

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



2025



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANDUNG**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
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 Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Foto Pelaksanaan SKM	21

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.
NIP : 19690718 199603 1 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Bandung
Unit Kerja : Balai Besar POM di Bandung

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Agustus 2025

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.

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 periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 1.612 orang dan sampel sebanyak 296 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	10	3
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	102	24
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	30	8
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	25	7
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	41	11
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	281	60
8	Pengujian Obat dan Makanan	148	34
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	975	149
	Total	1.612	296

BAB II

ANALISIS DATA SKM

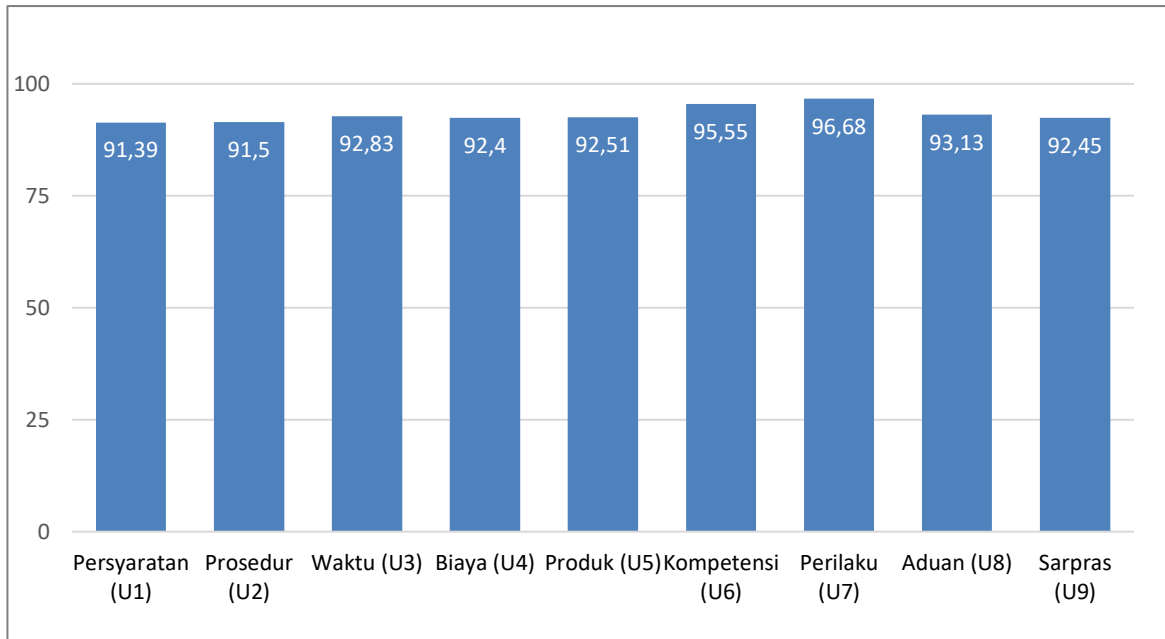
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 296 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	182	61%
		Perempuan	114	39%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	66	21%
		D1/D2/D3	24	8%
		D4/S1	149	48%
		S2/Profesi/S3	57	19%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	36	12%
		Pegawai Swasta	155	50%
		Wirausaha	82	27%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	8	3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Pegawai BUMN/D	1	0%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	8	3%
		Lainnya	6	2%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	296	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan (U1)	Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Produk (U5)	Kompetensi (U6)	Perilaku (U7)	Aduan (U8)	Sarpras (U9)	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	3	88,89	88,89	83,33	88,89	83,33	88,89	88,89	83,33	77,78	85,80
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	24	90,28	90,28	90,51	90,97	88,89	95,14	93,06	88,89	90,28	90,92
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	8	95,83	97,92	95,14	93,75	95,83	100,00	97,92	91,67	91,67	95,52
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	7	95,24	95,24	96,03	97,62	95,24	95,24	97,62	95,24	95,24	95,86
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	11	90,91	90,91	93,94	89,39	90,91	90,91	95,45	92,42	93,94	92,09
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	60	87,50	86,94	87,78	88,06	90,00	93,33	95,00	88,61	89,17	89,60
8	Pengujian Obat dan Makanan	34	97,55	97,06	97,71	97,06	97,55	98,04	99,02	97,55	98,04	97,73
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	149	91,39	91,83	93,96	93,29	92,95	96,20	97,54	94,85	92,95	93,89
Rerata SKM Per Unsur			91,39	91,50	92,83	92,40	92,51	95,55	96,68	93,13	92,45	93,16
IKM Unit Layanan			93,16									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik 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 persyaratan, prosedur, dan biaya layanan merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari aspek lainnya. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 91,39, selanjutnya aspek prosedur mendapatkan nilai 91,5, dan nilai terendah ketiga adalah aspek biaya dengan nilai 92,4.

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.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur terendah yang telah kami susun untuk perbaikan pelayanan ke depan, yaitu:

No	Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Pelanggan kesulitan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta untuk mendapatkan izin	Membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik, pemberian pendampingan kepada pelanggan untuk pemenuhan persyaratan, serta memberikan contoh pemenuhan dokumen panduan mutu kepada pelanggan sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam pemenuhan persyaratan.	September 2025	Tim Pelayanan Publik di fungsi Infokom, Sertifikasi, dan Pengujian
2	Prosedur	Pelanggan belum memahami alur pelayanan dan terdapat produk akhir layanan yang dikeluarkan oleh Badan POM pusat	Membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik dan pemberian pendampingan kepada pelanggan tentang alur perizinan.	September 2025	Tim Pelayanan Publik di fungsi Infokom, Sertifikasi, dan Pengujian
3	Biaya	Pelanggan belum mengetahui tentang tarif/ biaya layanan atau beranggapan setiap layanan tidak berbayar (gratis)	Pemberian penjelasan kepada pelanggan tentang biaya/tarif pelayanan dan membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik yang menyebutkan tarif pelayanan dari BBPOM di Bandung.	September 2025	Tim Pelayanan Publik di fungsi Infokom, Sertifikasi, dan Pengujian

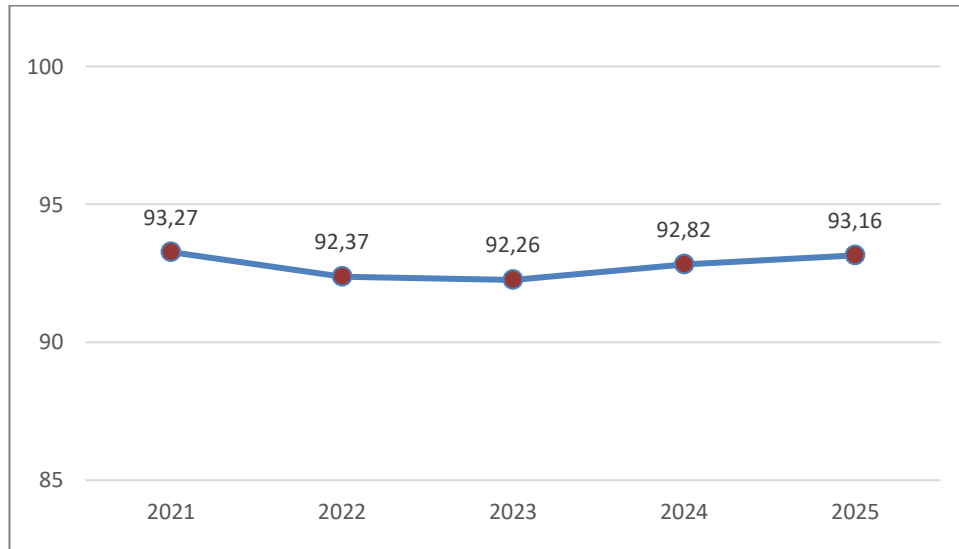
Sedangkan berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik/masukan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Masukan SKM	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Saran dan masukan dari kami untuk memulai pemeriksaan agar lebih awal dilakukan untuk efisiensi waktu. Terima kasih.	Pelaksanaan Rapat Koordinasi dan Monitoring Evaluasi kepada petugas layanan	September 2025
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Hasil audit kali ini memberikan pengetahuan baru bagi kami selaku apj di layanan distribusi, saran kami ingin perbanyak layanan pelatihan bagi apj di distributor yang mensinkronkan dengan kepatuhan dipelayanan kefarmasian seperti sarana apotek maupun toko obat lainnya agar selain menjamin mutu dari obat yang disalurkan juga menjaga keamanan dokumentasi bagi semua pihak ????	Publikasi Kalender Pembinaan dan Pendampingan dari Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP Tahun 2025 melalui media sosial BBPOM di Bandung	September 2025
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan	Agar dipermudah dalam proses perizinan CPKB bagi pelaku usaha UMKM karena di tempat kami banyak sekali	Kegiatan pendampingan kepada pelaku usaha, antara lain: Pelaksanaan Program Akselerasi	September 2025

No	Jenis Layanan	Masukan SKM	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Kosmetika yang Baik (CPKB)	pengangguran, maka itu selaku usaha UMKM ingin memajukan dan memberikan peluang usaha dan pekerjaan di daerah Kabupaten Bandung. Salam hangat. Terima kasih.	Penerbitan Nomor Izin Edar (ProAKSI Berpadu) melalui Desk Notifikasi Kosmetik dan Registrasi Izin Edar Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan	
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Pelayanan petugas sudah sangat membantu, untuk masukan lebih ditingkatkan lagi kemudahan akses pada pembuatan MD.	Pemberian pendampingan registrasi produk pangan pada kegiatan: jemput bola Direktorat Registrasi Pangan Olahan	September 2025
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Perbanyak sosialisasi implementasi CPPOB kepada pelaku usaha	Pelaksanaan Bimbingan Teknis CPPOB Bagi UMK Lingkungan Pesantren Wilayah Jawa Barat bersama Direktorat PMPU Pangan Olahan Badan POM	September 2025
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Terima kasih atas support dan bimbingannya. Masukannya untuk verifikasi dokumen SLA-nya dipercepat jangan sampai 20 HK.	Penetapan standar pelayanan publik tahun 2025 dan publikasinya. Jangka waktu pelayanan telah ditetapkan di standar pelayanan.	September 2025
7	Pengujian Obat dan Makanan	Lanjutkan!!! Agar kuota uji lab bisa ditambahkan lagi dan tidak ada kuota	Memberikan penjelasan kepada pelanggan tentang informasi dari Direktur Pelaksanaan Anggaran yang menjelaskan bahwa penerimaan sampel pihak ketiga kembali kepada kondisi semula dengan tidak ada penetapan kuota penerimaan sampel pihak ketiga	September 2025
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	pelayanan onsite sudah cukup baik dan membantu, untuk pelayanan publik online perlu ditingkatkan kembali agar lebih solutif	Pemberian <i>briefing</i> kepada petugas layanan publik	September 2025
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	mohon ditingkatkan respon chat via WA, terima kasih	Pemberian <i>briefing</i> kepada petugas layanan publik	September 2025
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Informasi yang diberikan sudah baik, pelayanan juga sangat baik, serta ramah, namun terkait update belum dilakukan secara berkala, sehingga tidak nampak apakah sudah berjalan atau belum terkait permasalahan dikeluhkan.	tangkapan layar SIMPEL LPK bahwa petugas layanan sudah berkoordinasi dengan Pusdatin	September 2025

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM 2021 - 2025

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif, secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

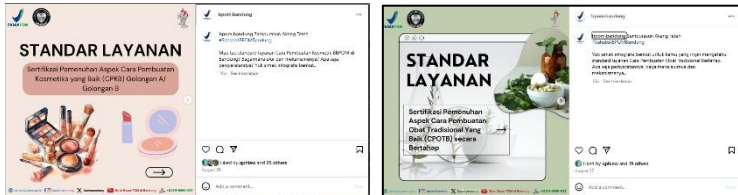
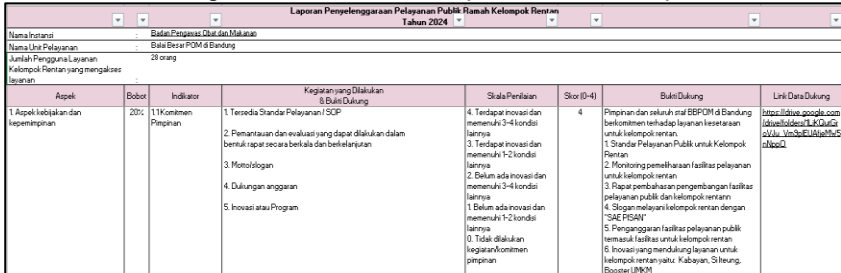
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Bandung periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

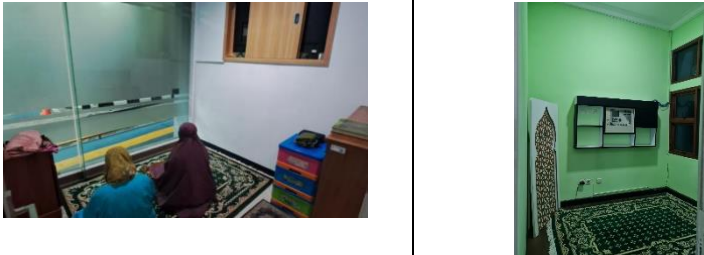
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,63
3	Waktu Penyelesaian	93,15
4	Biaya/Tarif	92,23
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,88
6	Kompetensi Pelaksana	95,37
7	Perilaku Pelaksana	96,41
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,83
9	Sarana dan Prasarana	91,41

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut, Balai Besar POM di Bandung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Membuat produk informasi dan melakukan publikasi jenis layanan BBPOM di Bandung dan produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan.	Sudah	Melakukan publikasi standar layanan BBPOM di Bandung secara elektronik dan non elektronik. Tantangan yang dihadapi yaitu tingkat pemahaman pelanggan yang berbeda sehingga perlu pendampingan.	Publikasi Standar Pelayanan Publik di media sosial Publikasi tanggal 29 Agustus 2024 https://www.instagram.com/p/C_QbPZOzAVV/?img_index=1 Publikasi tanggal 27 Agustus 2024 https://www.instagram.com/p/C_KqByOz5tZ/?img_index=1  Publikasi melalui media brosur 
2	Menambah fasilitas untuk kelompok rentan	Sudah	Melakukan penilaian mandiri fasilitas kelompok rentan. Tantangan yang dihadapi: pengembangan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana kelompok rentan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.	Matriks monitoring fasilitas sarana dan prasarana kelompok rentan 

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan								
	Mengubah tata letak ruangan pelayanan publik	Sudah	Melakukan pembaruan lokasi/letak fasilitas pelayanan publik untuk memudahkan akses pelanggan. Tantangan yang dihadapi: pengembangan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.	Perubahan tata letak dan design ruang layanan publik <table><tr><th>Sebelum</th><th>Sesudah</th></tr><tr><td> Ruang Lobi </td><td></td></tr><tr><td> Ruang bermain anak </td><td></td></tr><tr><td> Ruang Laktasi </td><td></td></tr></table>	Sebelum	Sesudah	Ruang Lobi 		Ruang bermain anak 		Ruang Laktasi 	
Sebelum	Sesudah											
Ruang Lobi 												
Ruang bermain anak 												
Ruang Laktasi 												

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan																																																																																																																																																																																														
				Musholla 																																																																																																																																																																																														
	Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana & prasarana pelayanan publik	Sudah	Melakukan monitoring pemenuhan fasilitas pelayanan publik dan pendukungnya. Tantangan yang dihadapi: pengembangan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.	Matriks monitoring fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik <table><tr><th>NO</th><th>INDIKATOR</th><th>ADA TIDAK</th><th>JUMLAH RUANG</th><th>STANDAR/KETERANGAN</th><th>ANGKA STANDAR</th><th>EKSTING Ada = 1 Tidak Ada = 0</th><th>SKOR (%)</th><th>KETERANGAN</th></tr><tr><td>1</td><td>Ruang Dapur Besar POM</td><td>v</td><td>1</td><td>60 m2 (kapasitas 30 orang); 0,4 m2 x jumlah pegawai</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Gabung dengan Ruang Kepala Balai</td></tr><tr><td>2</td><td>Ruang Arasp AKST/Infatraf</td><td>v</td><td>1</td><td>a. 25 m2 (+ 25 orang pengunjung per hari); b. 75 m2 (25 - 100 orang pengunjung per hari); c. 150 m2 (101 - 200 orang pengunjung per hari); d. 0,75 m2 x jumlah pengunjung (+ 200 orang pengunjung per hari)</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Terpenuhi. Luas = 26 m2</td></tr><tr><td>3</td><td>Ruang Pelayanan Publik</td><td>v</td><td>1</td><td>0,8 m2/orang</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas = 120 m2 terbagung dengan resepsionis dan tempat bermain anak</td></tr><tr><td>4</td><td>Ruang Badan</td><td>v</td><td>1</td><td>20m2/1.000 m2 luas netto yang tidak termasuk lobi</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td>Luas = 9 m2</td></tr><tr><td>5</td><td>Ruang lobi</td><td>v</td><td>1</td><td>0,02 m2 x jumlah pegawai yang dilayani</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td>Luas = 60 m2 (teras) loby terbagung dengan Ruang pelayanan Publik</td></tr><tr><td>6</td><td>Ruang server</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas = 9 m2</td></tr><tr><td>7</td><td>Ruang perpustakaan</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>Ruang penyimpanan barang (gudang umum)</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>Ruang pusat CCTV</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas = 9 m2</td></tr><tr><td>10</td><td>Ruang poliklinik</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>Ruang sentral telepon</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>12</td><td>Ruang pos penanganan keamanan</td><td>v</td><td>2</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas = 42 m2</td></tr><tr><td>13</td><td>Ruang kantin</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>14</td><td>Ruang genset</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas = 12 m2 diluar bangunan</td></tr><tr><td>15</td><td>Ruang UPS</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>16</td><td>Ruang dapur/ pantry</td><td>v</td><td>8</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas = 48 m2</td></tr><tr><td>17</td><td>Ruang media center</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>18</td><td>Ruang studio/workshop</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>19</td><td>Ruang istirahat pimpinan</td><td>v</td><td>1</td><td>menyesuaikan</td><td>1</td><td>0</td><td>0,00</td><td></td></tr><tr><td>20</td><td>Toilet</td><td>v</td><td>13</td><td>2% dari total luas bangunan gedung</td><td>1</td><td>1</td><td>100,00</td><td>Luas total = 195 m2</td></tr></table>		NO	INDIKATOR	ADA TIDAK	JUMLAH RUANG	STANDAR/KETERANGAN	ANGKA STANDAR	EKSTING Ada = 1 Tidak Ada = 0	SKOR (%)	KETERANGAN	1	Ruang Dapur Besar POM	v	1	60 m2 (kapasitas 30 orang); 0,4 m2 x jumlah pegawai	1	1	100,00	Gabung dengan Ruang Kepala Balai	2	Ruang Arasp AKST/Infatraf	v	1	a. 25 m2 (+ 25 orang pengunjung per hari); b. 75 m2 (25 - 100 orang pengunjung per hari); c. 150 m2 (101 - 200 orang pengunjung per hari); d. 0,75 m2 x jumlah pengunjung (+ 200 orang pengunjung per hari)	1	1	100,00	Terpenuhi. Luas = 26 m2	3	Ruang Pelayanan Publik	v	1	0,8 m2/orang	1	1	100,00	Luas = 120 m2 terbagung dengan resepsionis dan tempat bermain anak	4	Ruang Badan	v	1	20m2/1.000 m2 luas netto yang tidak termasuk lobi	1	0	0,00	Luas = 9 m2	5	Ruang lobi	v	1	0,02 m2 x jumlah pegawai yang dilayani	1	0	0,00	Luas = 60 m2 (teras) loby terbagung dengan Ruang pelayanan Publik	6	Ruang server	v	1	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 9 m2	7	Ruang perpustakaan	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		8	Ruang penyimpanan barang (gudang umum)	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		9	Ruang pusat CCTV	v	1	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 9 m2	10	Ruang poliklinik	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		11	Ruang sentral telepon	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		12	Ruang pos penanganan keamanan	v	2	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 42 m2	13	Ruang kantin	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		14	Ruang genset	v	1	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 12 m2 diluar bangunan	15	Ruang UPS	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		16	Ruang dapur/ pantry	v	8	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 48 m2	17	Ruang media center	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		18	Ruang studio/workshop	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		19	Ruang istirahat pimpinan	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00		20	Toilet	v	13	2% dari total luas bangunan gedung	1	1	100,00	Luas total = 195 m2
NO	INDIKATOR	ADA TIDAK	JUMLAH RUANG	STANDAR/KETERANGAN	ANGKA STANDAR	EKSTING Ada = 1 Tidak Ada = 0	SKOR (%)	KETERANGAN																																																																																																																																																																																										
1	Ruang Dapur Besar POM	v	1	60 m2 (kapasitas 30 orang); 0,4 m2 x jumlah pegawai	1	1	100,00	Gabung dengan Ruang Kepala Balai																																																																																																																																																																																										
2	Ruang Arasp AKST/Infatraf	v	1	a. 25 m2 (+ 25 orang pengunjung per hari); b. 75 m2 (25 - 100 orang pengunjung per hari); c. 150 m2 (101 - 200 orang pengunjung per hari); d. 0,75 m2 x jumlah pengunjung (+ 200 orang pengunjung per hari)	1	1	100,00	Terpenuhi. Luas = 26 m2																																																																																																																																																																																										
3	Ruang Pelayanan Publik	v	1	0,8 m2/orang	1	1	100,00	Luas = 120 m2 terbagung dengan resepsionis dan tempat bermain anak																																																																																																																																																																																										
4	Ruang Badan	v	1	20m2/1.000 m2 luas netto yang tidak termasuk lobi	1	0	0,00	Luas = 9 m2																																																																																																																																																																																										
5	Ruang lobi	v	1	0,02 m2 x jumlah pegawai yang dilayani	1	0	0,00	Luas = 60 m2 (teras) loby terbagung dengan Ruang pelayanan Publik																																																																																																																																																																																										
6	Ruang server	v	1	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 9 m2																																																																																																																																																																																										
7	Ruang perpustakaan	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
8	Ruang penyimpanan barang (gudang umum)	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
9	Ruang pusat CCTV	v	1	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 9 m2																																																																																																																																																																																										
10	Ruang poliklinik	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
11	Ruang sentral telepon	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
12	Ruang pos penanganan keamanan	v	2	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 42 m2																																																																																																																																																																																										
13	Ruang kantin	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
14	Ruang genset	v	1	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 12 m2 diluar bangunan																																																																																																																																																																																										
15	Ruang UPS	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
16	Ruang dapur/ pantry	v	8	menyesuaikan	1	1	100,00	Luas = 48 m2																																																																																																																																																																																										
17	Ruang media center	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
18	Ruang studio/workshop	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
19	Ruang istirahat pimpinan	v	1	menyesuaikan	1	0	0,00																																																																																																																																																																																											
20	Toilet	v	13	2% dari total luas bangunan gedung	1	1	100,00	Luas total = 195 m2																																																																																																																																																																																										
3	Memberikan pendampingan kepada pelanggan serta contoh dokumen sehingga memudahkan pelanggan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta.	Sudah	- Pemberian pendampingan kepada pelaku usaha di loket layanan - Pemberian pendampingan kegiatan Desk CAPA kepada pelaku usaha Tantangan yang dihadapi	Petugas loket layanan yang memberikan pendampingan kepada pelaku usaha  Bimtek CPPOB dan Evaluasi CAPA tanggal 20 dan 21 Agustus 2024																																																																																																																																																																																														

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 308 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Bandung. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 150 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (sangat baik) dengan nilai SKM 93,16. Nilai SKM Balai Besar POM di Bandung menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan “sangat baik” dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: persyaratan, prosedur, dan biaya.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Bandung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bandung, 27 Agustus 2025
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.
NIP. 19690718 199603 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image displays two sequential screenshots of a web-based survey application titled "Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Bandung Tahun 2025".

Top Screenshot (Respondent Section):

- Navigation Bar:** 1 RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2 PELAYANAN (Jenis Layanan), 3 KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4 KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), 5 SARAN & MASUKAN (Selesai).
- Section Header:** Keterangan Responden
- Form Fields:**
 - Nama Lengkap: Text input field.
 - Umur: Text input field with placeholder "Isi dengan angka saja".
 - Jenis Kelamin: Radio buttons for Laki-laki and Perempuan.
 - No. HP: Text input field.
 - Pendidikan Terakhir: Dropdown menu with option "<= SMA atau sederajat".
 - Pekerjaan Utama: Dropdown menu with option "Pelajar /mahasiswa".
 - Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas: Text input field.
- Action:** Selanjutnya > button.

Bottom Screenshot (Service Section):

- Navigation Bar:** 1 RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2 PELAYANAN (Jenis Layanan), 3 KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4 KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), 5 SARAN & MASUKAN (Selesai).
- Section Header:** Jenis Pelayanan
- Form Fields:**
 - Jenis pelayanan yang diterima: Dropdown menu with option "Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan".
 - Presentase tahapan penyelesaian: Text input field with placeholder "Hitungan dalam %".
- Actions:** < Kembali button and Selanjutnya > button.

SKM

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Kembali

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
Pengujian Obat dan Makanan
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

SKM

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/akur pelayanan ?
☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

SKM

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
- ☐ Tidak Jelas
- ☐ Kurang Jelas
- ☐ Cukup Jelas
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

Top

SKM

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

Top

27°C Cerah 11:43 26/08/2025

SKM

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c

Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Kembali

Selanjutnya

Top

27°C Cerah 11:43 26/08/2025

SKM

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Bandung
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Atik Konsumen

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Top

27°C Cerah 11:44 26/08/2025

SKM

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c>

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju
 ☐ Tidak Setuju
 ☐ Kurang Setuju
 ☐ Cukup Setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

☐ Sangat Tidak Setuju
 ☐ Tidak Setuju
 ☐ Kurang Setuju
 ☐ Cukup Setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

☐ Sangat Tidak Setuju
 ☐ Tidak Setuju
 ☐ Kurang Setuju
 ☐ Cukup Setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat Setuju

Kembali

Top

Selanjutnya

SKM

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=a208cd7a564148a22941cdf0bd3d4b1afb5ec66c>

Survei Pelayanan Publik pada

Balai Besar POM di Bandung

Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

42041

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

2. Dokumentasi Foto Pelaksanaan SKM

