

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2026 | TRIWULAN I



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren hasil SKM Tahun 2025	6
BAB III	7
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	7
BAB IV	9
KESIMPULAN	9
LAMPIRAN DATA RESPONDEN TRIWULAN IV TAHUN 2026	10

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 selama periode Januari - Maret 2026, 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 124 responden

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 124 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	98	79.03%
	Perempuan	26	20.97%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	31	25%
	D1/D2/D3	5	4.03%
	Sarjana (S1)	72	58.07%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	16	12.9%
Usia	< 25 tahun	6	4.84%
	25 - 30 tahun	42	33.87%
	31 - 40 tahun	49	39.52%
	41 - 50 tahun	14	11.29%
	51 - 60 tahun	12	9.67%
	> 60 tahun	1	0.81%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	57	45.97%
	Pegawai BUMN/BUMD	0	0
	Pelajar/Mahasiswa	5	4.03%
	Peneliti/Dosen	1	0.81%
	Pegawai Swasta	41	33.06%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	0	0
	Wiraswasta	15	12.1%
	Lainnya	5	4.03%

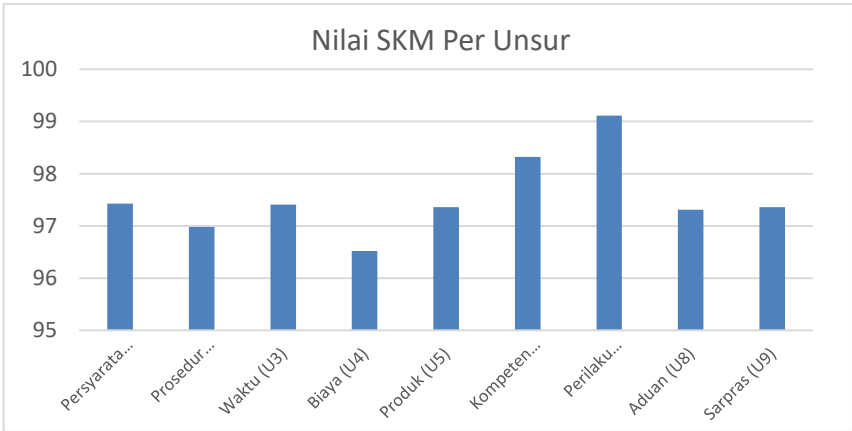
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	97,43
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,98
U3	Waktu Penyelesaian	97,41
U4	Biaya/Tarif	96,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,36
U6	Kompetensi Pelaksana	98,32
U7	Perilaku Pelaksana	99,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,31
U9	Sarana dan Prasarana	97,36
Nilai SKM Unit Layanan		97,53

- : 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



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 biaya/ tarif; sistem, mekanisme dan prosedur serta penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari aspek lainnya. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 96,52, selanjutnya aspek sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 96,98, dan nilai terendah ketiga adalah aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 97,31.

Unsur dengan 3 nilai tertinggi diperoleh oleh aspek perilaku pelaksana (99,11), diikuti oleh aspek Kompetensi pelaksana (98,32) dan aspek ketiga Persyaratan (97,43)

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.

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 2026 triwulan I mendapatkan kriteria “sangat baik” (mutu pelayanan A) dengan nilai SKM Unit Layanan sebesar 97.53

BAB III
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
Biaya/ Tarif	Pelanggan belum mengetahui tentang tarif/ biaya layanan atau beranggapan setiap layanan tidak membayar (gratis)	Melakukan publikasi dan penyebaran informasi di media sosial terkait biaya/ tarif layanan	Mei 2026	Petugas pelayanan publik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelanggan yang sulit memahami tahapan pendaftaran suatu produk serta adanya prosedur yang belum ada diregulasi	Memberikan pendampingan kepada pelanggan dan publikasi standar pelayanan di media sosial	Mei 2026	Petugas pelayanan publik
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pelanggan kurang memahami mekanisme pengaduan 2. Persyaratan pengaduan belum lengkap sehingga pengaduan tidak dapat diproses	Sosialisasi mekanisme/ alur proses pengaduan serta persyaratan pengaduan di media sosial	Mei 2026	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	Pelayanan sudah sangat bagus	Apresiasi Pelanggan
2	Pelayanan yang diberikan sangat membantu	Apresiasi Pelanggan
3	Pertahankan yang sudah baik	Apresiasi Pelanggan
4	Tidak ada, hanya lanjutkan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi, terima kasih sudah memberikan info yang sangat jelas :)	Apresiasi Pelanggan
5	Dirasa cukup, terima kasih	Apresiasi Pelanggan
6	Terima kasih atas pelayanan yang sangat baik	Apresiasi Pelanggan
7	Pertahankan pelayanan yang sudah oke, terima kasih	Apresiasi Pelanggan
8	Pelayanan baik	Apresiasi Pelanggan
9	Mantap jiwaaaaa	Apresiasi Pelanggan
10	Terima kasih atas pelayanan terbaiknya	Apresiasi Pelanggan
11	Harga pengujian agar lebih ringan	Mengirimkan surat kepada pelanggan untuk menindaklanjuti saran/masukan yang diberikan
12	Yang sudah ada dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
13	Tetap semangat	Apresiasi Pelanggan
14	Pertahankan	Apresiasi Pelanggan
15	Cukup baik dan terimakasih	Apresiasi Pelanggan
16	Cepat dan mudah. Mantap	Apresiasi Pelanggan
17	Cepat dan mudah	Apresiasi Pelanggan
12	Yang sudah ada dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
13	Tetap semangat	Apresiasi Pelanggan
12	Yang sudah ada dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
13	Tetap semangat	Apresiasi Pelanggan
14	Pertahankan	Apresiasi Pelanggan
15	Cukup baik dan terimakasih	Apresiasi Pelanggan
16	Cepat dan mudah. Mantap	Apresiasi Pelanggan
12	Yang sudah ada dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
13	Tetap semangat	Apresiasi Pelanggan
14	Pertahankan	Apresiasi Pelanggan
15	Cukup baik dan terimakasih	Apresiasi Pelanggan
16	Cepat dan mudah. Mantap	Apresiasi Pelanggan
17	Cepat dan mudah	Apresiasi Pelanggan
18	Terimakasih	Apresiasi Pelanggan
19	Sudah sangat baik, ramah dan sopan. sangat helpful	Apresiasi Pelanggan
20	Pelayanan baik, sangat ramah pertahankan	Apresiasi Pelanggan
21	Pertahankan dan lanjutkan untuk pelayanan prima	Apresiasi Pelanggan
22	Memuaskan	Apresiasi Pelanggan
23	Apresiasi pelanggan	Apresiasi Pelanggan
24	Pelayanan terbaik	Apresiasi Pelanggan
25	Baik	Apresiasi Pelanggan
26	Tetap pertahankan pelayanannya	Apresiasi Pelanggan
27	Tetap semangat berbuat baik BPOM Bandung	Apresiasi Pelanggan
28	sudah sangat bagus	Apresiasi Pelanggan
29	Sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi	Apresiasi Pelanggan
30	Pelayanan yang sangat bagus	Apresiasi Pelanggan
31	Welldone	Apresiasi Pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
32	Sudah sangat cukup jelas	Apresiasi Pelanggan
33	selalu berikan yang terbaik untuk masyarakat	Apresiasi Pelanggan
34	Mantap	Apresiasi Pelanggan
35	pelayanan baik, saran dipertahankan dengan prosedur yang ada	Apresiasi Pelanggan
36	Sangat ramah	Apresiasi Pelanggan
37	Sudah cukup baik pelayanannya	Apresiasi Pelanggan
38	Terus ditingkatkan pelayanan yang sudah baik	Apresiasi Pelanggan
39	Terimakasih pertahankan	Apresiasi Pelanggan
40	Gasskeeuun	Apresiasi Pelanggan
41	sudah bagus dan nyaman untuk pemberian informasinya	Apresiasi Pelanggan
42	Sudah cukup sangat baik	Apresiasi Pelanggan
43	Sudah sesuai	Apresiasi Pelanggan

BAB IV KESIMPULAN

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

Hasil SKM BBPOM di Bandung triwulan I tahun 2026 adalah 97,53 dengan kriteria sangat baik. 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, 13 April 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt