BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2025 | TRIWULAN III

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).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM BAB I	iii 1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN DATA RESPONDEN TRIWULAN 3 TAHUN 2025	14

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

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 Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

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

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 disebarkan 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.

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

a. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
c. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
d. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
e. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
f. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
g. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
h. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
i. Pengujian Obat dan Makanan
j. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang telah menerima layanan 100 persen selesai, maka diperoleh yaitu sebanyak 187 responden

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

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 187 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	130	69,52%
	Perempuan	57	30,48%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	73	39,04%
	D1/D2/D3	10	5,35%
	Sarjana (S1)	88	47,06%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	16	8,55%
Usia	< 25 tahun	28	14,97%
	25 - 30 tahun	51	27,27%
	31 - 40 tahun	60	32,09%
	41 - 50 tahun	28	14,98%
	51 - 60 tahun	15	8,02%
	> 60 tahun	5	2,67%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	71	37,97%
	Pegawai BUMN/BUMD	0	0%
	Pelajar/Mahasiswa	10	5,35%
	Peneliti/Dosen	0	0%
	Pegawai Swasta	57	30,48%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	1	0,54%
	Wiraswasta	45	24,06%
	Lainnya	3	1,6%

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

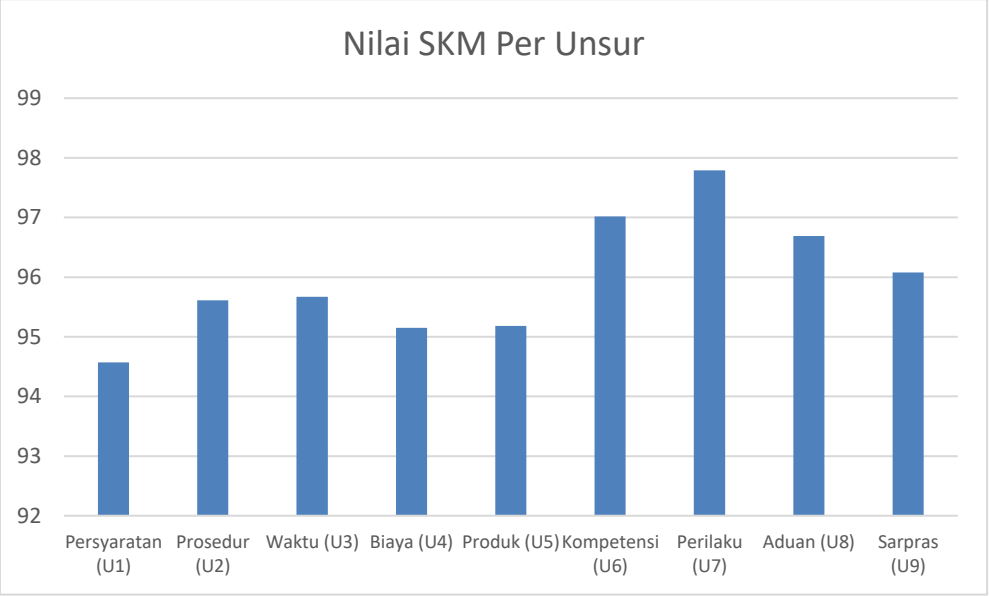
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	94,57
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,61
U3	Waktu Penyelesaian	95,67
U4	Biaya/Tarif	95,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,18
U6	Kompetensi Pelaksana	97,02
U7	Perilaku Pelaksana	97,79
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,69
U9	Sarana dan Prasarana	96,08
Nilai SKM Unit Layanan		95,97

: 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)

Gambar 1 Nilai SKM Per Unsur



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

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, produk spesifikasi jenis layanan. dan biaya layanan merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari aspek lainnya. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 94,57, selanjutnya aspek biaya/ tarif mendapatkan nilai 95,15, dan nilai terendah ketiga adalah aspek produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 95,18.

Unsur dengan 3 nilai tertinggi diperoleh oleh aspek perilaku pelaksana (97,79), diikuti oleh aspek Kompetensi pelaksana (97,02) dan aspek ketiga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (96,69)

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 percepatan pelayanan, peningkatan responsivitas petugas, serta lebih sering memberikan pendampingan, workshop, atau sosialisasi kepada pelaku usaha.

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 meningkatkan sosialisasi, pemberian pendampingan dan bimbingan kepada pelaku usaha melalui berbagai media publikasi dan kegiatan baik dilakukan secara mandiri maupun kolaborasi dengan pihak eksternal atau UPP di lingkungan BPOM lainnya, melakukan reviu tahapan pelayanan secara berkala dan menyesuaikan dengan perkembangan regulasi terkini, memberikan motivasi kepada petugas pelayanan publik agar konsisten memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, serta mengembangkan kualitas pelayanan sesuai kondisi terkini.

3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

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

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.	November 2025	Petugas pelayanan publik

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

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
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	November 2025	Petugas pelayanan publik
Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan	Pemahaman pelanggan yang masih kurang di mana 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 yang diberikan	November 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	Informasi yang diberikan sudah baik, pelayanan juga sangat baik, serta ramah, namun terkait update belum dilakukan secara berkala, sehingga tidak nampak apakah sudah berjalan atau belum terkait permasalahan dikeluhkan. (Layanan Pengaduan dan Informasi)	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan
2	Informasi pengajuan denah cukup jelas	Apresiasi Pelanggan
3	Mohon dipertahankan pelayanannya sangat memuaskan. Terima kasih	Apresiasi Pelanggan
4	Cukup jelas	Apresiasi Pelanggan
5	Jelas informasinya	Apresiasi Pelanggan
6	terima kasih sudah membantu	Apresiasi Pelanggan
7	Wah, baru pertamakali datang ke kantor BBPOM, keren, lengkap dan menyenangkan.	Apresiasi Pelanggan
8	Memuaskan	Apresiasi Pelanggan
9	Sukses selalu dalam pelayanan, sangat puas dengan keramahan dan kecepatan dalam pelayanan	Apresiasi Pelanggan
10	Contoh panduan mutu agar disiapkan dalam bentuk hardcopy (Layanan Pengaduan dan Informasi)	Panduan mutu secara lengkap telah disiapkan dalam bentuk softcopy. BBPOM Bandung telah menyiapkan leaflet terkait dokumen persyaratan pengajuan IP CPPOB

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

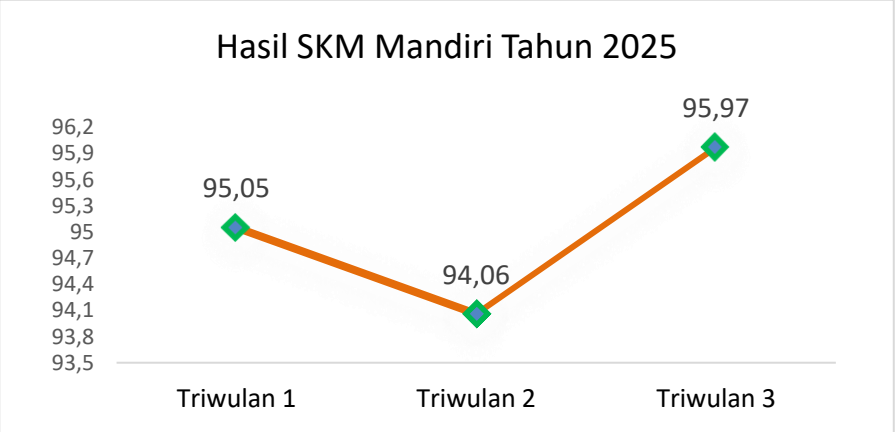
No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
11	Terima kasih BPOM kami sangat terbantu dengan pengujian secara online mempercepat proses penyidikan	Apresiasi Pelanggan
12	Bravo BPOM Bandung	Apresiasi Pelanggan
13	Memuaskan, Bu Elly Yanti TOP!	Apresiasi Pelanggan
14	Pertahankan pelayanan yang baik	Apresiasi Pelanggan
15	Tingkatkan!	Apresiasi Pelanggan
16	BBPOM Bandung terbaik dalam pelayanan =)	Apresiasi Pelanggan
17	Semangat terus BPOM Bandung untuk berbuat kebaikan	Apresiasi Pelanggan
18	Pelayanan sangat baik	Apresiasi Pelanggan
19	Pelayanan nya sudah sangat baik dan cepat dan tidak ada biaya tambahan lain / Pungli. Agar dipertahankan.	Apresiasi Pelanggan
20	Lanjutkan!!	Apresiasi Pelanggan
21	Sudah bagus	Apresiasi Pelanggan
22	Pelayanan yg sangat memuaskan. Terima kasih BBPOM di Bandung	Apresiasi Pelanggan
23	Terima kasih atas pelayanan uji lab sangat cepat membantu proses penyidikan	Apresiasi Pelanggan
24	Mudah dipahami dan ramah, mantap	Apresiasi Pelanggan
25	Jawaban sudah jelas	Apresiasi Pelanggan
26	Pelayanannya sangan baik dan akses informasi sangat mudah semoga dilanjutkan dan di pertahankan	Apresiasi Pelanggan
27	Pertahankan pelayanan yang baik	Apresiasi Pelanggan
28	Lebih baik kedepannya	Apresiasi Pelanggan
29	Jaga layanan dgn tetap maksimal, sukses selalu	Apresiasi Pelanggan
30	Pelayanan sangat humanis	Apresiasi Pelanggan
31	Cukup	Apresiasi Pelanggan
32	Untuk BPOM Pusat agar penanganan Asrot, komunikasi antara pelaku usaha lebih dimudahkan, terutama agar dari BPOM wilayah bisa lebih membantu masyarakat yang sedang berhubungan dengan Asrot (Layanan Pengaduan dan Informasi)	Mengirimkan nota dinas kepada Direktorat Registrasi OTSKK untuk menindaklanjuti saran/ masukan yang diberikan pelanggan
33	Sangat bagus pelayanan dan sangat sangat ramah	Apresiasi Pelanggan
34	- Pelayanan yg diberikan melebihin ekspektasi yg diharapkan - Jam pelayanan lebih dari ekspektasi karena jam 07.30 udh dimulai - Pelayanan sudah sangat memuaskan, terima kasih	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
35	Cukup	Apresiasi Pelanggan
36	Sudah sangat baik dalam pelayanan. Tidak ada pungli ataupun biaya lainnya diluar prosedur	Apresiasi Pelanggan
37	Pertahankan pelayanan, bagus !!	Apresiasi Pelanggan
38	Balai Besar POM sudah banyak mengalami perubahan positif. Please keep the excellent work. Dan terima kasih banyak pada Ibu Okta yang sudah memberikan pelayanan konsultasi dengan sangat baik	Apresiasi Pelanggan
39	Pelayanan yg sopan dan memuaskan	Apresiasi Pelanggan
40	Pelayanan yang cepat dan sangat informatif, ramah serta mudah dipahami	Apresiasi Pelanggan
41	Pertahankan atas pelayannya kami merasa terbantu mempercepat dalam proses penyidikan	Apresiasi Pelanggan
42	Mantap, selalu tingkatkan pelayanan	Apresiasi Pelanggan
43	Terima kasih, informasi sangat jelas	Apresiasi Pelanggan
44	Untuk pelayanan sudah baik dan bagus mohon dipertahankan	Apresiasi Pelanggan

2.4 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, triwulan II dan triwulan III mendapatkan kriteria “sangat memuaskan” (mutu pelayanan A). Tren hasil SKM digambarkan sebagai berikut:



3 Kesimpulan

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 (tiga) Triwulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Pada grafik dapat dilihat bahwa nilai SKM TW 2 (94,06) mengalami penurunan dibandingkan TW 1 (95,05). Akan tetapi mengalami kenaikan di TW 3 menjadi 95,97. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di

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

Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

Hasil SKM BBPOM di Bandung triwulan III tahun 2025 adalah 95,97 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, 14 Oktober 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).