



LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I
TAHUN 2026

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANDUNG

**LAPORAN MONITORING TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR POM DI BANDUNG
TAHUN 2026**

A. Pendahuluan

Balai Besar POM di Bandung telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 untuk mendapatkan masukan dan mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pelaksanaan survei sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I yang diperoleh adalah 97,53 dengan predikat/kualitas mutu pelayanan A (sangat baik).

Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan dan pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
4. Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.02/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Sebagai bentuk komitmen untuk melakukan perbaikan dari hasil survei dan saran/masukan pelanggan, Balai Besar POM di Bandung telah mengidentifikasi bahwa unsur biaya/ tarif, sistem, mekanisme dan prosedur serta penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari sembilan unsur yang menjadi aspek penilaian. Selanjutnya telah disusun rencana tindak lanjut untuk tiga unsur yang memiliki nilai terendah serta dari masukan/saran.

Balai Besar POM di Bandung telah melaksanakan tindak lanjut hasil SKM melalui berbagai kegiatan seperti publikasi di media sosial, sosialisasi dan pendampingan kepada pelaku usaha, serta senantiasa memberikan motivasi kepada petugas layanan agar konsisten memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Rekapitulasi tindak lanjut dan kegiatannya, sebagai berikut :

A. Hasil SKM dengan nilai unsur terendah

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab	Tindak lanjut	Keterangan
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	Mei 2026	Petugas pelayanan publik	- Publikasi dan penyebaran informasi terkait tarif/ biaya layanan di media sosial	Selesai ditindaklanjuti
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	- Foto pemberian pendampingan kepada pelanggan - Publikasi standar pelayanan ke media sosial	Selesai ditindaklanjuti
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	- Publikasi mekanisme / alur proses pengaduan di media sosial	Selesai ditindaklanjuti

B. Hasil saran/masukan pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
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	Surat tindak lanjut kepada pelanggan	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

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
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
32	Welldone	-	-	Apresiasi pelanggan
33	Sudah sangat cukup jelas	-	-	Apresiasi pelanggan
34	selalu berikan yang terbaik untuk masyarakat	-	-	Apresiasi pelanggan
35	Mantap	-	-	Apresiasi pelanggan
36	pelayanan baik, saran dipertahankan dengan prosedur yang ada	-	-	Apresiasi pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
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

Penutup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh BBPOM di Bandung sebagai bentuk komitmen untuk senantiasa melakukan pengukuran pelaksanaan pelayanan. Tindak lanjut hasil SKM serta masukan/saran merupakan bagian dari perbaikan yang perlu dilakukan agar pelayanan publik prima dapat terjaga.

Berdasarkan monitoring tindak lanjut hasil SKM, rekomendasi perbaikan untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dan saran/masukan sudah seluruhnya (100%) selesai ditindaklanjuti.

Bandung, 7 Mei 2026

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Balai Besar POM di Bandung



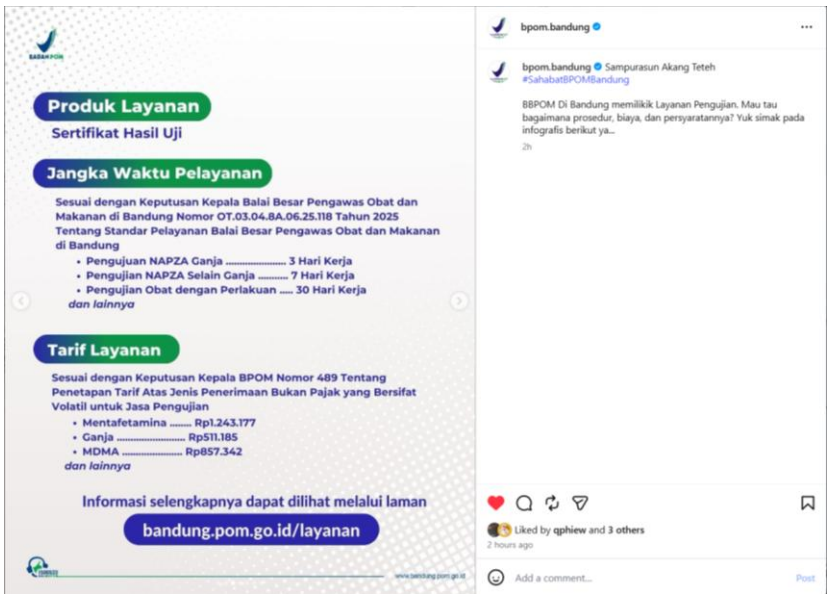
Endang Yaya Suwarya S.A., S.Si., Apt.

LAMPIRAN DATA DUKUNG

A. Hasil SKM dengan nilai unsur terendah

1. Biaya / Tarif

Publikasi ke media sosial terkait biaya/ tarif layanan tanggal 23 April 2026
https://www.instagram.com/p/DXdOlr8DzPq/?img_index=3

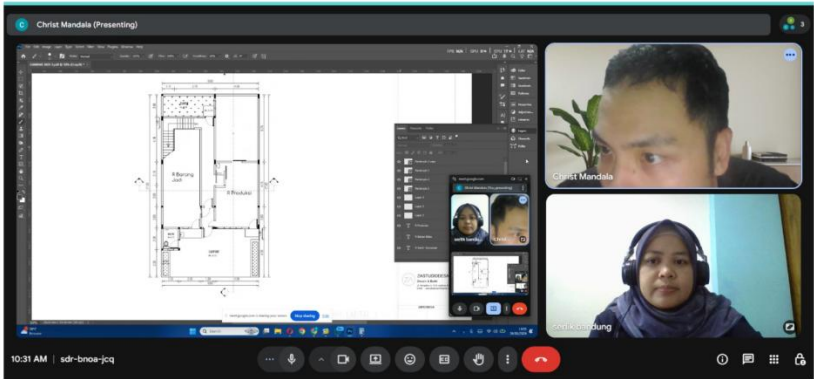


2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- ❖ Pendampingan kepada pelanggan untuk pemenuhan persyaratan



Pendampingan secara tatap muka



Pendampingan melalui telekonsultasi

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

❖ Memberikan contoh dokumen pemenuhan persyaratan
Contoh dokumen yang diberikan yaitu :

a. Terkait IP CPPOB :
<https://bit.ly/contohpanduanmutubbbpombandung>

b. Contoh leaflet Standar Pelayanan IP CPPOB



c. Contoh leaflet Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Golongan A/ Golongan B



d. Contoh leaflet Standar Pelayanan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan



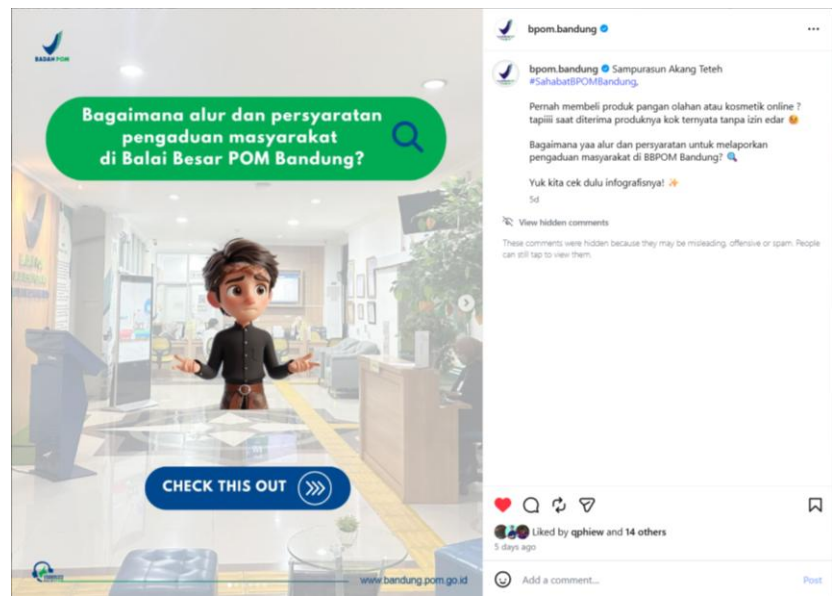
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- ❖ Publikasi ke media sosial terkait standar pelayanan
- Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan BBPOM Bandung tanggal 23 April 2026
https://www.instagram.com/p/DUFag4Uj32X/?img_index=1



3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sosialisasi alur proses serta persyaratan pengaduan di media sosial tanggal 9 April 2026
https://www.instagram.com/p/DW8REzdD8hS/?img_index=1



B. Hasil saran/masukan pelanggan

Saran/ masukan pelanggan	Tindak lanjut	Data Dukung
Terkait biaya/ tarif, agar harga pengujian agar lebih ringan	Mengirimkan surat kepada pelanggan untuk menindaklanjuti saran/ masukan yang diberikan	 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG Jl Pasteur No.25 Bandung 40171 Telp. : 022 4230546, 4213152, 4266620, 4200381, 4200382 Fax. : 0224230546 Email : bpom_bandung@pom.go.id Nomor : OT.03.01.8A.02.26.301 Bandung, 04 Februari 2026 Sifat : Biasa Lampiran : - Hal : Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Pengujian Tahun 2026 Yth. Bapak Ajang Suhendar Polres Sumedang Jl. Prabu Gajah Agung No. 48, Situ Kabupaten Sumedang Dalam rangka menindaklanjuti hasil survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Pengujian Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung pada bulan Januari 2026, mengenai saran / masukan "harga pengujian agar lebih ringan". Dengan ini kami menyampaikan bahwa kenaikan harga uji sampel berdasarkan pada Surat Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian, dimana Badan POM RI menetapkan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian dihitung dengan menggunakan formula sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung,  Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt Tembusan : Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).