



Laporan SKM 2026

BALAI BESAR POM DI KUPANG

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	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV	23
KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24
1. Kuesioner	24
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	26

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc
NIP : 19660913 199603 1 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Kupang
Unit Kerja : Balai Besar POM di Kupang

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.

Kupang, 31 Agustus 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan
Makanan di Kupang,



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc

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 Kupang 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 Kupang 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 POM di Kupang 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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	06 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan cleansing data	Minggu I s.d. Minggu IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	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 89 orang dan sampel sebanyak 62 responden, dengan rincian jumlah target, populasi, dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Target	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	8	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	0	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	7	4

No	Jenis Pelayanan	Target	Populasi	Sampel
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	3	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	0	0
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	2	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	18	7
8	Pengujian Obat dan Makanan	10	9	9
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	44	40	40
10	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan	0	2	0
11	Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetik	0	0	0
Jumlah		69	89	62

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	32	52%
		Perempuan	30	48%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	9	14%
		D1/D2/D3	6	10%
		D4/S1	29	47%
		S2/Profesi/S3	18	29%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	15	24%
		Peneliti/Dosen	1	2%
		Wiraswasta	17	27%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Pegawai swasta	14	23%
		Pegawai BUMN/D	2	3%
		Lainnya	11	18%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	62	100%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Jumlah target responden penilaian SKM BBPOM di Kupang yang ditentukan oleh Biro Hukum dan Organisasi BPOM adalah 69 responden. Jumlah responden yang diperoleh seperti yang dirincikan pada tabel di atas, adalah 62 responden. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden belum memenuhi target yang ditetapkan.

Adapun pelayanan yang jumlah respondennya tidak memenuhi adalah:

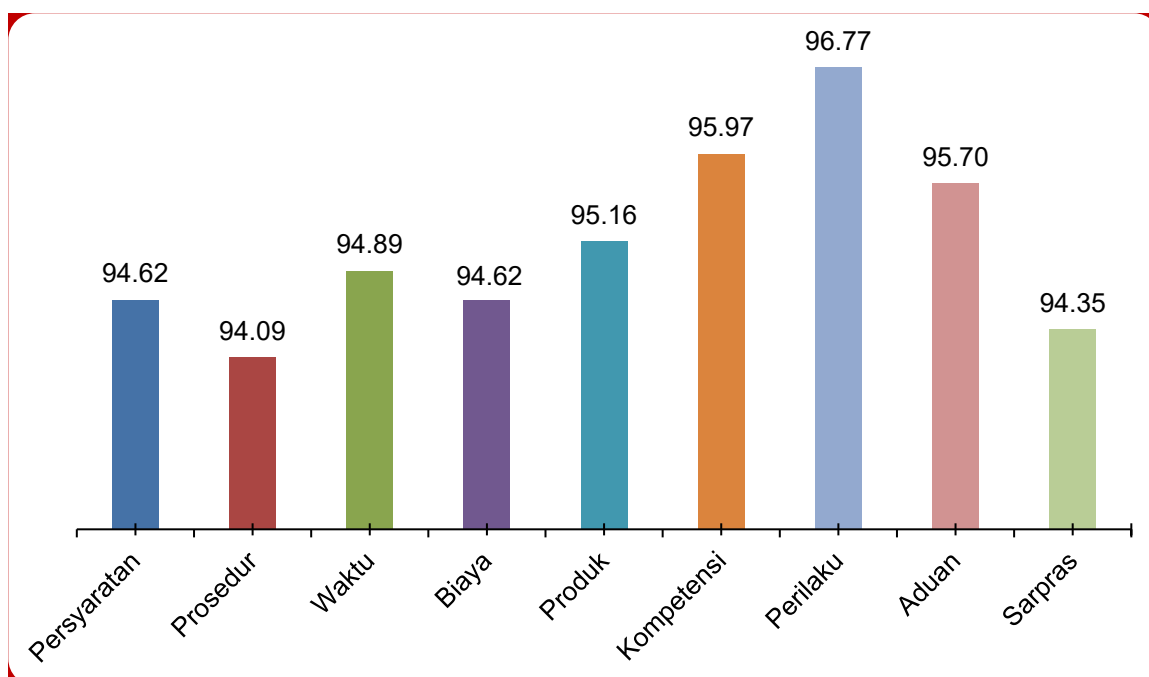
1. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan: Jumlah target 1 orang, responden 0.
Justifikasi: Pada periode penilaian survei UPP tanggal 6 April 2026 sampai 30 Juni 2026, tidak ada pelaku usaha yang melakukan pengajuan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, sehingga jumlah responden tidak dapat terpenuhi.
2. Layanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB): Jumlah target 1 orang, responden 0.
Justifikasi: Pada periode penilaian survei UPP tanggal 6 April 2026 sampai 30 Juni 2026, terdapat 1 pelaku usaha yang melakukan pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB. Namun sampai dengan 30 Juni 2026, tahapan pengajuan tersebut belum selesai, sehingga jumlah responden tidak dapat terpenuhi.
3. Layanan Pengujian Obat dan Makanan: Jumlah target 10 orang, responden 9 orang.
Justifikasi: Pada periode penilaian survei UPP tanggal 6 April 2026 sampai 30 Juni 2026, terdapat 9 pengguna layanan yang melakukan Pengujian Obat dan Makanan dari target 10, sehingga jumlah responden tidak dapat terpenuhi.
4. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan: Jumlah target 44 orang, responden 40 orang.
Justifikasi: Pada periode penilaian survei UPP tanggal 6 April 2026 sampai 30 Juni 2026, terdapat 40 pengguna Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dari target 44 orang, sehingga jumlah responden tidak dapat terpenuhi.

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)	4	91.67	95.83	87.50	91.67	91.67	95.83	100.00	95.83	87.50	93.06
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)	7	88.10	88.10	92.86	95.24	95.24	92.86	95.24	95.24	95.24	93.12

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
8	Pengujian Obat dan Makanan	9	94.44	92.59	95.06	92.59	94.44	96.30	96.30	96.30	94.44	94.72
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	40	95.83	95.00	95.69	95.00	95.42	96.25	96.67	95.42	94.58	95.54
10	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			94.62	94.09	94.89	94.62	95.16	95.97	96.77	95.70	94.35	95.13
IKM Unit Layanan			95.13									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditampilkan pada grafik, dapat diidentifikasi bahwa unsur persyaratan layanan, prosedur, dan sarana prasarana merupakan tiga unsur yang paling banyak menjadi sorotan masyarakat. Hasil pengukuran kuantitatif menunjukkan ketiga unsur tersebut masih memiliki ruang untuk peningkatan kualitas.

Unsur prosedur memperoleh nilai terendah yaitu 94,09, diikuti oleh unsur sarana prasarana dengan nilai 94,35, dan unsur persyaratan dengan nilai 94,62. Temuan ini menjadi perhatian utama dalam perencanaan perbaikan kualitas pelayanan.

Secara kualitatif, saran dan masukan masyarakat didominasi oleh apresiasi terhadap kecepatan dan kemudahan prosedur layanan, termasuk pendampingan yang diberikan selama proses pelayanan. Petugas dinilai responsif dan membantu dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Beberapa saran menekankan perlunya publikasi / sosialisasi informasi dan pelatihan terkait tahapan pengurusan izin edar dan pengurusan CPPOB, permintaan untuk menyediakan konsultasi lewat telepon, meningkatkan kampanye literasi digital dan kesehatan kepada masyarakat, dan mempercepat proses perijinan dan pengujian laboratorium

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja menyusun rencana tindak lanjut yang tidak

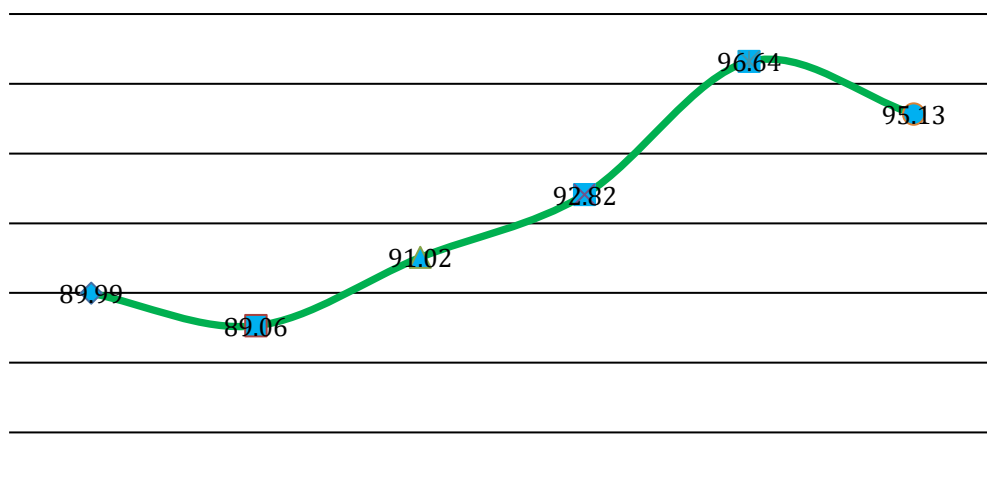
hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM, tetapi juga pada penyelesaian permasalahan nyata yang dirasakan masyarakat. Fokus utama diarahkan pada publikasi dan sosialisasi persyaratan, prosedur, dan sarana prasarana melalui seluruh media yang dimiliki, dengan penggunaan bahasa yang sederhana, serta pendampingan intensif agar informasi mudah dipahami dan diakses.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	a. Publikasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Kupang yang sederhana, melalui media sosial. b. Pembuatan brosur Standar Layanan Publik yang sederhana. c. Penyampaian Standar Layanan Publik secara langsung kepada pengguna layanan.	30 September 2026	Tim Kerja PKPP
2	Prosedur	a. Publikasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Kupang yang memuat informasi prosedur layanan, dan timeline proses perijinan dan pengujian, melalui media sosial. b. Pembuatan brosur Standar Layanan Publik yang sederhana. c. Penyampaian Standar Layanan Publik secara langsung kepada pengguna layanan.	30 September 2026	Tim Kerja PKPP

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
3	Sarana Prasarana	Publikasi kanal pengaduan masyarakat, dan layanan informasi obat dan makanan, sertifikasi obat dan makanan, serta informasi layanan pengujian obat dan makanan, melalui media sosial.	30 September 2026	Tim Kerja PKPP
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	a. Publikasi informasi terkait Obat dan Makanan dan hubungannya dengan kesehatan melalui media sosial. b. Penyampaian informasi edukasi obat dan makanan di area <i>car free day</i> .	30 September 2026	Tim Kerja PKPP

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola meningkat walaupun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2022 dan tahun 2026. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Kupang 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 Kupang periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

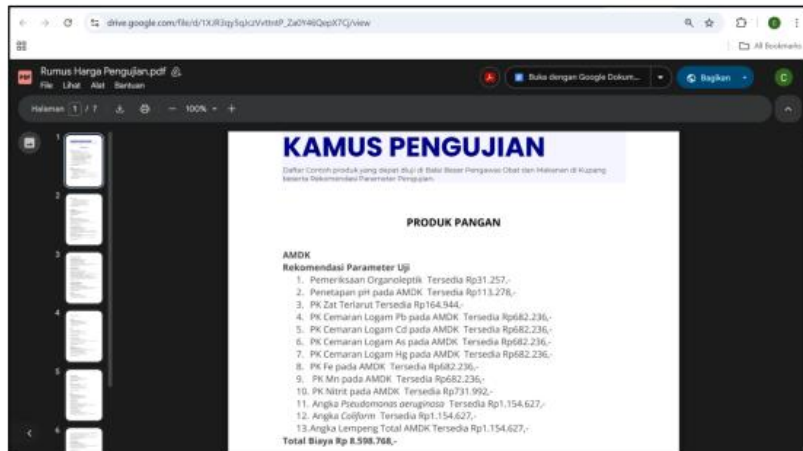
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.06
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.37
3	Waktu Penyelesaian	96.30
4	Biaya/Tarif	95.99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96/30
6	Kompetensi Pelaksana	97.84
7	Perilaku Pelaksana	97.84
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.53
9	Sarana dan Prasarana	97.53
Total		96.64

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Kupang 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 (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Menyusun brosur/leaflet informasi pengujian sampel yang memuat daftar jenis sampel dan metode uji yang tersedia di laboratorium. Brosur disediakan di ruang layanan publik dan diunggah melalui media sosial serta website resmi agar mudah diakses oleh masyarakat.	Sudah	Menyusun brosur informasi terkait pengujian sampel, dan disediakan di ruang layanan publik dan diunggah melalui media sosial dan website resmi masyarakat. Kendala: Kurangnya literasi digital dan pemahaman masyarakat sehingga masyarakat masih lebih menyukai penjelasan langsung oleh petugas.	Terlampir
2.	Menyusun panduan penggunaan aplikasi yang digunakan dalam layanan seperti portal SIPT dan e-sertifikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Memberikan pendampingan kepada pengguna dalam proses pembuatan akun dan penggunaan aplikasi untuk mempermudah akses layanan.	Sudah	Menyusun panduan penggunaan aplikasi yang digunakan dalam layanan seperti portal SIPT dan e-sertifikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Memberikan pendampingan kepada pengguna dalam proses pembuatan akun dan penggunaan aplikasi untuk mempermudah akses layanan.	Terlampir
3.	Mempublikasikan informasi biaya layanan melalui media cetak dan digital (banner, leaflet, media sosial, dan subsite resmi). Memasang informasi tarif/biaya di area layanan publik untuk menjamin transparansi. Melakukan sosialisasi setiap perubahan tarif, terutama kepada dinas kesehatan penerima DAK NF POM.	Sudah	Mempublikasikan informasi biaya layanan melalui media cetak dan digital (banner, leaflet, media sosial, dan subsite resmi). Memasang informasi tarif/biaya di area layanan publik untuk menjamin transparansi. Melakukan sosialisasi setiap perubahan tarif, terutama kepada dinas kesehatan penerima DAK NF POM.	Terlampir

Brosur rumus harga pengujian telah dipublikasikan melalui subsite Balai Besar POM di Kupang dan juga di ruang pelayanan publik Balai Besar POM di Kupang



HASIL OLAHAN UNGGAS KERING

Rekomendasi Parameter Uji

- 1. Pemeriksaan Organoleptik Tersedia Rp1.257,-
- 2. Identifikasi Formasi Tersedia Rp0,180,-
- 3. Penentuan Kadar Cemaran Pd pada Makanan Ringan Tersedia Rp682,236,-
- 4. Uji Mikrobiologi Identifikasi Salmonella Tersedia Rp1.642.350,-

Total Biaya Rp 2.646.833,-

IKAN ASIN

Rekomendasi Parameter Uji

- 1. Pemeriksaan Organoleptik Tersedia Rp1.257,-
- 2. Identifikasi Formasi Tersedia Rp022,073,-
- 3. Identifikasi Salmonella Tersedia Rp1.642.350,-

 DAFTAR BIAYA PENGUNJUK OBAT DAN MAKANAN				
No	Nama Pengunjung	Persyaratan Pengunjung	Maksimal Pengunjung (dari 1000)	Tarif Per Pengunjung
1	Klinik Rawat, R.I.S Surabaya	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
2	Klinik Rawat R.I.T	10 Menit dari Bangk 10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
3	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
4	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
5	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
6	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
7	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
8	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
9	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
10	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
11	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
12	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
13	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
14	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
15	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
16	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
17	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
18	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
19	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000
20	10 Menit dari Bangk	10 Menit dari Bangk	1-100	Rp.1.000.000

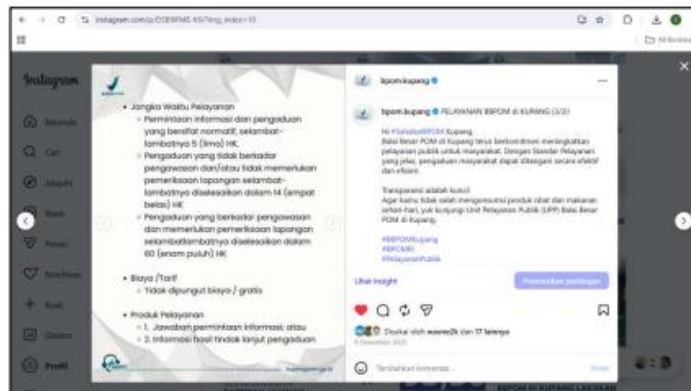
DAFTAR BIAYA
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

No	Metode Pengujian	Parameter Pengujian	Waktu Pengujian (Hari Re/pu)	Tarif Per Pengujian
1	Residu Mikro, HLT, Spektrofotometri	10 Residu Sulfat (Sulfat)	1 Hari	Rp 1.231.900
2	Residu Mikro, HLT	10 Residu Sulfat (Sulfat) dan 10 Residu Klorin (Klorin)	1 Hari	Rp 476.028
3	100 Organoleptik	100 Organoleptik	14 Hari	Rp 91.207
4	Orakurasi	Kadar Air, Lemak, Sulfat, Klorin, Hepar, Asam	14 Hari	Rp 184.964
5	10 pH dengan kertas lakmus	Kadar pH	14 Hari	Rp 108.083
6	10 pH dengan pH meter	Kadar pH	14 Hari	Rp 153.270
7	Residu Mikro	Residu Mikro (Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro, Residu Mikro)	6 Hari	Rp 80.160
8	Tekstur, Keras, Elastisitas	100 Parameter Tekstur, Keras, Elastisitas	14 Hari	Rp 301.285
9	Tekstur, Keras, Elastisitas	100 Parameter Tekstur, Keras, Elastisitas	14 Hari	Rp 301.285
10	10 Spektrofotometri Terapan	10 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 1.200.000
11	10 Spektrofotometri Terapan	10 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 940.070
12	10 Spektrofotometri Terapan	10 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 1.300.917
13	10 Spektrofotometri UV-Vis	10 Spektrofotometri UV-Vis	14 Hari	Rp 700.000
14	Induktansi Digradasi Plasma Mass Spectrometry (IDP-MS) (IDP-MS)	10 Induktansi Digradasi Plasma Mass Spectrometry (IDP-MS) (IDP-MS)	14 Hari	Rp 1.750.000
15	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
16	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
17	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
18	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
19	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
20	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
21	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
22	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
23	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
24	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
25	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
26	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
27	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708
28	100 Spektrofotometri Terapan	100 Spektrofotometri Terapan	14 Hari	Rp 389.708



Biaya pengujian sampel obat dan makanan yang tersedia di ruang layanan publik

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

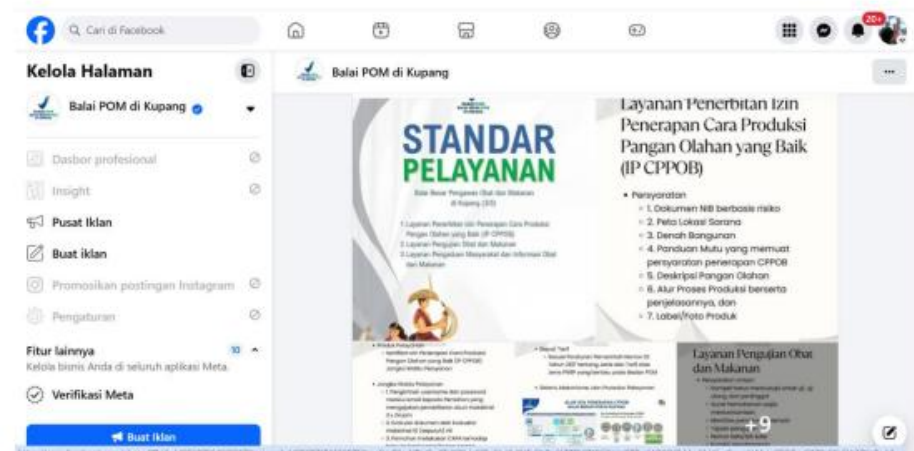


Biaya layanan yang telah dipublikasikan di media sosial

PERBAIKAN DATA DUKUNG RENCANA TINDAK LANJUT SKM 2025

Brosur Persyaratan dan biaya pengujian telah dicetak dan dipublikasikan di seluruh kanal media Balai Besar POM di Kupang.

Brosur tentang persyaratan layanan pengujian obat dan makanan dipublikasikan di media sosial:



Brosur tentang persyaratan layanan pengujian obat dan makanan dipublikasikan di media sosial:



LAYANAN PENGUJIAN OBAT & MAKANAN

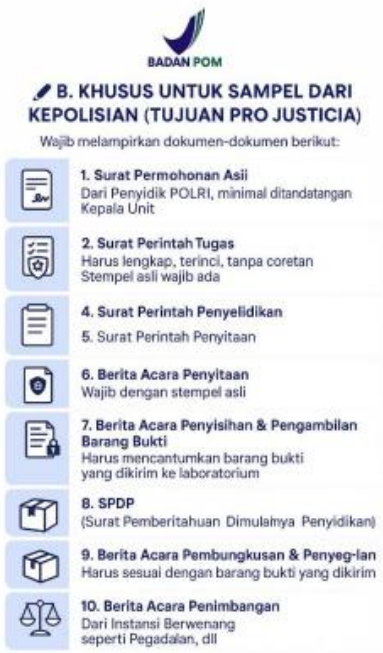
PERSYARATAN DOKUMEN ADMINISTRASI DAN SAMPEL DARI PIHAK KETIGA

A. DOKUMEN ADMINISTRASI PEMOHON

Untuk Sampel dari Pihak Ketiga (non-kepolisian), wajib melampirkan. Surat Permohonan dari Pihak Ketiga yang memuat informasi berikut:

IDENTITAS PENGIRIM & PEMBAWA SAMPEL - Nama - Alamat - Nomor Telepon	TUJUAN PENGUJIAN SAMPEL Uji mutu, uji kesamanan, dll.
DATA INSTANSI/ PERUSAHAAN - Nama Instansi/ Perusahaan - Nomor Telepon	IDENTITAS SAMPEL - Nama Sampel - Jenis Sampel - Nomor Bets / Nomor Izin Edar (jika ada)
JUMLAH & SATUAN 3 botol @ 100 ml atau 2 sachet @ 5 g gram	KONDISI PENYIMPANAN SAMPEL Disimpan suhu ruang, suhu dingin, dll.

Badan POM



B. KHUSUS UNTUK SAMPEL DARI KEPOLISIAN (TUJUAN PRO JUSTICIA)

Wajib melampirkan dokumen-dokumen berikut:

1. Surat Permohonan Asli Dari Penyidik POLRI, minimal ditandatangani Kepala Unit
2. Surat Perintah Tugas Harus lengkap, terinci, tanpa coretan Stempel asli wajib ada
4. Surat Perintah Penyelidikan
5. Surat Perintah Penyitaan
6. Berita Acara Penyitaan Wajib dengan stempel asli
7. Berita Acara Penyisihan & Pengambilan Barang Bukti Harus mencantumkan barang bukti yang dikirim ke laboratorium
8. SPDP (Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyelidikan)
9. Berita Acara Pembungkusan & Penyegelan Harus sesuai dengan barang bukti yang dikirim
10. Berita Acara Penimbangan Dari Instansi Berwenang seperti Pegadilan, dll

2. PERSYARATAN SAMPEL PIHAK KETIGA

Untuk Pengujian Obat dan Makanan

Ketentuan Umum:

Jumlah sampel harus mencukupi untuk:

- ✓ Pengujian parameter
- ✓ Uji ulang (jika diperlukan)
- ✓ Sampel pertinggal

a. Sampel dari Kepolisian

Wajib dilengkapi dengan:

- Segel resmi kepolisian
- Label kepolisian
- Label timbang dari instansi berwenang (misalnya: Pegadilan, dll)

b. Jika Jumlah Sampel Terbatas

Parameter pengujian disesuaikan dengan jumlah sampel yang tersedia

⚠ Tidak dapat dilakukan pengujian ulang

c. Kondisi Khusus Sampel

⚠ Sudah kadaluarsa Dalam kondisi rusak Tidak sesuai untuk diuji

✓ Jika pelanggan tetap ingin diuji → Wajib melampirkan surat pernyataan

Jangka Waktu Pelayanan Pengujian

a. Sampel Barang Bukti (Shabu & Ganja Kering)

- Maksimal 1 Hari Kerja setelah panmarian purku poin a-le), maku arenpayanian terima kermayaran tersun.

b. Produk Pangan

Identifikasi Siklamat (Reksi Pengendapan)

- Reaksi Warna (Colgrimetry)
- Maksimal 9 Hari Kerja setelah dilakukan pembayaran an samperinterina.

c. Parameter Uji Mikrobiologi

Angka Lempeng Total (ALT)

- Angka Kapang Khamir (AKK)
- Maksimal 10 Hari Kerja setelah dilakukan pembayaran an samperinterina.

d. Sampel Dana Alokasi Khusus (DAK)

maksimal 30 Hari Kerja

e. Pengujian Mutu Lainnya

Berkisar antara 1-14 Hari Kerja; sidisamat pada jrhis dan jumlah parameter uji.)

⚠ Catatan Penting

Apabila terjadi kondisi yag mendengat djangkua waktu pengujian tidak dapat pipehuni maka

Jangka Waktu Pelayanan Pengujian

a. Sampel Barang Bukti (Shabu & Ganja Kering)

Maksimal 1 Hari Kerja setelah pembayaran dan sampel diterima

Di luar hari kerja: pelayanan pukul 08.00-15.00 WITA dengan perjanjian terlebih dahulu

b. Produk Pangan

Identifikasi Siklamat (Reaksi Pengendapan)

Reaksi Warna (Colorimetry)

→ Maksimal 9 Hari Kerja setelah pembayaran dan sampel diterima

d. Parameter Uji Mikrobiologi

Angka Lempeng Total (ALT)

Angka Kapang Khamir (AKK)

→ Maksimal 10 Hari Kerja setelah pembayaran dan sampel diterima

d. Sampel Dana Alokasi Khusus (DAK)

Maksimal 30 Hari Kerja setelah pembayaran dan sampel diterima

e. Pengujian Mutu Lainnya

Berkisar antara 1-14 Hari Kerja, disesuaikan dengan jenis dan jumlah parameter uji.

(Berdasarkan perjanjian pada Lampiran Waktu dan Biaya)

⚠ Catatan Penting

Apabila terjadi kondisi yang menyebabkan jangka waktu pengujian tidak dapat dipenuhi

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN RI
BALAI BESAR POM DI KUPANG**

NOTA DINAS

No: OT.01.02.22A.IX.25.101

Yth : Anggota Tim sertifikasi dan pendampingan

Dari : Katim Sertifikasi dan Pendampingan UMKM

Lampiran : -

Hal : Rapat revisi brosur 6 layanan sertifikasi

Tanggal : 23 September 2025

Sehubungan dengan perihal diatas 'bersama ini kami mengundang bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut yang akan diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Rabu /24 september 2025

Waktu : 08.30 WITA s/d Selesai

Tempat : Ruang staf pemeriksaan dan sertifikasi

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.

Ketua Tim



Esther Radja Huki

Tembusan :

Plt. Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kupang

NOTULEN RAPAT

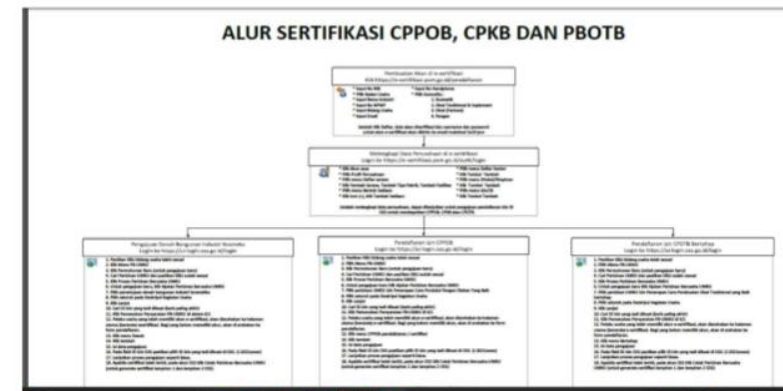
1. Hari/Tanggal : Rabu, 24 September 2025
2. Jam : 09.00 – 11.30 Wita
3. Tempat : Ruang staf Pemeriksaan dan Sertifikasi
4. Peserta : Tim Sertifikasi (Esther, Yovita dan Mario)
5. Agenda : Revisi brosur layanan sertifikasi, CDOB, CPPOB, CPOTB dan CPKB

6. Hasil Pembahasan

- Membuat rancangan brosur untuk penggunaan aplikasi yang lebih mudah dipahami oleh penerima layanan/user/pelaku usaha

PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI E SERTIFIKASI YANG MUDAH DIPAHAMI

TAMPILAN BROSUR SEBELUM

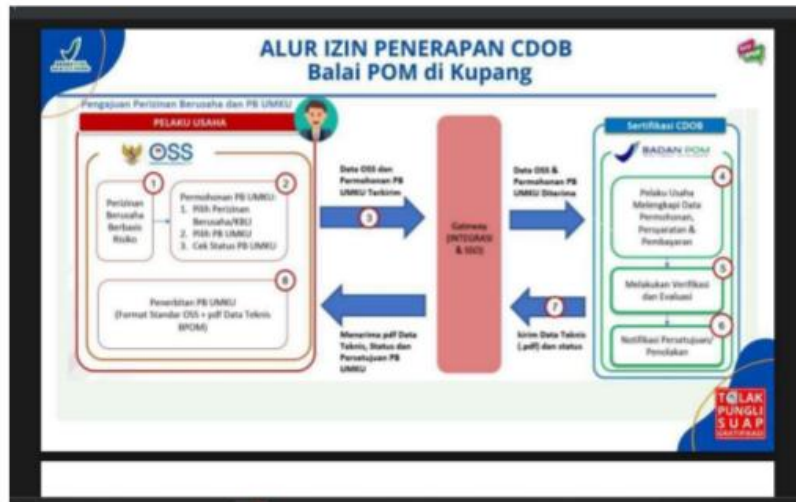


TAMPILAN SETELAH DIREVISI

1. CPPOB



2. CDOB



3. CPKB



4. CPOTB



5. SKE/SKI



6. REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI



Demikian Notulen rapat ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kupang, 24 September 2025
Notulis,

Yovita Kewa

Yovita Kewa,S.Si

DAFTAR HADIR RAPAT

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Esther Radja Huki,S.Si	PFM Ahli Muda	<i>Esther Radja Huki</i>
2	Yovita Kewa,S.Si	PFM Ahli Muda	<i>Yovita Kewa</i>
3	Mario A Parera,ST	PPNPN	<i>Mario A Parera</i>

Kupang, 24 September 2025
Notulis,

Yovita Kewa

Yovita Kewa,S.Si

FOTO-FOTO RAPAT



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 62 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Kupang. Layanan Pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 40 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Kupang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,13. Nilai SKM Balai Besar POM di Kupang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, prosedur dan sarana prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Kupang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kupang, 31 Agustus 2026
Kepala Balai Besar POM di Kupang



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc
NIP. 19660913 199603 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Kupang** 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
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Kupang** 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
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Kembali <

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Kupang
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 prosedur/alur 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

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 ?

Top

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

