

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANDUNG**

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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	20
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner	21
2. Dokumentasi Foto Pelaksanaan SKM	24

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.
NIP : 19690718 199603 1 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Bandung
Unit Kerja : Balai Besar POM di Bandung

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.

Bandung, 26 Agustus 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.

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 Bandung 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 Bandung 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 Bandung 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	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan <i>cleansing</i> data	Minggu I s.d. 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 1.624 orang dan sampel sebanyak 268 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	10	3
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	70	17
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	34	9
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	27	7
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	62	15
7	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir OBASK	10	3
8	Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetik	0	0

No	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	274	26
10	Pengujian Obat dan Makanan	110	34
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1027	154
	Total	1.624	268

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

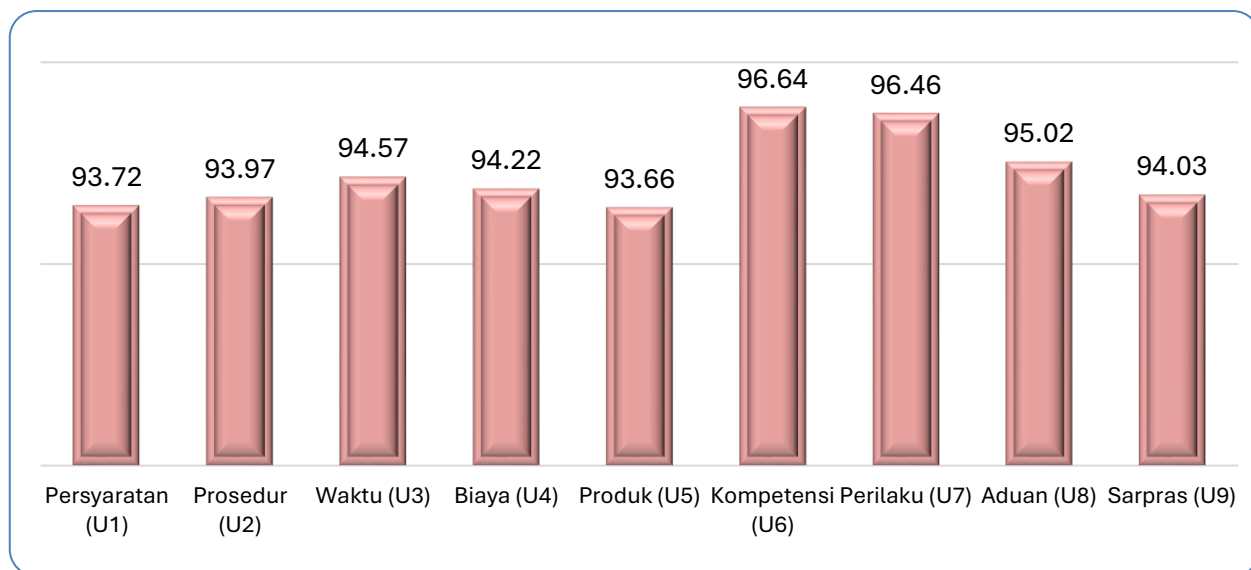
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 268 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	129	48%
		Perempuan	139	52%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		≤ SMA/Sederajat	43	14%
		D1/D2/D3	13	4%
		S1	143	46%
		S2/Profesi/S3	69	22%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	39	13%
		Pegawai swasta	142	46%
		Wiraswasta	52	17%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar /mahasiswa	9	3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Pegawai BUMN/D	1	0%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	25	8%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	268	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 Respon- den	Persyaratan (U1)	Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Produk (U5)	Kompetensi (U6)	Perilaku (U7)	Aduan (U8)	Sarpras (U9)	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	3	94,44	94,44	92,59	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	94,24
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	17	91,18	90,2	93,46	94,12	93,14	95,1	94,12	93,14	92,16	92,96
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	9	94,44	92,59	95,68	94,44	94,44	98,15	98,15	96,3	94,44	95,4
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	7	92,86	95,24	94,44	92,86	95,24	100	100	90,48	92,86	94,89
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	15	93,33	94,44	93,33	94,44	93,33	94,44	94,44	92,22	92,22	93,58
7	Penerbitan izin penerapan Cara	26	90,38	91,67	92,52	92,31	92,31	98,08	94,87	93,59	92,95	93,19

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyaratan (U1)	Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Produk (U5)	Kompetensi (U6)	Perilaku (U7)	Aduan (U8)	Sarpras (U9)	IKM Per Jenis Layanan
	Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)											
8	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan	3	94,44	88,89	92,59	94,44	88,89	94,44	94,44	94,44	83,33	91,7
9	Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Pengujian obat dan makanan	34	100	100	99,18	98,53	99,02	99,02	99,02	99,02	98,53	99,15
11	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	154	93,18	93,51	94,16	93,61	92,75	96,1	96,43	95,02	93,83	94,29
Rerata SKM Per Unsur			93,72	93,97	94,57	94,22	93,66	96,64	96,46	95,02	94,03	94,70
IKM Unit Layanan			94,70									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, seluruh aspek mendapatkan nilai dengan kategori memuaskan (nilai A), namun kami mengidentifikasi bahwa aspek Persyaratan, aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari aspek lainnya. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 93,66, selanjutnya aspek Persyaratan mendapatkan nilai 93,72, dan nilai terendah ketiga adalah aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 93,97.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak apresiasi terhadap layanan yang telah diberikan petugas layanan publik. Selain itu ada masukan juga yang mengharapkan peningkatan responsivitas petugas, perluasan fasilitator agar lebih terjangkau oleh pelaku usaha, serta saran penggunaan bahasa yang mudah dimengerti pada dokumen yang dipersyaratkan.

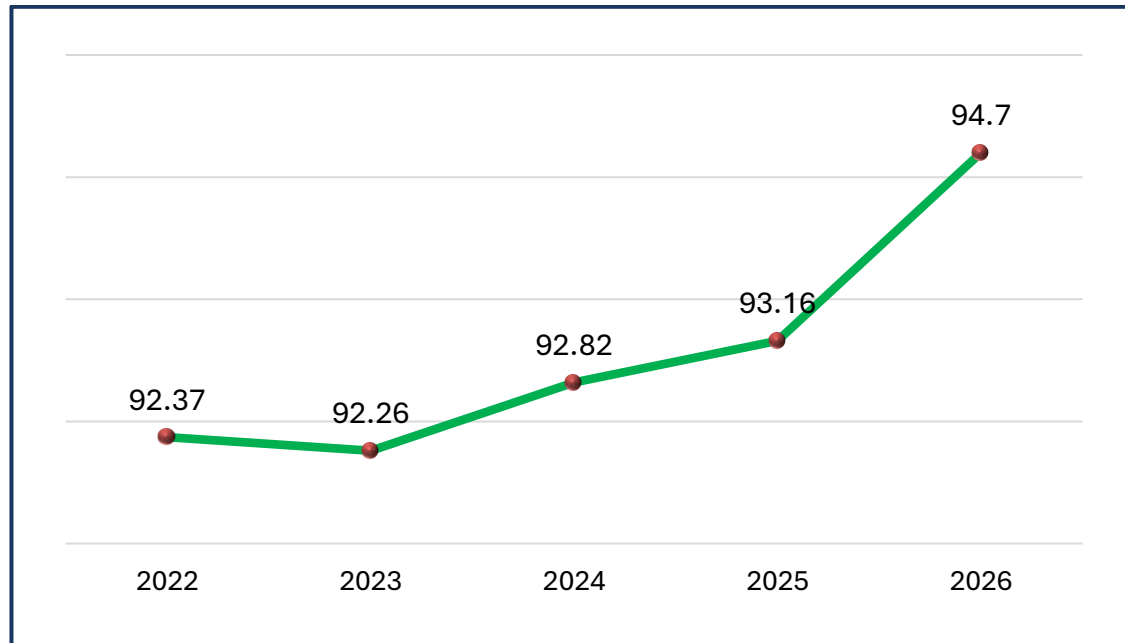
Atas dasar hasil dan masukan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah pemberian pendampingan dan bimbingan kepada pelaku usaha melalui berbagai forum atau kegiatan yang dilakukan secara mandiri maupun kolaborasi dengan pihak eksternal, melakukan publikasi pelayanan melalui berbagai media, melakukan review kebijakan dan kualitas pelayanan secara berkala, serta menyesuaikan dengan perkembangan regulasi dan kondisi terkini, memberikan motivasi kepada petugas pelayanan publik agar konsisten memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur terendah yang telah kami susun untuk perbaikan pelayanan ke depan, yaitu:

No	Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pemahaman pelanggan yang masih beranggapan bahwa hasil akhir layanan di BBPOM di Bandung langsung mendapatkan izin edar produk.	Melakukan publikasi jenis layanan BBPOM Bandung serta produk yang dihasilkan dari layanan	September 2026	Tim Pelayanan Publik di fungsi Infokom, Sertifikasi, dan Pengujian
2	Persyaratan	Pelanggan kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diminta untuk mendapatkan sertifikat/izin	Pemberian pendampingan kepada pelanggan untuk memenuhi persyaratan, serta memberikan contoh pemenuhan dokumen panduan mutu kepada pelanggan sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam pemenuhan persyaratan.	September 2026	Tim Pelayanan Publik di fungsi Infokom, Sertifikasi, dan Pengujian
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pelanggan yang sulit memahami tahapan pendaftaran suatu produk	Memberikan pendampingan kepada pelanggan dan publikasi standar pelayanan di media sosial	September 2026	Tim Pelayanan Publik di fungsi Infokom, Sertifikasi, dan Pengujian

2.4 Tren Nilai SKM

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



Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM 2022 - 2026

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

BAB III

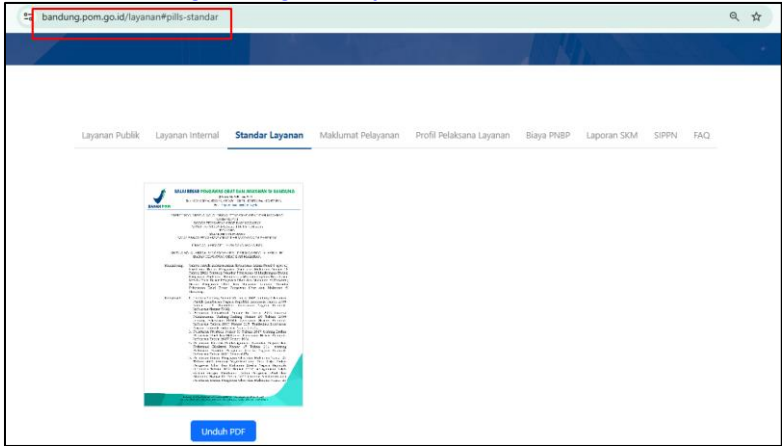
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

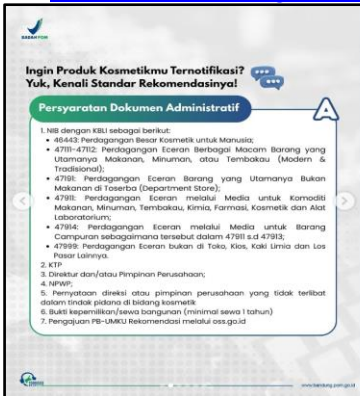
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Bandung periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

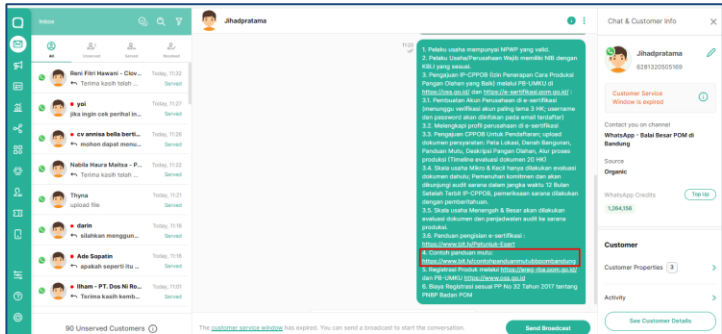
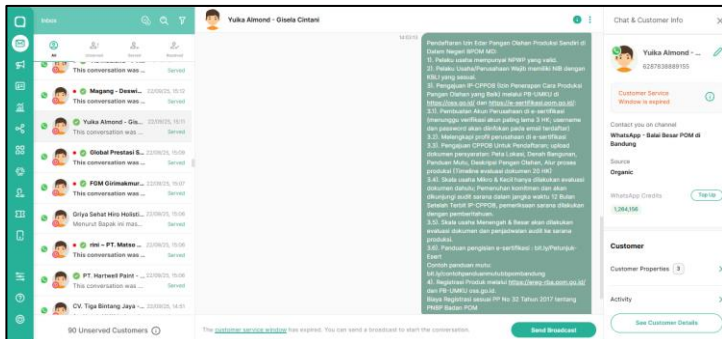
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

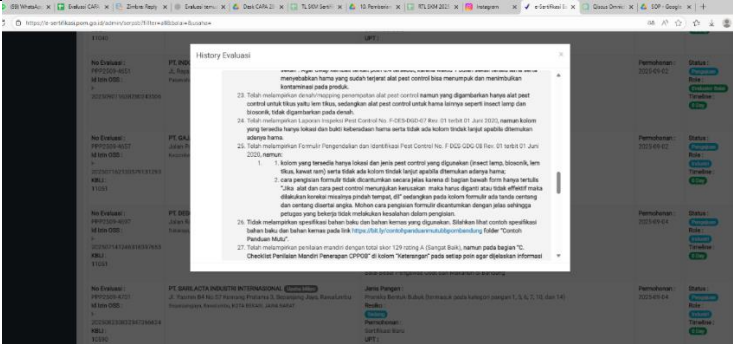
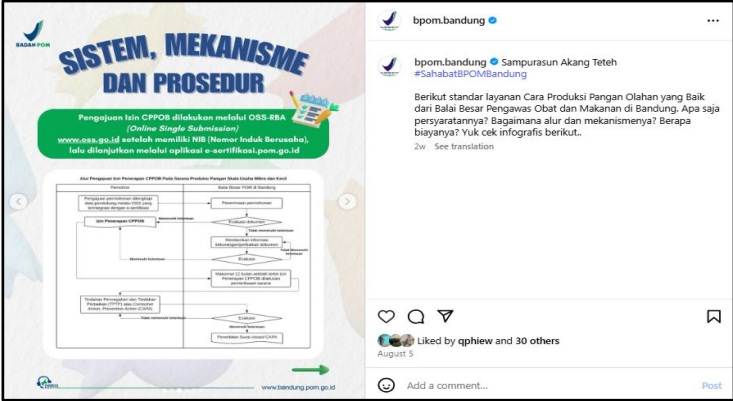
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,5
3	Waktu Penyelesaian	92,83
4	Biaya/Tarif	92,4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,51
6	Kompetensi Pelaksana	95,55
7	Perilaku Pelaksana	96,68
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,13
9	Sarana dan Prasarana	92,45

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut, Balai Besar POM di Bandung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik, pemberian pendampingan kepada pelanggan untuk pemenuhan persyaratan, serta memberikan contoh pemenuhan dokumen panduan mutu kepada pelanggan sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam pemenuhan persyaratan.	Sudah	- Membuat produk informasi bentuk digital, brosur, media sosial serta dipublikasikan di berbagai media. - Pemberian pendampingan dan contoh dokumen panduan mutu kepada pelanggan	1. Publikasi Standar Pelayanan di Website: https://bandung.pom.go.id/layanan#pills-standar  2. Publikasi Standar Pelayanan tentang persyaratan di media sosial - Publikasi Standar Pelayanan tentang Persyaratan Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Golongan A/Golongan B https://www.instagram.com/p/DNFhnERzsw2/?img_index=1

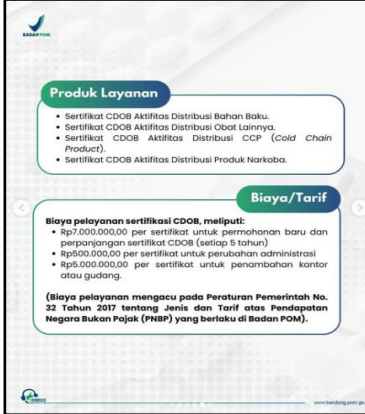
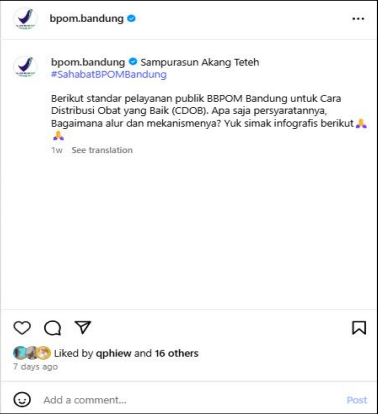
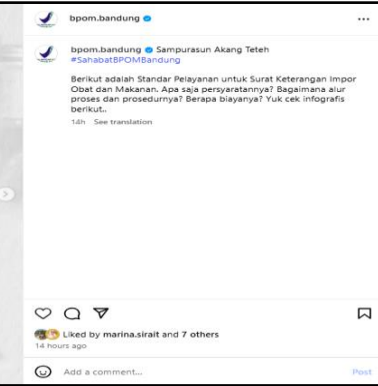
No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				 bpom.bandung • Sampurasun Akang Teteuh #SahabatBPOMBandung Berikut Standar Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik Golongan A/B Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung. Apa saja persyaratannya? Bagaimana alur dan mekanismenya? Cek infografis berikut... 3d See translation Liked by qphiew and 15 others 3 days ago Add a comment... - Publikasi Standar Pelayanan tentang Persyaratan Layanan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika https://www.instagram.com/p/DNAkXr1RswV/?img_index=1  bpom.bandung • Sampurasun Akang Teteuh #SahabatBPOMBandung Berikut Standar Layanan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung Apa saja persyaratannya? Bagaimana prosedurnya? Berapa biayanya? Yuk cek dari infografis berikut yah. 5d See translation Liked by elly.farani and 14 others 5 days ago Add a comment... 3. Pemberian pendampingan serta pemberian contoh dokumen panduan mutu kepada pelanggan melalui aplikasi Whatsapp Kabayan dan aplikasi www.e-sertifikasi.pom.go.id

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				- Pemberian informasi tentang tahapan dan panduan mutu melalui Layanan whatsapp Kabayan tanggal 18 September 2025.  - Pemberian informasi tahapan dan contoh panduan mutu melalui layanan whatsapp Kabayan tanggal 22 September 2025  - Pemberian informasi contoh dokumen panduan mutu melalui aplikasi e-sertifikasi CPPOB

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				
2	Membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik dan pemberian pendampingan kepada pelanggan tentang alur perizinan.	Sudah	4. Membuat produk informasi bentuk digital, brosur, media sosial serta dipublikasikan di berbagai media.	1. Publikasi Standar pelayanan tentang prosedur di media sosial 2. Publikasi Standar Pelayanan tentang prosedur/alur Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik https://www.instagram.com/p/DM-W90qTsYa/?img_index=1  3. Publikasi Standar Pelayanan tentang prosedur/alur Layanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) https://www.instagram.com/p/DNUy5qRzv1-/?img_index=1

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				4. Pemberian informasi alur layanan melalui Whatsapp Kabayan tentang perizinan Izin Penerapan CPPOB melalui Whatsapp Kabayan tanggal 24 September 2025. 5. Pemberian pendampingan kepada pelaku usaha di loket layanan

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				 6. Pemberian pendampingan kepada pelaku usaha di loket MPP Kota Cimahi 
3	Pemberian penjelasan kepada pelanggan tentang biaya/tarif pelayanan dan membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik yang	Sudah	5. Membuat produk informasi bentuk digital, brosur, media sosial serta dipublikasikan di berbagai media.	1. Publikasi Standar pelayanan tentang biaya di media sosial - Standar Pelayanan tentang Biaya Layanan Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB) https://www.instagram.com/p/DNQSwkOzBo0/?img_index=6

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	menyebutkan tarif pelayanan dari BBPOM di Bandung.			  - Publikasi Standar Pelayanan tentang Biaya Layanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan https://www.instagram.com/p/DNk7BDizGWm/?img_index=1  

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				2. Pemberian informasi tentang biaya di Whatsapp Kabayan

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 268 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Bandung. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 154 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (sangat baik) dengan nilai SKM 94,7. Nilai SKM Balai Besar POM di Bandung menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan “sangat baik” dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Produk Spesifikasi Jenis Layanan; Persyaratan; dan Sistem, Mekanisme, Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Bandung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bandung, 26 Agustus 2026
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.
NIP. 19690718 199603 1 001

LAMPIRAN

i. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
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

Iai 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

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
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

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

< Kembali

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
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

☐ Cukup Sesuai

Top

21

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

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

[Top](#)

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai

☐ Tidak Memadai

☐ Kurang Memadai

☐ Cukup Memadai

☐ Memadai

☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Kurang Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Kurang Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☐ Sangat Lengkap

[Top](#)

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

[Kembali](#) [Selanjutnya](#) [Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
 Tahun 2026

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

[Top](#)

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Selanjutnya](#)

[Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
 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

Silahkan isi kolom dibawah ini

393⁹⁴

Masukan kode keamanan di atas...

[Kembali](#)

[Simpan](#)

ii. Dokumentasi Foto Pelaksanaan SKM

