setiap harinya Tantangan/hambatan yang dihadapi: Penjadwalan secara rutin pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Manado telah dilakukan dari tahun 2024 namun pengunjung layanan BPOM di MPP masih rendah.	 

2	Publikasi melalui media online maupun offline	Sudah	1. Publikasi standar layanan secara online melalui subsite manado.pom.go.id standar layanan, tarif PNPB, FAQ, Infografis Alur Layanan Pengujian Pihak Ketiga 2. Publikasi secara offline melalui leaflet yang dibagikan kepada pelanggan yang datang di BBPOM Manado ketika kegiatan sosialisasi atau penyebarann informasi. Tantangan/hambatan yang dihadapi: Publikasi atapun peningkatan keterbukaan informasi publik tidak selaras dengan tingkat literasi masyarakat di Provinsi Sulawesi Utara yang masih rendah.	Layanan Layanan Publik Layanan Internal Standar Layanan Informasi Pelayanan Profil Pelayanan Layanan Biaya PNPB Layanan SDM SPPI FAQ STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2023 STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2024 Unduh PDF Unduh PDF Layanan Layanan Publik Layanan Internal Standar Layanan Informasi Pelayanan Profil Pelayanan Layanan Biaya PNPB Layanan SDM SPPI FAQ REPUBLIK INDONESIA SALINAN PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 TAHUN 2017 TENTANG JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,
---	---	-------	---	--

				Layanan Publik Layanan internal Standar Layanan Maklumat Pelayanan Profil Pelaksana Layanan Biaya PNPB Layanan SDM SIPP FAQ Carilah FAQ... DALAM HAL APA PERUSAHAAN HARUS MENGAJUKAN PENDAFTARAN VARIASI DATA PERUSAHAAN? PETURAN APA SAJA YANG DAPAT DIADAKAN ACUAN TENIS DALAM PENDAFTARAN PANGAN OLAHAN? PANGAN OLAHAN APA SAJA YANG WAJIB DIDAFTARKAN DI BPOM? APAKAH PANGAN OLAHAN YANG TIDAK WAJIB DIDAFTARKAN DI BPOM? KRITERIA APA YANG HARUS DIPENYU PANGAN OLAHAN YANG AKAN DIDAFTARKAN? APAKAH PANGAN OLAHAN YANG SEDANG DALAM PROSES PENDAFTARAN DI BPOM DAPAT DIPERJUALBELIKAN/ DISTRIBUSIKAN? APAKAH INDUSTRI RUMAH TANGGA DAPAT MEMPRODUKSI SEMUA JENIS PANGANT? BAGAIMANA MEKANISME PENDAFTARAN AKUR PERUSAHAAN? APAKAH PERBEDAAN INDUSTRI KOSMETIK GOLONGAN A DAN GOLONGAN B? PRODUK KOSMETIKA APA SAJA YANG BOLEH DIPRODUKSI OLEH INDUSTRI KOSMETIKA GOLONGAN B DAN APAKAH ADA JENIS SESUANYA YANG TIDAK BOLEH DIPRODUKSI OLEH INDUSTRI KOSMETIKA A GOLONGAN B? PERTANYAAN TERKAIT PENGAJUAN IZIN PENERAPAN CPPB BERAPA BIAYA REGISTRASI OBAT COPY MENGGUNAKAN NAMA GENERIK? APA SAJA PERSYARATAN UNTUK MEMBAHAIKAN PRODUSEN (FAT AKTIF/MATERIAL KEMASAN, MAUPUN PRODUK JADI) DI AKUR NEW- AEROT Survey Pelayanan Publik Hitung Informasi Nilai Gizi Cek BPOM PINDAI PINTU MAPALLUS cariyanlik LAPORI Survey Petugas Pelayanan Publik MOTANGKA Pengujian Pihak Ketiga Survey Kepuasan Masyarakat Hitung Informasi Nilai Gizi Cek Produk BPOM PINDAI Pintu Mapallus SIPP Balai Besar POM di Manado SPIN Lapor Badan POM Simpel Sampel Survey Petugas Pelayanan Publik MOTANGKA (Monitoring dan Berhitung (ungging Kumi)) Daftar Harga Pengujian Pihak Ketiga Rat Pelayanan Cerdid Pihak Ketiga Rat Pelayanan Cerdid Pihak Ketiga Mari bersama-sama Takak Graftifikasi dalam pemilu
--	--	--	--	---

				PARAMETER UJI OBAT SAMPOL DARI KEPOLISIAN <table><thead><tr><th>Parameter</th><th>Metode</th><th>Biaya Uji</th></tr></thead><tbody><tr><td>Organoleptik</td><td></td><td>Rp.30.000</td></tr><tr><td>Tidak Kefasiditas HCL</td><td>KCKT</td><td>Rp. 750.000</td></tr><tr><td>Isotermisitas</td><td>KCKT</td><td>Rp. 750.000</td></tr><tr><td>Daun Gajiga</td><td>Spectrofotometri</td><td>Rp.250.000</td></tr><tr><td>Metabolit</td><td>Spektrofotometri</td><td>Rp.250.000</td></tr></tbody></table> PARAMETER UJI KOSMETIK <table><thead><tr><th>Parameter</th><th>Metode</th><th>Biaya Uji</th></tr></thead><tbody><tr><td>Organoleptik</td><td></td><td>Rp.30.000</td></tr><tr><td>Merkur (mg)</td><td>AAS + Demakasi Bahan dengan Perisapan</td><td>Rp.150.000</td></tr><tr><td>Halogenasi (Jumlah Berikat) /Jumlah Substansi</td><td>KCKT</td><td>Rp.400.000 per sampel</td></tr><tr><td>ALT</td><td>Tuang kuantitatif</td><td>Rp.300.000</td></tr><tr><td>Angka Kapsul Keras</td><td>Seluar kuantitatif</td><td>Rp.300.000</td></tr><tr><td>Pseudomonas aeruginosa</td><td>Kuantitatif dengan pengapusan</td><td>Rp.450.000</td></tr><tr><td>Staphylococcus aureus</td><td>Kuantitatif dengan pengapusan</td><td>Rp.500.000</td></tr></tbody></table> PERSYARATAN MINIMAL JUMLAH SAMPOL Sampel Obat - Metamfetamina & Gajiga : minimal 50 g / sampel - Isotermisitas /	Parameter	Metode	Biaya Uji	Organoleptik		Rp.30.000	Tidak Kefasiditas HCL	KCKT	Rp. 750.000	Isotermisitas	KCKT	Rp. 750.000	Daun Gajiga	Spectrofotometri	Rp.250.000	Metabolit	Spektrofotometri	Rp.250.000	Parameter	Metode	Biaya Uji	Organoleptik		Rp.30.000	Merkur (mg)	AAS + Demakasi Bahan dengan Perisapan	Rp.150.000	Halogenasi (Jumlah Berikat) /Jumlah Substansi	KCKT	Rp.400.000 per sampel	ALT	Tuang kuantitatif	Rp.300.000	Angka Kapsul Keras	Seluar kuantitatif	Rp.300.000	Pseudomonas aeruginosa	Kuantitatif dengan pengapusan	Rp.450.000	Staphylococcus aureus	Kuantitatif dengan pengapusan	Rp.500.000
Parameter	Metode	Biaya Uji																																												
Organoleptik		Rp.30.000																																												
Tidak Kefasiditas HCL	KCKT	Rp. 750.000																																												
Isotermisitas	KCKT	Rp. 750.000																																												
Daun Gajiga	Spectrofotometri	Rp.250.000																																												
Metabolit	Spektrofotometri	Rp.250.000																																												
Parameter	Metode	Biaya Uji																																												
Organoleptik		Rp.30.000																																												
Merkur (mg)	AAS + Demakasi Bahan dengan Perisapan	Rp.150.000																																												
Halogenasi (Jumlah Berikat) /Jumlah Substansi	KCKT	Rp.400.000 per sampel																																												
ALT	Tuang kuantitatif	Rp.300.000																																												
Angka Kapsul Keras	Seluar kuantitatif	Rp.300.000																																												
Pseudomonas aeruginosa	Kuantitatif dengan pengapusan	Rp.450.000																																												
Staphylococcus aureus	Kuantitatif dengan pengapusan	Rp.500.000																																												

3	Publikasi peraturan tersebut dalam subsite manado.pom.go.id perlu untuk dibuatkan tools yang memudahkan pelaku usaha/masyarakat dalam pencarian biaya/tarif sesuai dengan kategori produk	Sudah	Publikasi peraturan tentang tarif PNPB dalam subsite manado.pom.go.id perlu untuk dibuatkan tools yang memudahkan pelaku usaha/masyarakat dalam pencarian biaya/tarif sesuai dengan kategori produk Ditautkan dalam subsite manado.pom.go.id Biaya pengujian dibuatkan daftar pembayaran pengujian pihak ketiga, berdasarkan kategori produk pada Alamat https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTWonjGCNjFd4iWnj9gVaJ6Fp8k5nhAUZ4utf5LZc8SbeEzmFks649uglFS3mUj--RJVqu5L1nh9Zfu/pubhtml# Tantangan/hambatan yang dihadapi: Publikasi ataupun peningkatan keterbukaan informasi publik tidak selaras dengan tingkat literasi masyarakat di Provinsi Sulawesi Utara yang masih rendah.	 
---	---	-------	--	--

BAB IV**KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 60 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Manado. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 30 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Manado secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,76. Nilai SKM Balai Besar POM di Manado menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Biaya/Tarif.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Manado telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Manado, 11 Agustus 2025

Plt. Kepala Balai Besar POM di Manado,



Agung Kurniawan, ST
NIP. 198202162005011008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ sapaaip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 📁 🌐

Sistem Informasi Ke... SIASN V.02 - Beranda Balai Besar POM di... Twitter Bbpommanado | Fa... ZI BPOM - LKE ZI SABUA PERUBAHAN SAPAAPIP » All Bookmarks

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Manado 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
Selanjutnya

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Top Selanjutnya

← → ↺ sapaaip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 📁 🌐

Sistem Informasi Ke... SIASN V.02 - Beranda Balai Besar POM di... Twitter Bbpommanado | Fa... ZI BPOM - LKE ZI SABUA PERUBAHAN SAPAAPIP » All Bookmarks

Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Manado 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
Selanjutnya

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

← Kembali

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

Pengujian Obat dan Makanan

Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 🌐

Sistem Informasi Ke... SIASN V.02 - Beranda Balai Besar POM di... Twitter Bbpommanado | Fa... ZI BPOM - LKE ZI SABUA PERUBAHAN SAPAAPIP » All Bookmarks

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

[← Kembali](#) [Selanjutnya >](#)

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 🌐

Sistem Informasi Ke... SIASN V.02 - Beranda Balai Besar POM di... Twitter Bbpommanado | Fa... ZI BPOM - LKE ZI SABUA PERUBAHAN SAPAAPIP » All Bookmarks

Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Manado** 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
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

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 🌐

Sistem Informasi Ke... SIASN V.02 - Beranda Balai Besar POM di... Twitter Bbpommanado | Fa... ZI BPOM - LKE ZI SABUA PERUBAHAN SAPAAPIP » All Bookmarks

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

[Top](#)

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 🗑️ 👤 ⋮

📱 | 🌐 Sistem Informasi Ke... 📌 SIASN V.02 - Beranda 📷 Balai Besar POM di... 🐦 Twitter 📘 Bbpommanado | Fa... 🏠 ZI BPOM - LKE ZI ✅ SABUA PERUBAHAN ✅ SAPAAPIP » 📁 All Bookmarks

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

Top

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 🗑️ 👤 ⋮

📱 | 🌐 Sistem Informasi Ke... 📌 SIASN V.02 - Beranda 📷 Balai Besar POM di... 🐦 Twitter 📘 Bbpommanado | Fa... 🏠 ZI BPOM - LKE ZI ✅ SABUA PERUBAHAN ✅ SAPAAPIP » 📁 All Bookmarks

☐ 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 Top

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32 🔍 ☆ 📄 🗑️ 👤 ⋮

📱 | 🌐 Sistem Informasi Ke... 📌 SIASN V.02 - Beranda 📷 Balai Besar POM di... 🐦 Twitter 📘 Bbpommanado | Fa... 🏠 ZI BPOM - LKE ZI ✅ SABUA PERUBAHAN ✅ SAPAAPIP » 📁 All Bookmarks

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Manado
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
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

←

→

↺

sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32

🔍

☆

📧

📌

👤

⋮

Sistem Informasi Ke...

SIASN V.02 - Beranda

Balai Besar POM di...

Twitter

Bbpommanado | Fa...

ZI BPOM - LKE ZI

SABUA PERUBAHAN

SAPAAPIP

»

All Bookmarks

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

☐

Sangat Tidak Setuju

☐

Tidak Setuju

☐

Kurang Setuju

☐

Cukup Setuju☐☐

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

☐

Sangat Tidak Setuju

☐

Tidak Setuju☐☐☐☐

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

☐

Sangat Tidak Setuju

☐

Tidak Setuju☐☐☐☐

← Kembali

Top

Setelanannya >

←

→

↺

sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=c9d07dfe2d5b2dc962c132772f0b732260ae5f32

🔍

☆

📧

📌

👤

⋮

Sistem Informasi Ke...

SIASN V.02 - Beranda

Balai Besar POM di...

Twitter

Bbpommanado | Fa...

ZI BPOM - LKE ZI

SABUA PERUBAHAN

SAPAAPIP

»

All Bookmarks

Survei Pelayanan Publik pada

Balai Besar POM di Manado

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

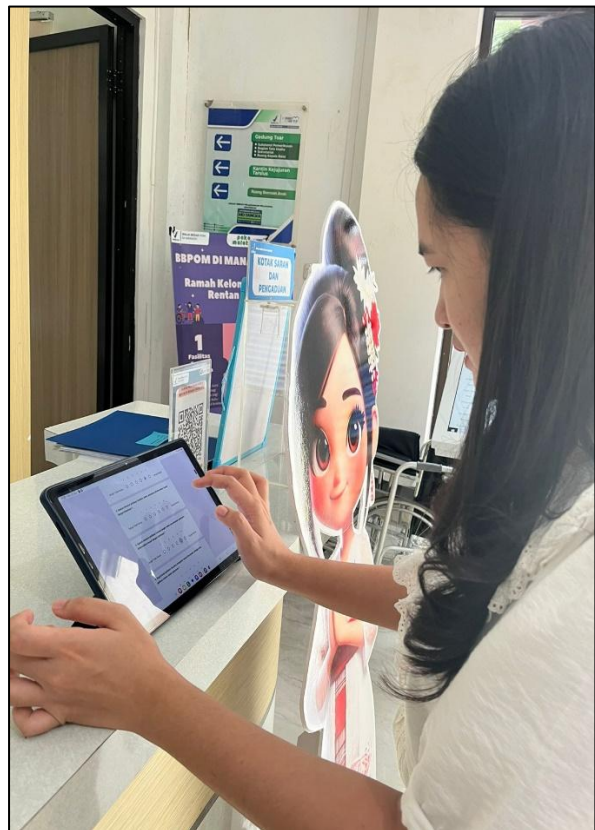
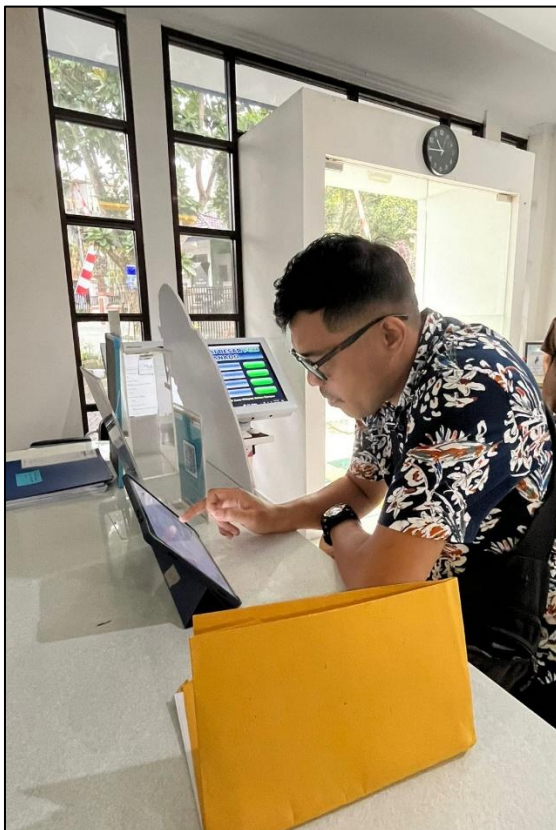
37449

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali

Simpan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Surat Pernyataan.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agung Kurniawan,ST
NIP : 198202162005011008
Jabatan : Plt Kepala Balai Besar POM di Manado
Unit Kerja : Balai Besar POM di Manado

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.

Manado, 11 Agustus 2025

Plt. Kepala Balai Besar POM di Manado,



Agung Kurniawan, ST
NIP. 198202162005011008