



LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II 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 II yang diperoleh adalah 94,92 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 persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur serta produk spesifikasi dan jenis layanan 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
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 publikasi jenis layanan BBPOM Bandung serta produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan	Agustus 2026	Petugas pelayanan publik	Publikasi jenis layanan BBPOM Bandung dan produk yang dihasilkan	Selesai ditindaklanjuti
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	Petugas pelayanan publik	- Foto pemberian pendampingan kepada pelanggan untuk pemenuhan persyaratan (pendampingan loket layanan, desk CAPA, Prabu UMKM) - Memberikan contoh dokumen pemenuhan persyaratan	Selesai ditindaklanjuti
Sarana dan Prasarana	Jaringan internet yang kurang stabil sehingga proses layanan kurang berjalan dengan lancar	Monitoring jaringan internet	Agustus 2026	- Petugas pelayanan publik - TimTU	- Laporan monitoring jaringan internet periode April - Juli 2026	Selesai ditindaklanjuti

B. Hasil saran/masukan pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
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
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	Publikasi program Prabu UMKM Juara dan SAPA Kampus berdampak di media sosial	-
25	Pertahankan pelayanannya, karena sudah baik	Dokumen ini telah ditandatangani oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).	-	Apresiasi pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
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
32	Sudah baik dan tetap dipertahankan	-	-	Apresiasi pelanggan
33	Ok sangat membantu	-	-	Apresiasi pelanggan
34	Sudah sangat memuaskan	-	-	Apresiasi pelanggan
35	Pertahankan	-	-	Apresiasi pelanggan
36	Pertahankan pelayan terbaik	-	-	Apresiasi pelanggan
37	Kecepatan respon mohon ditingkatkan kembali	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan	Briefing dengan petugas layanan publik	-
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

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
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)	Sosialisasi jam layanan konsultasi dan pengaduan di media sosial, website serta jadwal layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)	-
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	Dokumentasi penjelasan dokumen mutu oleh petugas kepada 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 Agustus 2026

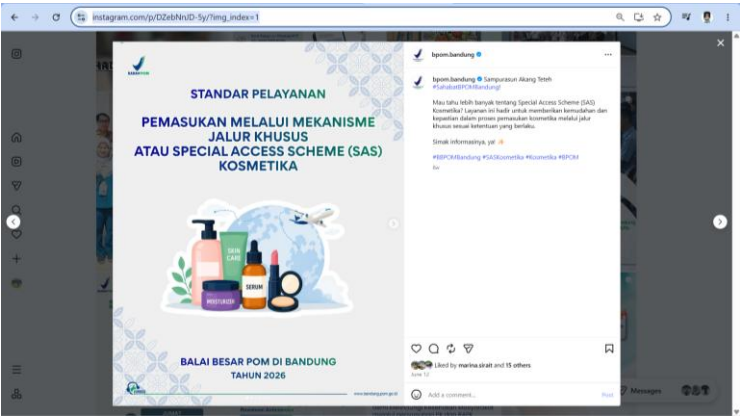
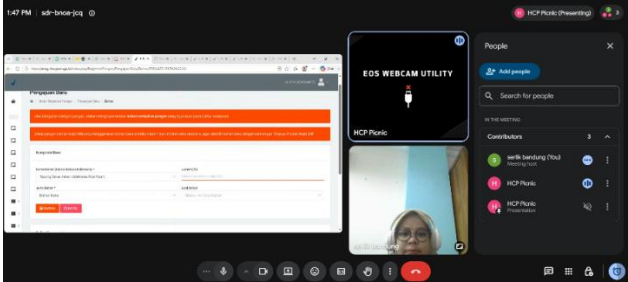
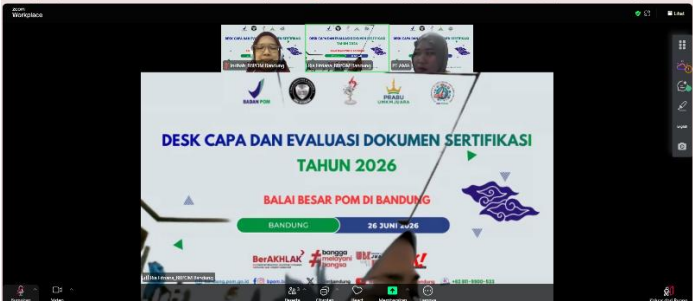
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Balai Besar POM di Bandung



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

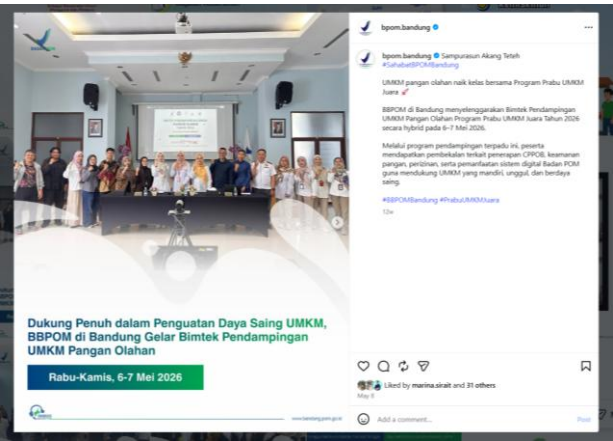
LAMPIRAN DATA DUKUNG

A. Hasil SKM dengan nilai unsur terendah

No	Unsur SKM	Tindak Lanjut	Data Dukung
1	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Publikasi jenis layanan BBPOM Bandung	https://www.instagram.com/p/DZebNnJD-5y/?img_index=1 
2	Persyaratan	1. Pendampingan kepada pelanggan untuk pemenuhan persyaratan 2. Pemberian contoh dokumen persyaratan kepada pelanggan	- Pendampingan tatap muka di loket layanan  - Pendampingan melalui telekonsultasi  - Pendampingan Desk CAPA 

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

- Bimtek Pendampingan UMKM Pangan Olahan (Prabu UMKM)



- Contoh dokumen pemenuhan persyaratan
 - a. Dokumen IP CPPOB
<https://bit.ly/contohpanduanmutubbbpombandung>
 - b. Leaflet Standar Pelayanan IP CPPOB



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



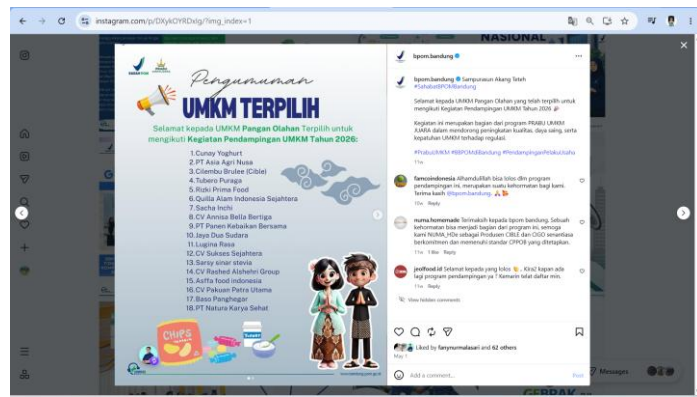
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

			d. Leaflet Standar Pelayanan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
3	Sarana dan Prasarana	Monitoring jaringan internet	Laporan penggunaan internet bulan Juni 2026

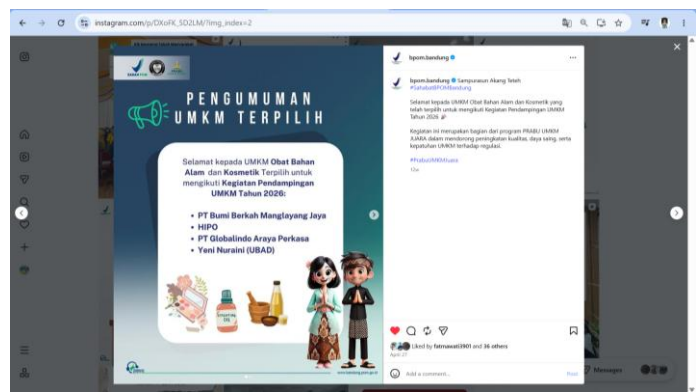
B. Hasil saran/masukan pelanggan

Saran/ masukan pelanggan	Tindak lanjut	Data Dukung
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 - Pendampingan kepada pelaku usaha di loket layanan BBPOM Bandung	1. Sosialisasi Prabu UMKM Juara di media sosial (instagram) https://www.instagram.com/p/DTFN9QnD42O/

https://www.instagram.com/p/DXykOYRDxlg/?img_index=1



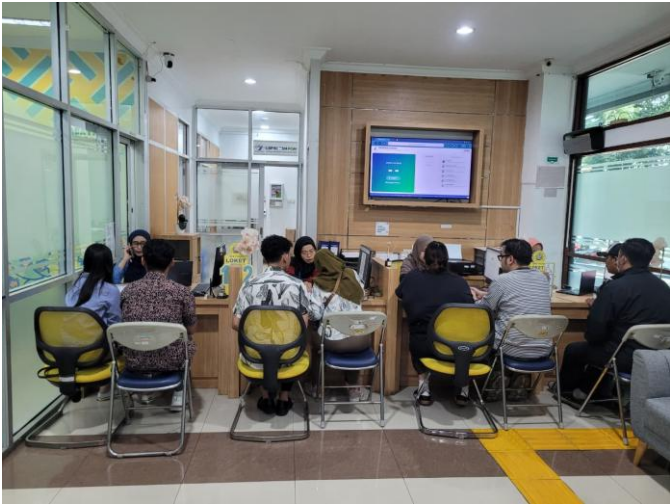
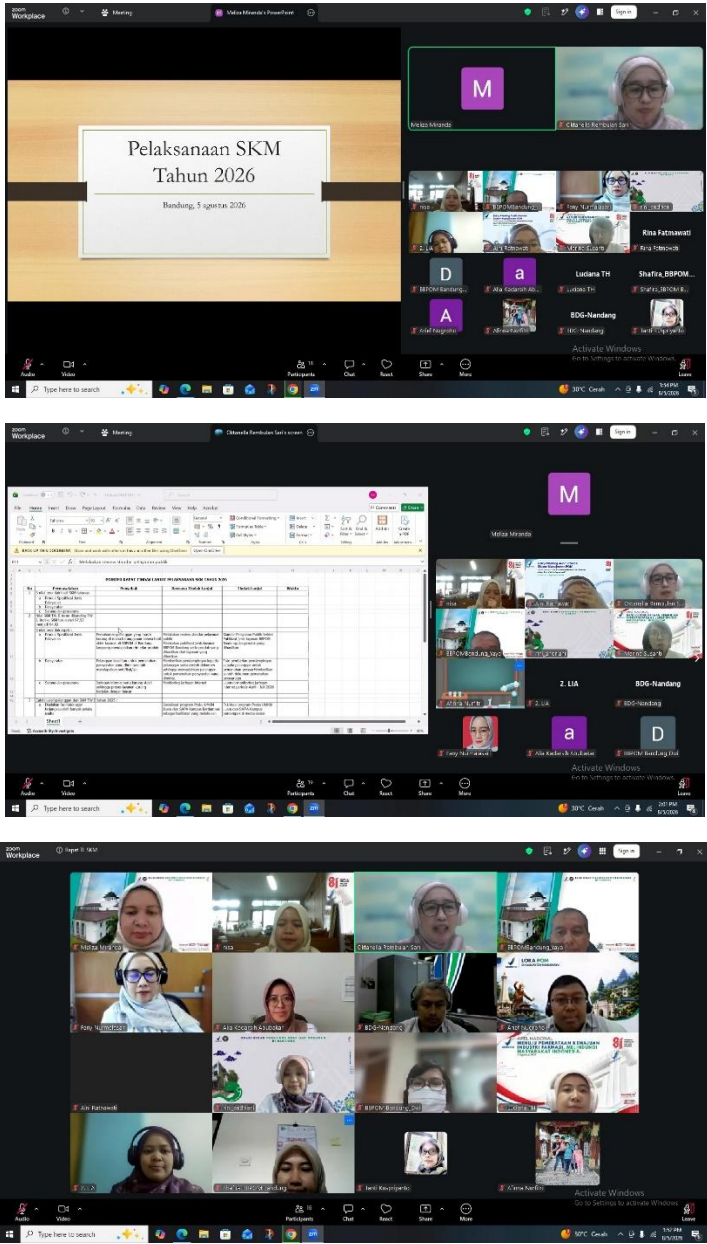
https://www.instagram.com/p/DXoFK_5D2LM/?img_index=2



2. Sosialisasi SAPA Kampus Berdampak pada Media Sosial :

https://www.instagram.com/p/DTKul58Exs9/?img_index=1



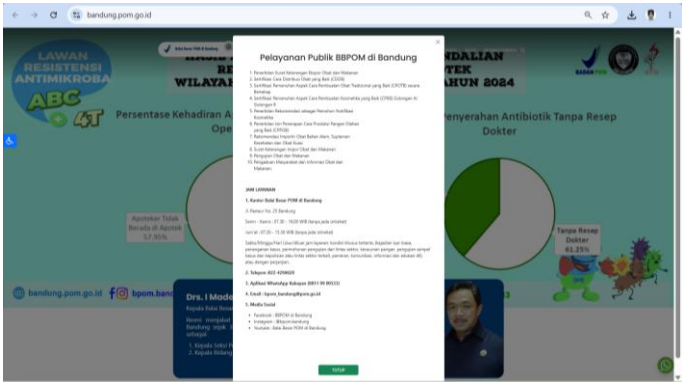
		3. Petugas layanan memberikan pendampingan kepada pelaku usaha di loket layanan BBPOM Bandung 
Kecepatan respon mohon ditingkatkan kembali	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan	Briefing kepada petugas layanan publik BBPOM Bandung diadakan hari Rabu tanggal 5 Agustus 2026 : 

Terus ditingkatkan dan jam konsultasi ditambah

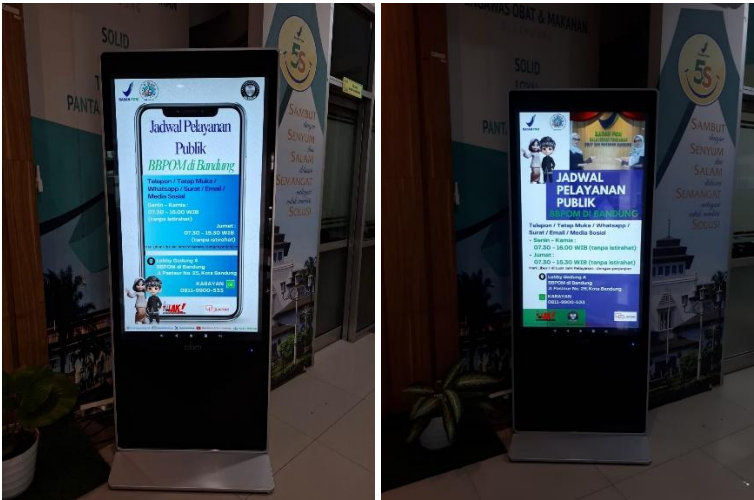
Sosialisasi jam layanan konsultasi dan pengaduan BBPOM bandung dilakukan setiap hari dan jam kerja :

Senin - Kamis :
07.30 - 16.00
WIB (tanpa jeda istirahat)
Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB
(tanpa jeda istirahat)

1. Sosialisasi jam layanan (tanpa jeda istirahat) di website <https://bandung.pom.go.id/>



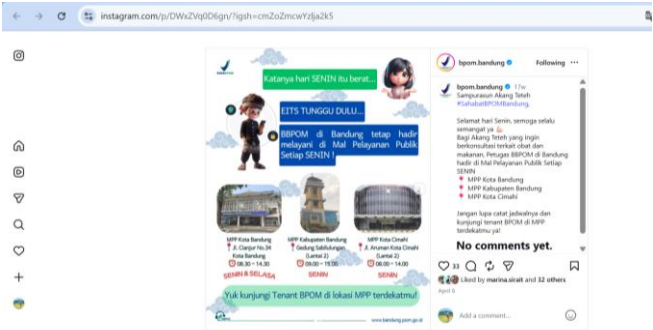
2. Sosialisasi jam layanan (tanpa jeda istirahat) pada e banner di kantor BBPOM Bandung



3. Sosialisasi jam layanan (tanpa jeda istirahat) pada media sosial (instagram)

<https://www.instagram.com/reels/DcoMpr0ze4/>



		4. Sosialisasi jam layanan tanpa jeda di Standar Pelayanan tahun 2026 yang telah diunggah di website https://bandung.pom.go.id/ Jam layanan: Senin – Kamis: 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat: 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat) Sabtu/Minggu/Hari Libur/di luar jam layanan: kondisi/kasus tertentu (Kejadian Luar Biasa, penanganan kasus, permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran, Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll), atau dengan perjanjian. Apabila terdapat perubahan waktu layanan, informasi akan disampaikan melalui pengumuman pada loket layanan, subsite, media sosial resmi, dan/atau media lainnya. 5. Sosialisasi jam layanan di Mall Pelayanan Publik di media sosial https://www.instagram.com/p/DWxZVq0D6gn/?igsh=cmZoZmcwYzlja2k5 
Saya membaca beberapa file yang diberikan, bahasanya tidak mudah dimengerti. Penjelasananya rumit dan tidak mudah dipahami. Termasuk di survey ini. Semoga nanti bisa dipermudah	1. Petugas mendampingi pelanggan dalam pengisian SKM 2. Petugas memberikan konsultasi terkait denah ruang produksi melalui layanan telekonsul	Petugas mendampingi pelanggan dalam mengisi SKM  Petugas memberikan konsultasi denah bangunan ruang produksi melalui layanan telekonsul 