LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Januari 2026
dan
Tindak lanjut Desember 2025



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA
2026

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JANUARI 2026 DAN TINDAK LANJUT DESEMBER 2025

BAB I. PENDAHULUAN

A. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta (BBPOM di Yogyakarta) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Badan POM Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.

C. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta.

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

D. UNSUR DALAM SURVEI

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu:

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

1. **Persyaratan (U1)**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4)**: Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**: 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 (U6)**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana (U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8):** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U9)**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan publik di BBPOM di Yogyakarta ada 10 jenis layanan yaitu :

1. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
6. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

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

7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
10. Rekomendasi Importir OBA, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi

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. METODOLOGI SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri dengan metode survei sebagai berikut:

A. Kriteria Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Yogyakarta. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

B. Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metoda survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta atau melalui website bbpom yogyakarta. Penarikan data melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

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. PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilaksanakan pada bulan Januari 2026 dengan jumlah responden sebanyak 28 orang. Pengolahan data survei pada bulan Januari 2026 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 28 kuesioner dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Pengujian Sampel Pihak Ketiga, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Pengisian survei terdapat 9 unsur dengan penilaian terdiri dari 6 skala terdiri dari skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 6. Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan Bulan Januari 2026

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
250101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250103	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250105	5	5	5	6	6	6	5	5	6	
250106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250111	5	6	6	6	5	5	6	6	6	

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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250112	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
250113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250114	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250115	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
250116	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
250117	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250119	5	5	6	5	5	6	5	5	5	
250120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250122	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250127	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
250128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	28									
Jumlah Nilai per Unsur	160	161	162	163	163	163	161	161	163	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	
Perhitungan SKM Total	**95,26**	**95,85**	**96,45**	**97,04**	**97,04**	**97,04**	**95,85**	**95,85**	**97,04**	
IKM **)	**96,38**									

Keterangan :



: 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)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 5-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 95,26 – 97,04 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik**. Capaian Tertinggi pada **Biaya/ Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6),** dan **Sarana dan Prasarana (U9)** dengan skor **97,04** dan Terendah pada **Persyaratan (U1)** dengan skor **95,26** namun masih berkriteria sangat baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Januari 2026 adalah **96,38**. Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik**

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

dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) pada 05 Februari 2026 (Lampiran 1).

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	**95,26**	**95,85**	**96,45**	**97,04**	**97,04**	**97,04**	**95,85**	**95,85**	**97,04**	**95,26**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

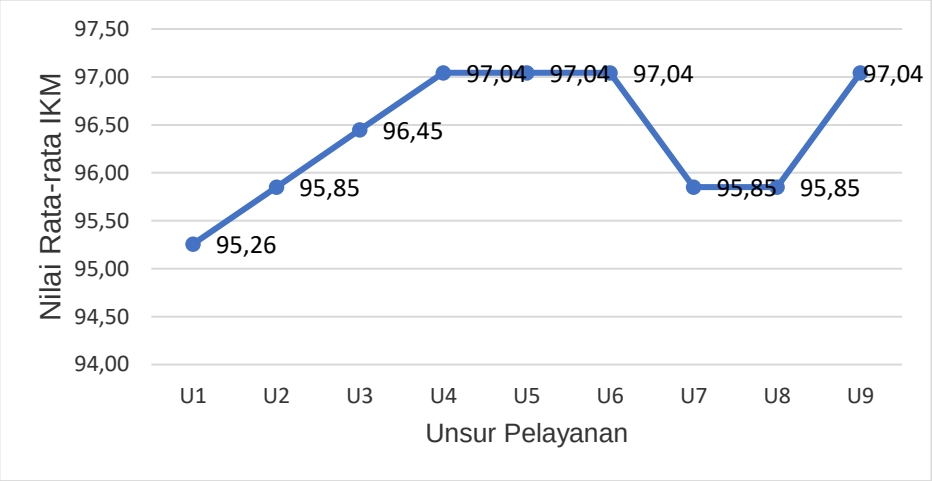
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Yogyakarta selama bulan Januari 2026 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Januari 2026

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	95,26
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,85
U3	Waktu Penyelesaian	96,45
U4	Biaya/ Tarif	97,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,04

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

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U6	Kompetensi Pelaksana	97,04
U7	Perilaku Pelaksana	95,85
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,85
U9	Sarana dan Prasarana	97,04
96,38		



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Januari 2026

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN JANUARI 2026

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai rendah 95,26 adalah Persyaratan (U1). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
2. Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan, namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah Persyaratan (U1) untuk dilakukan *improvement*. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratit.
3. Analisa penyebab unsur terendah Persyaratan (U1) adalah karena masyarakat masih belum paham informasi yang diberikan atau kurangnya sosialisasi atau informasi yang tidak seragam atau terlalu banyak dokumen yang harus dipenuhi.
4. Rencana tindak lanjut, informasi khusus terkait Persyaratan (U1) adalah menyederhanakan jenis persyaratan dan meningkatkan transparansi. 10 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta sebetulnya telah

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

diinformasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id yang memuat tentang layanan, alur layanan, di menu layanan dan di menu si paling BPOM ditayangkan berbagai informasi tentang berbagai perijinan produk dan info lainnya.

Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Januari 2026

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U1) Persyaratan	Masyarakat masih belum paham informasi yang diberikan atau kurangnya sosialisasi atau informasi yang tidak seragam atau terlalu banyak dokumen yang harus dipenuhi.	- Menyederhanakan jenis persyaratan dan meningkatkan transparansi. - Meningkatkan publikasi layanan subsite yogyakarta.pom.go.id di media sosial.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN DESEMBER 2025

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah **93,91** adalah **Sarana dan Prasarana (U9).** Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
2. Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan. Namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah **Sarana dan Prasarana (U9)**, untuk dilakukan *improvement*. **Sarana dan Prasarana (U9),** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
3. Analisa penyebab unsur terendah **Sarana dan Prasarana (U9)**, adalah karena persepsi pengguna layanan bahwa fasilitas yang tersedia tidak memadai atau tidak optimal untuk mendukung kualitas pelayanan yang diharapkan, diantaranya pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana (keterbatasan anggaran)
4. Rencana tindak lanjut, informasi terkait **Sarana dan Prasarana (U9)** untuk 10 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta adalah melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, memenuhi sarana prasarana sesuai standar pelayanan, reviu sarana dan

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

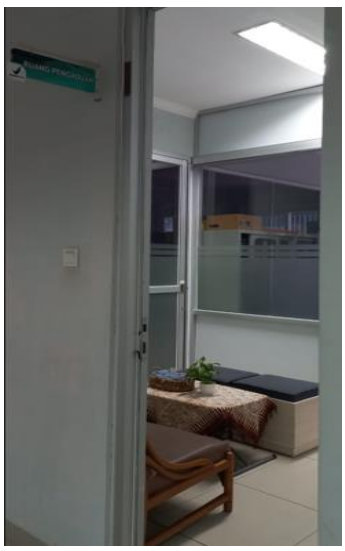
prasarana yang lebih memadai, meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM agar sarana prasarana yang ada dapat dimaksimalkan.

Tabel 6. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Bulan Desember 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Sarana dan Prasarana (U9)	persepsi pengguna layanan bahwa fasilitas yang tersedia tidak memadai atau tidak optimal untuk mendukung kualitas pelayanan yang diharapkan, diantaranya pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana (keterbatasan anggaran)	- melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan; - memenuhi sarana prasarana sesuai standar pelayanan; - reviu sarana dan prasarana yang lebih memadai; - meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM agar sarana prasarana yang ada dapat dimaksimalkan.	1. Menata kembali dan melengkapi sarana prasarana layanan; 2. Melakukan reviu SDM, dilakukan rotasi SDM untuk peningkatan kualitas pelayanan dan pemanfaatan sarana prasarana	31 Januari 2026

Data Dukung Tindak Lanjut Hasil Rekomendasi SKM Bulan Desember 2025

1. Menata ulang ruang pengaduan
2. Melengkapi sarana prasarana yaitu *walker* untuk kelompok rentan





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. DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data survei, jumlah responden penerima layanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 7. Data Responden SKM Januari 2026

DATA RESPONDEN SKM JANUARI 2026				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki-laki	15	54
		Perempuan	13	46
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	25
		D1/D2/D3	2	7
		D4/S1	15	54
		S2/Profesi/S3	4	14
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	2	7
		Pegawai Swasta	11	39
		Wiraswasta	11	39
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	4	14
4	Usia	≤ 25 tahun	1	4
		26-30 tahun	3	11
		31-35 tahun	5	18
		36-40 tahun	6	21
		≥ 41 tahun	13	46
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	0	0
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	0	0
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	0	0
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28	100
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	0	0

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

DATA RESPONDEN SKM JANUARI 2026				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
		10. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi	0	0

B. UMPAN BALIK PELANGGAN

Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Berikut hasil umpan balik dari pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Terima kasih, informatif	Umi	Balai Besar POM di Yogyakarta senantiasa meningkatkan komitmen untuk mempertahankan predikat pelayanan prima, dan monev pelayanan agar senantiasa melaksanakan pelayanan terbaik bagi konsumen.
2	- Maturnuwun	Erlin	
3	- Maturnuwun sudah dibantu - Terima kasih infonya	Murni	
4	- Maturnuwun bu - Terima kasih	Herllya	
5	- Terimakasih sudah dibantu - Makasih informasinya	Wulandari	
6	- Layanan baik. Lanjutkan - Solutif, informatif, lanjutkan	Sugeng	
7	- Terimakasih pendamping nya bu evi	Evi	
8	- Terima kasih	Artika	

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

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Januari 2026 adalah **96,38** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian tertinggi pada unsur **Biaya/ Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6),** dan **Sarana dan Prasarana (U9)** dengan skor **97,04,** sedangkan nilai terendah pada Terendah pada **Persyaratan (U1)** dengan skor **95,26** namun masih berkriteria sangat baik. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

B. REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 95,26 adalah Persyaratan. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
2. Analisa penyebab unsur terendah Persyaratan (U1) adalah karena masyarakat masih belum paham informasi yang diberikan atau kurangnya sosialisasi atau informasi yang tidak seragam atau terlalu banyak dokumen yang harus dipenuhi.
3. Rencana tindak lanjut, informasi khusus terkait Persyaratan (U1) adalah menyederhanakan jenis persyaratan dan meningkatkan transparansi. 10 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta sebetulnya telah diinformasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id yang memuat tentang layanan, alur layanan, di menu layanan dan di menu si paling BPOM ditayangkan berbagai informasi tentang berbagai perijinan produk dan info lainnya. Informasi ini akan disebarluaskan melalui media sosial.

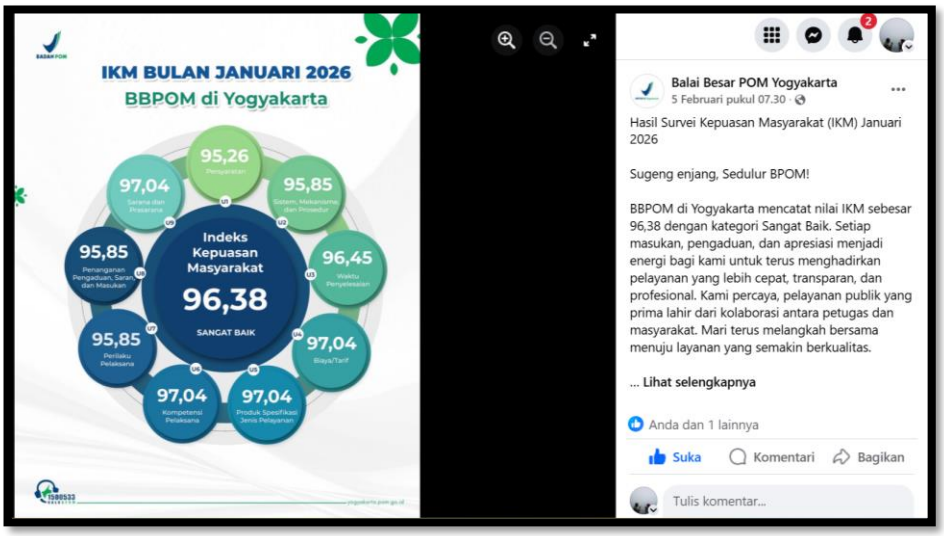
Mengetahui, Kepala BBPOM di Yogyakarta	Yogyakarta, 9 Februari 2026 Ketua Tim
Ani Fatimah Isfarjanti, SSi. Apt., M.H.	Dra. Diah Tjahjonowati, Apt., M.Si.

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

LAMPIRAN

1. Publikasi Hasil SKM Bulan Januari 2026 di media sosial (Instagram dan Facebook)





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

2. Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Berbasis HAM Tahun 2024



3. Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2025 dengan Indeks Pelayanan Publik 2024 Kategori “Pelayanan Prima”.



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

LAMPIRAN

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

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2026

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 28 kuesioner dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Pengujian Sampel Pihak Ketiga, Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap, Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi sehingga diberikan skor 0. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. ANALISIS

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survey kepuasaan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **JANUARI 2026** diperoleh skor **96,38** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **96,38** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 97,04
Terendah pada Persyaratan (U1) dengan skor 95,26 namun masih berkriteria sangat baik.

Rekomendasi :
Analisa Kepuasan Pelanggan nilai 1 dan 2 berjumlah 0 orang

Pendapat Responden kurang Baik (b)	Tindak Lanjut
NIHIL	-

Yogyakarta, 3 Februari 2026
Penanggung Jawab

Dra. Diah Tjahjonowati, Apt, M.Si
NIP. 196701111992032 001

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

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2026

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
260101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260103	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260105	5	5	5	6	6	6	5	5	6	
260106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260111	5	6	6	6	5	5	6	6	6	
260112	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
260113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260114	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260115	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
260116	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
260117	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260119	5	5	6	5	5	6	5	5	5	
260120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260122	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260127	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
260128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	28									
Jumlah Nilai per Unsur	160	161	162	163	163	163	161	161	163	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	
IKM **)	**96,38**									
Keterangan :	**95,26**	**95,85**	**96,45**	**97,04**	**97,04**	**97,04**	**95,85**	**95,85**	**97,04**	

U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik

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

65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

UMPAN BALIK BULAN JANUARI TAHUN 2026

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Terima kasih, informatif	Umi	
2	- Maturnuwun	Erlin	
3	- Maturnuwun sudah dibantu - Terima kasih infonya	Murni	
4	- Maturnuwun bu - Terima kasih	Herllya	
5	- Terimakasih sudah dibantu - Makasih informasinya	Wulandari	
6	- Layanan baik. Lanjutkan - Solutif, informatif, lanjutkan	Sugeng	
7	- Terimakasih pendamping nya bu evi	Evi	
8	- Terima kasih	Artika	

Yogyakarta, 3 Februari 2026
Penanggung Jawab

Dra. Diah Tjahjonowati, Apt, M.Si
NIP. 196701111992032 001

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