

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2026 | TRIWULAN II



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	5
2.4 Tren hasil SKM Tahun 2025	6
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN DATA RESPONDEN TRIWULAN IV TAHUN 2025	12

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 280 responden

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 280 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	135	48.21%
	Perempuan	145	51.79%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	44	15.71%
	D1/D2/D3	13	4.64%
	Sarjana (S1)	151	53.93%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	72	25.72%
Usia	< 25 tahun	20	7.14%
	25 - 30 tahun	77	27.5%
	31 - 40 tahun	103	36.79%
	41 - 50 tahun	46	16.43%
	51 - 60 tahun	30	10.71%
	> 60 tahun	4	1.43%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	39	13.92%
	Pegawai BUMN/BUMD	1	0.4%
	Pelajar/Mahasiswa	9	3.21%
	Peneliti/Dosen	0	0%
	Pegawai Swasta	153	54.63%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	11	3.92%
	Wiraswasta	53	18.92%
	Lainnya	14	5%

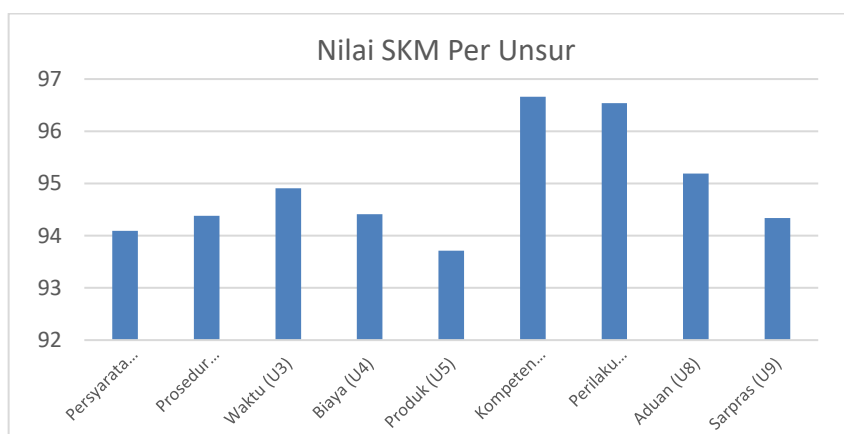
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	94,09
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,38
U3	Waktu Penyelesaian	94,91
U4	Biaya/Tarif	94,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,71
U6	Kompetensi Pelaksana	96,66
U7	Perilaku Pelaksana	96,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,19
U9	Sarana dan Prasarana	94,34
Nilai SKM Unit Layanan		94,92

	: 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 produk spesifikasi jenis pelayanan, persyaratan dan sarana dan prasarana 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 pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 93,71, selanjutnya persyaratan mendapatkan nilai 94,09, dan nilai terendah ketiga adalah aspek sarana dan prasarana dengan nilai 94,34.

Unsur dengan 3 nilai tertinggi diperoleh oleh aspek kompetensi pelaksana (96,66), diikuti oleh aspek perilaku pelaksana (96,54) dan aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan (95,19)

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 respon petugas, permintaan adanya fasilitator untuk mendampingi pelaku usaha, penyederhanaan bahasa standar layanan pada media cetak (leaflet).

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, meningkatkan kompetensi dan memberikan motivasi kepada petugas pelayanan publik agar konsisten memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, serta mendorong inovasi pelayanan sesuai kondisi terkini.

2.4 Tren Hasil SKM Tahun 2026

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 II mendapatkan kriteria “sangat baik” (mutu pelayanan A) dengan nilai SKM Unit Layanan sebesar 94.92

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



Berdasarkan hasil SKM mandiri tahun 2026, tingkat kepuasan masyarakat pada triwulan I mencapai 97,53. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik. Capaian ini mencerminkan keberhasilan unit pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, responsif dan profesional. Pada triwulan II, nilai SKM sebesar 94,92. Meskipun mengalami penurunan sebesar 2,61 poin dibandingkan triwulan I, nilai tersebut masih menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi dan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

Penurunan nilai SKM pada Triwulan II akan menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih dapat ditingkatkan. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam menyusun langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

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
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pemahaman pelanggan yang masih kurang di mana beranggapan bahwa hasil akhir layanan di BBPOM di Bandung langsung mendapatkan izin edar produk.	- Melakukan review standar pelayanan publik - Melakukan publikasi jenis layanan BBPOM Bandung serta produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik
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 2026	Tim Pelayanan Publik
Sarana dan Prasarana	Jaringan internet yang kurang stabil sehingga proses layanan kurang berjalan dengan lancar	Monitoring jaringan internet	Agustus 2026	- TU - Tim 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	Terus tingkatkan	Apresiasi Pelanggan
2	Pelayanan sudah bagus terus tingkatkan	Apresiasi Pelanggan
3	Cukup	Apresiasi Pelanggan
4	Baik	Apresiasi Pelanggan
5	Terimakasih BPOM sangat terbantu dalam proses Penyidikan lebih cepat dalam pengujian Lab barang bukti	Apresiasi Pelanggan
6	Tingkatkan keramahannya mantap	Apresiasi Pelanggan
7	Pelayanan sangat memuaskan	Apresiasi Pelanggan
8	Sangat berterima kasih dengan pelayanan yang sangat ramah	Apresiasi Pelanggan
9	Pelayanan sangat bagus dan perlu dipertahankan	Apresiasi Pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
10	Sangat puas atas informasinya, pelayanan sangat ramah	Apresiasi Pelanggan
11	Bagus tetap dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
12	Sudah bagus, lanjutkan	Apresiasi Pelanggan
13	Sangat informatif, terima kasih	Apresiasi Pelanggan
14	Dipertahankan sudah baik	Apresiasi Pelanggan
15	Semoga tetap baik dan sabar pelayanannya	Apresiasi Pelanggan
16	Terus mengayomi dengan baik	Apresiasi Pelanggan
17	Pertahankan yang sudah bagus	Apresiasi Pelanggan
18	Pelayanan sudah sangat baik dan sesuai yg diharapkan	Apresiasi Pelanggan
19	Pertahankan, Tingkatkan	Apresiasi Pelanggan
20	Terima kasih Ibu petugas BPOM	Apresiasi Pelanggan
21	Layanan yang diberikan sudah baik dan sesuai	Apresiasi Pelanggan
22	Auditor dalam pelayanan audit sudah sangat bagus tanpa diskriminasi	Apresiasi Pelanggan
23	OK	Apresiasi Pelanggan
24	Diadakan fasilitator agar terjangkau oleh banyak pelaku usaha	Sosialisasi program Prabu UMKM Juara dan SAPA Kampus Berdampak sebagai fasilitator yang melakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk dalam proses perizinan
25	Pertahankan pelayanannya, karena sudah baik	Apresiasi Pelanggan
26	Sudah cukup bagus	Apresiasi Pelanggan
27	Mantap. mohon dipertahankan.	Apresiasi Pelanggan
28	Pelayanan sangat membantu dan petugas sangat ramah	Apresiasi Pelanggan
29	Baik	Apresiasi Pelanggan
30	Sangat informatif	Apresiasi Pelanggan
31	Sudah baik dan tetap dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
32	Ok sangat membantu	Apresiasi Pelanggan
33	Sudah sangat memuaskan	Apresiasi Pelanggan
34	Pertahankan	Apresiasi Pelanggan
35	Pertahankan pelayan terbaik	Apresiasi Pelanggan
36	Sudah sangat baik. terima kasih	Apresiasi Pelanggan
37	Kecepatan respon mohon ditingkatkan kembali	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan
38	Sangat baik dan sopan	Apresiasi Pelanggan
39	Cukup baik	Apresiasi Pelanggan
40	Pertahankan layanan yang sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi	Apresiasi Pelanggan
41	Baik	Apresiasi Pelanggan
42	Sangat memuaskan pelayanannya	Apresiasi Pelanggan
43	Sudah bagus	Apresiasi Pelanggan
44	Sudah sangat baik	Apresiasi Pelanggan

45	Respon cepat sangat membantu	Apresiasi Pelanggan
46	Pertahankan dan tingkatkan terus	Apresiasi Pelanggan
47	Pertahankan	Apresiasi Pelanggan
48	BPOM Bandung terbaik	Apresiasi Pelanggan
49	Sudah sangat baik dan cepat tanggapannya terimakasih	Apresiasi Pelanggan
50	Petugas ramah dan membantu penyelesaian masalah	Apresiasi Pelanggan
51	Tetap dijaga kualitas layanan yang baiknya	Apresiasi Pelanggan
52	Sudah sangat baik, tolong dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
53	Pertahankan	Apresiasi Pelanggan
54	Pelayanan keluhan dan pertanyaan sangat responsif	Apresiasi Pelanggan
55	Sudah sangat informatif dan fast response	Apresiasi Pelanggan
56	Mantap	Apresiasi Pelanggan
57	Layanan memuaskan	Apresiasi Pelanggan
58	Fast respon. terimakasih	Apresiasi Pelanggan
59	Sudah bagus	Apresiasi Pelanggan
60	Tolong dipertahankan karena sudah bagus	Apresiasi Pelanggan
61	Semakin baik	Apresiasi Pelanggan
62	Sudah baik dan tingkatkan pelayanan	Apresiasi Pelanggan
63	Terus ditingkatkan dan jam konsultasi ditambah	Sosialisasi jam layanan konsultasi dan pengaduan BBPOM bandung dilakukan setiap hari dan jam kerja : Senin - Kamis : 07.30 - 16.00 WIB (tanpa jeda istirahat) Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
64	Sudah bagus pelayanannya, semoga lebih baik lagi dan tetap dipertahankan kemudahan dalam pelayanannya	Apresiasi Pelanggan
65	Pelayanan sangat memuaskan dan sesuai	Apresiasi Pelanggan
66	Sangat baik	Apresiasi Pelanggan
67	Alhamdulillah sudah banyak mendapatkan informasi dan segera akan melakukan rekomendasi dari arahan petugas	Apresiasi Pelanggan
68	Sudah jelas dan mudah dipahami penjelasannya	Apresiasi Pelanggan
69	Sangat baik	Apresiasi Pelanggan
70	Oke	Apresiasi Pelanggan
71	Terimakasih atas bantuan dan informasinya. Semoga kedepannya dipermudah lagi	Apresiasi Pelanggan
72	Pelayanan sangat informatif dan ramah	Apresiasi Pelanggan
73	Bagus	Apresiasi Pelanggan
74	Sangat baik	Apresiasi Pelanggan
75	Saya membaca beberapa file yang diberikan, bahasanya tidak mudah dimengerti. Penjelasannya rumit dan tidak mudah dipahami. Termasuk di survey ini. Semoga nanti bisa dipermudah	Penjelasan dokumen manual mutu oleh petugas kepada pelanggan dan pendampingan oleh petugas pada saat pengisian SKM mandiri

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 II tahun 2026 adalah 94,92 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, 9 Juli 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.