BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2025 | TRIWULAN II

BALAI BESAR PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG

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

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR POM DI BANDUNG
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2025

I. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Bandung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

II. Tujuan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Bandung.

III. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai Besar POM di Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

IV. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang terdapat pada tautan yang terhubung dengan aplikasi sapaAPIP (https://bit.ly/SKMBBPOMBandung2025) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara manual atau online dengan mengirimkan link tautan survei yang dilakukan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

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

Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Bandung yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

V. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara selama periode April - Juni 2025, dengan responden dari pengguna jenis layanan sebagai berikut:

1. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
5. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
6. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
7. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
8. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
9. Pengujian Obat dan Makanan
10. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

VI. Pengolahan Data SKM

1. Responden SKM

   Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang telah menerima layanan 100 persen selesai, maka diperoleh yaitu sebanyak 242 responden, dengan rincian sebagai berikut:

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

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	148	61,16%
	Perempuan	94	38,84%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	52	21,49%
	D1/D2/D3	20	8,26%
	Sarjana (S1)	119	49,18%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	51	21,07%
Usia	< 25 tahun	21	8,68%
	25 - 30 tahun	73	30,17%
	31 - 40 tahun	86	35,54%
	41 - 50 tahun	40	16,53%
	51 - 60 tahun	20	8,26%
	> 60 tahun	2	0,82%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	36	14,88%
	Pegawai BUMN/BUMD	1	0,41%
	Pelajar/Mahasiswa	5	2,07%
	Peneliti/Dosen	0	0%
	Pegawai Swasta	128	52,89%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	8	3,31%
	Wiraswasta	60	24,79%
	Lainnya	4	1,65%

2. Hasil SKM

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	92,76
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,38
U3	Waktu Penyelesaian	94,02
U4	Biaya/Tarif	93,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,9
U6	Kompetensi Pelaksana	96,95
U7	Perilaku Pelaksana	97,68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,9
U9	Sarana dan Prasarana	93,47
Nilai SKM Unit Layanan		94,42

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

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

VII. Analisis Hasil SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Untuk 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah (diurutkan dari nilai terendah) adalah unsur Persyaratan (nilai 92,76), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (nilai 93,38), dan unsur Biaya/ Tarif (nilai 93,72).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana (nilai 97,68), unsur Kompetensi Pelaksana (nilai 96,95), dan unsur Waktu Penyelesaian (nilai 94,2).

Selain itu responden juga memberikan apresiasi atas layanan yang telah diberikan oleh petugas layanan, dan juga terdapat responden yang memberikan masukan/saran agar pelayanan dapat lebih baik lagi.

VIII. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Rencana tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah, sebagai berikut:

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
Persyaratan	Pelanggan kesulitan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta untuk mendapatkan sertifikat/izin	Memberikan pendampingan kepada pelanggan serta contoh dokumen sehingga memudahkan pelanggan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta.	Agustus 2025	Petugas pelayanan publik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelanggan yang sulit memahami tahapan pendaftaran suatu produk serta adanya prosedur yang belum ada di regulasi	Memberikan pendampingan kepada pelanggan dan publikasi standar pelayanan di media sosial	Agustus 2025	Petugas pelayanan publik
Biaya/ Tarif	Pelanggan belum mengetahui tentang tarif/ biaya layanan atau beranggapan setiap layanan tidak berbayar (gratis)	Melakukan publikasi dan penyebaran informasi di media sosial terkait biaya/ tarif layanan	Agustus 2025	Petugas pelayanan publik

Saran/masukan dari responden yang berupa apresiasi atas layanan yang diberikan, serta rencana tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yang menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti, sebagai berikut:

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
1	BPOM luar biasa tingkatkan pelayanan dengan keramahan dan mengayomi. BBPOM Bandung the best.	Apresiasi Pelanggan
2	Terima kasih BPOM Bandung, sangat membantu dan informatif kepada kita	Apresiasi Pelanggan

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

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
3	Untuk pelayanan dipertahankan karena sudah baik dan memberikan informasi yang jelas	Apresiasi Pelanggan
4	Pelayanan onsite sudah cukup baik dan membantu, untuk pelayanan publik *online* perlu ditingkatkan kembali agar lebih solutif	Pemberian *briefing* kepada petugas layanan publik
5	Pertahankan atas pelayanan yang sangat memuaskan, semoga sukses selalu	Apresiasi Pelanggan
6	Mohon ditingkatkan respon chat via WA, terima kasih	Pemberian *briefing* kepada petugas layanan publik
7	Petugas sangat kooperatif dan memberikan penjelasan dengan baik. saran dipertahankan saja untuk pelayanannya.	Apresiasi Pelanggan
8	Pelayanan sangat baik, dijelaskan tahapan demi tahapan proses sertifikasi IP CPPOB sehingga kami sebagai pelaku usaha (perusahaan) sangat terbantu. Terima kasih	Apresiasi Pelanggan
9	Pelayanan petugas sudah sangat membantu, untuk masukan lebih ditingkatkan lagi kemudahan akses pada pembuatan MD.	Apresiasi Pelanggan
10	Pelayanan dan petugasnya sudah baik dan sangat membantu saya dalam sertifikasi CDOB	Apresiasi Pelanggan
11	Alhamdulillah, terima kasih kami ucapkan untuk proses pendampingan UMKM pangan. Dan sangat membantu pelaku usaha dalam proses pengajuan perijinan. Lanjutkan terus program BAGUS ini untuk kemajuan UMKM Indonesia. Salam sukses BPOM dan BBPOM Bandung.	Apresiasi Pelanggan
12	Cukup memuaskan untuk semua jawaban yang belum bisa konsul ke BPOM Pusat	Apresiasi Pelanggan
13	Saran dan masukan dari kami untuk memulai pemeriksaan agar lebih awal dilakukan untuk efisiensi waktu. Terima kasih.	Pemberian *briefing* kepada petugas layanan publik
14	Layanan Sertifikasi audit CDOB sudah baik dan sesuai dengan waktu dan jadwal yang ditetapkan.	Apresiasi Pelanggan
15	Sudah baik pelayanannya, percepatan tanggapan secara *online* terkadang masih belum cepat	Pemberian *briefing* kepada petugas layanan publik
16	Untuk konsultasi kosmetik agar dipermudah lewat *online* maupun *offline*	Pemberian *briefing* kepada petugas layanan publik
17	Pelayanan dan pendampingan sudah sangat memuaskan.	Apresiasi Pelanggan
18	Proses CDOB cepat dan tepat	Apresiasi Pelanggan
19	Perbanyak sosialisasi implementasi CPPOB kepada pelaku usaha	Pemberian Bimtek CPPOB kepada pelanggan
20	Sangat membantu untuk perbaikan sarana kami dan membantu untuk kami mengenai pemahaman cara pengolahan pangan yang baik.	Apresiasi Pelanggan
21	Hasil audit kali ini memberikan pengetahuan baru bagi kami selaku APJ di layanan distribusi, saran kami ingin perbanyak layanan pelatihan bagi APJ di distributor yang mensikronkan dengan kepatuhan di pelayanan kefarmasian seperti sarana apotek maupun toko obat lainnya agar selain menjamin mutu dari obat yang	Publikasi rencana kegiatan pembinaan dan pendampingan bagi PBF

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

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
	disalurkan juga menjaga keamanan dokumentasi bagi semua pihak	
22	Agar dipermudah dalam proses perizinan CPKB bagi pelaku usaha UMKM karena di tempat kami banyak sekali pengangguran, maka itu selaku usaha UMKM ingin memajukan dan memberikan peluang usaha dan pekerjaan di daerah Kabupaten Bandung. Salam hangat. Terrima kasih.	Pelaksanaan kegiatan pendampingan perizinan kosmetik
23	Mohon lebih sering diadakan workshop *offline* terkait kebijakan dari Balai POM maupun BPOM pusat.	Pelaksaan kegiatan pendampingan /Bimtek
24	Pelayanan sangat cukup detail dan memuaskan. Lebih ditingkatkan lagi pola pelayanannya.	Apresiasi Pelanggan
25	Mohon selalu memberi pendampingan dan bimbingan	Pelaksanaan kegiatan pendampingan perizinan pangan
26	Mohon dibantu share file presentasi jika terkait acuan persyaratan terkait ketentuan/regulasi pangan	Publikasi tentang perizinan
27	Sudah sangat baik dalam pelaksanaan audit ini tidak hanya menunjukkan poin-poin salah tetapi juga memberikan masukan dan memberikan arahan.	Apresiasi Pelanggan
28	Audit daring bermasalah di jaringan	Monitoring jaringan internet
29	Informasi yang diberikan sangan membantu untuk pelaku usaha PBF dan sangat cepat respon yang diberikan.	Apresiasi Pelanggan
30	Sistem dan jadwal kunjungan sudah sesuai	Apresiasi Pelanggan

IX. Tren Hasil SKM Tahun 2025

Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Hasil SKM mandiri Balai Besar POM di Bandung tahun 2025 triwulan I dan triwulan II mendapatkan kriteria “sangat memuaskan” (mutu pelayanan A). Tren hasil SKM digambarkan sebagai berikut:

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

X. Kesimpulan

Hasil SKM BBPOM di Bandung triwulan II tahun 2025 adalah 94,42 dengan kriteria sangat memuaskan. Sebagai wujud komitmen, maka hal yang perlu dilakukan adalah menindaklanjuti hasil SKM untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah, dan menindaklanjuti saran/masukan dari pelanggan yang menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti.

Apresiasi juga diberikan kepada petugas layanan publik dan seluruh anggota tim yang terlibat di pelayanan publik atas komitmennya memberikan pelayanan yang terbaik serta apresiasi baik atas penilaian yang diberikan pelanggan. Selanjutnya agar mempertahankan dan terus mengembangkan dan berinovasi agar pelayanan dapat lebih baik lagi.

Bandung, 16 Juli 2025

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung,

Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.

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

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