BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2025 | TRIWULAN IV

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
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 Nilai SKM	6
BAB III	8
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	8
BAB IV	9
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN DATA RESPONDEN TRIWULAN IV TAHUN 2025	11

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
6. 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 Oktober - Desember 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 148 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 148 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	106	71,62%
	Perempuan	42	28,38%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	55	37,16%
	D1/D2/D3	8	5,41%
	Sarjana (S1)	72	48,65%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	13	8,78%
Usia	< 25 tahun	16	10,81%
	25 - 30 tahun	47	31,76%
	31 - 40 tahun	48	32,43%
	41 - 50 tahun	19	12,84%
	51 - 60 tahun	14	9,46%
	> 60 tahun	4	2,7%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	62	41,89%
	Pegawai BUMN/BUMD	3	2,03%
	Pelajar/Mahasiswa	5	3,38%
	Peneliti/Dosen	1	0,67%
	Pegawai Swasta	45	30,41%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	1	0,67%
	Wiraswasta	28	18,92%
	Lainnya	3	2,03%

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

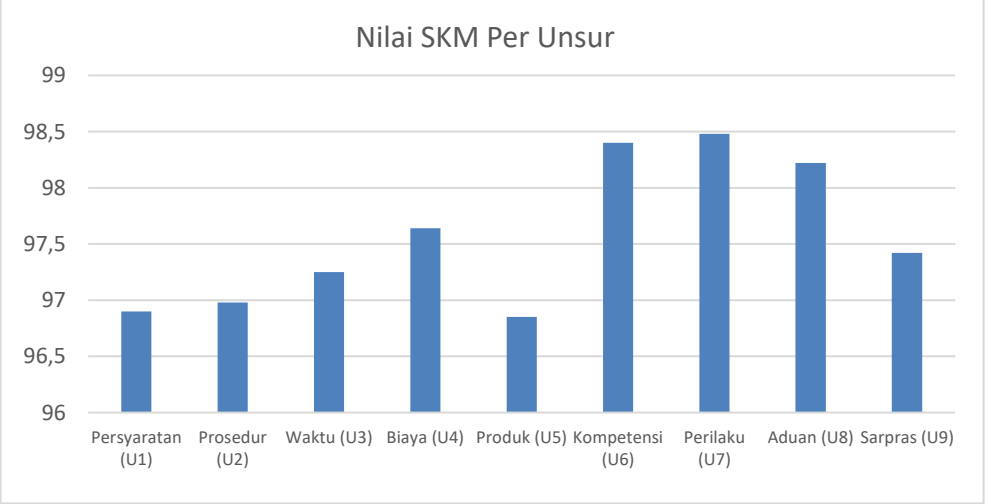
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	96,9
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,98
U3	Waktu Penyelesaian	97,25
U4	Biaya/Tarif	97,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,85
U6	Kompetensi Pelaksana	98,4
U7	Perilaku Pelaksana	98,48
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,22
U9	Sarana dan Prasarana	97,42
Nilai SKM Unit Layanan		97,57

: 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 produk spesifikasi jenis layanan, persyaratan serta sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari aspek lainnya. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 96,85, selanjutnya aspek persyaratan mendapatkan nilai 96,9, dan nilai terendah ketiga adalah aspek sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 96,98.

Unsur dengan 3 nilai tertinggi diperoleh oleh aspek perilaku pelaksana (98,48), diikuti oleh aspek Kompetensi pelaksana (98,4) dan aspek ketiga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (98,22)

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 2025 triwulan I, triwulan II, triwulan III dan triwulan IV mendapatkan kriteria “sangat baik” (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).

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM dari TW I 2025 mengalami kenaikan yang signifikan. Pada grafik di atas, hasil SKM Mandiri TW IV mencapai angka tertinggi (97,57) dibandingkan 3 TW sebelumhya. Niilai 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 Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

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

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
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.	Februari 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	Februari 2026	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	Februari 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	Solutif	Apresiasi Pelanggan
2	Sudah sangat membantu utk informasi yg lengkap Terima kasih	Apresiasi Pelanggan
3	Pelayanan sangat ramah, sopan dan membantu	Apresiasi Pelanggan
4	Cukup	Apresiasi Pelanggan
5	BBPOM Bandung terbaik	Apresiasi Pelanggan
6	Pertahankan untuk semua pelayanan baik online maupun offline	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
7	Sudah baik pelayanannya	Apresiasi Pelanggan
8	BBPOM Bandung terbaik, pelayanan ramah	Apresiasi Pelanggan
9	Pelayanan sudah sesuai dan sangat mudah	Apresiasi Pelanggan
10	Cukup baik	Apresiasi Pelanggan
11	Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti	Apresiasi Pelanggan
12	Cukup	Apresiasi Pelanggan
13	Memuaskan	Apresiasi Pelanggan
14	Sangat bagus	Apresiasi Pelanggan
15	Pelayanan sangat memuaskan	Apresiasi Pelanggan
16	Pelayanan sudah baik, ok good, pertahankan terima kasih	Apresiasi Pelanggan
17	Dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
18	Sudah memuaskan	Apresiasi Pelanggan
19	Terkait email, mohon ada notifikasi respons sebagai jawaban email telah diterima	Membuat notifikasi sebagai jawaban email sudah diterima
20	Pelayanan memuaskan sesuai dengan harapan	Apresiasi Pelanggan
21	Ramah, sangat informatif	Apresiasi Pelanggan
22	Sudah sangat baik, tolong dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
23	Tingkatkan lagi	Apresiasi Pelanggan
24	Terus dilanjutkan pelayanan untuk BPOM, sejauh ini sudah baik dan mudah dipahami. respon di system pun bagus.	Apresiasi Pelanggan
25	Sudah baik	Apresiasi Pelanggan
26	Cukup	Apresiasi Pelanggan
27	Tetap pertahankan layanan yang baik	Apresiasi Pelanggan
28	Pelayanan di BPOM sangat baik cepat dan mempermudah proses penyidikan, agar dipertahankan	Apresiasi Pelanggan
29	Pelayanan sangat memuaskan	Apresiasi Pelanggan
30	Terbaik Dalam Pelayanan	Apresiasi Pelanggan
31	Sudah sangat membantu	Apresiasi Pelanggan
32	Sudah luar biasa	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).

BAB IV
KESIMPULAN

Hasil SKM BBPOM di Bandung triwulan IV tahun 2025 adalah 97,57 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 Januari 2026
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).

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