BADAN POM

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NOVEMBER 2025
dan
TINDAK LANJUT OKTOBER 2025



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

2025

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)
NOVEMBER 2025 DAN TINDAK LANJUT OKTOBER 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 survei 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-
3. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Badan POM no 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.

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

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.

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.

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

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:

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)**: Sistem, Mekanisme dan 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,

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

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 9 jenis layanan yaitu:

1. Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan;
3. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor;
4. Penerbitan Surat Keterangan Impor;
5. Layanan Rekomendasi Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
6. Layanan Sertifikat/Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB);
7. Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap;
8. Layanan Rekomendasi Notifikasi Kosmetika;
9. Layanan Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

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 2017sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Pada tahun 2025 jumlah responden minimal mewakili 30 responden sebagai sampel setiap bulan.

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 November 2025 dengan jumlah responden sebanyak 32 orang. Pengolahan data survei pada bulan November 2025 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 32 kuesioner dari pelanggan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan, Pengujian Obat dan Makanan, Penerbitan Surat Keterangan Ekspor, Penerbitan Surat Keterangan Impor, Layanan Rekomendasi Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB), Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB), Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap, Layanan Rekomendasi Notifikasi Kosmetika, Layanan Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB). 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 November 2025

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	
251001	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251002	5	5	5	6	5	5	5	6	5	
251003	5	5	5	6	6	6	6	6	5	
251004	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
251005	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251006	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251007	6	6	6	5	5	5	5	5	5	
251008	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
251009	5	5	5	5	5	5	5	5	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	
251010	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251011	6	5	5	6	6	6	6	6	6	
251012	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
251013	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
251014	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251015	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
251016	6	5	6	6	6	6	5	6	5	
251017	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251018	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
251019	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251020	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251021	6	6	5	6	6	5	6	6	6	
251022	6	6	5	6	6	6	6	6	5	
251023	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250924	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250925	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
250926	6	5	5	5	6	5	5	6	5	
250927	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250928	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250929	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
250930	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250931	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250932	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	32									
Jumlah Nilai per Unsur	182	179	181	183	184	182	183	186	181	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,43	0,42	
Perhitungan SKM Total	**94,81**	**93,25**	**94,29**	**95,33**	**95,85**	**94,81**	**95,33**	**96,89**	**94,29**	
IKM **)	**94,98**									

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 93,25 – 96,89 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik.** Capaian Unsur Tertinggi pada **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai skor **96,89.** Unsur Terendah pada **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dengan skor **93,25,** namun masih berkriteria **sangat baik**. Hasil perhitungan

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

SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan November 2025 adalah **94,98.** Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) (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
Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan	**94,81**	**93,25**	**94,29**	**95,33**	**95,85**	**94,81**	**95,33**	**96,89**	**94,29**	**94,81**
Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Rekomendasi Notifikasi Kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Impor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rata-rata	**94,81**	**93,25**	**94,29**	**95,33**	**95,85**	**94,81**	**95,33**	**96,89**	**94,29**	**94,81**

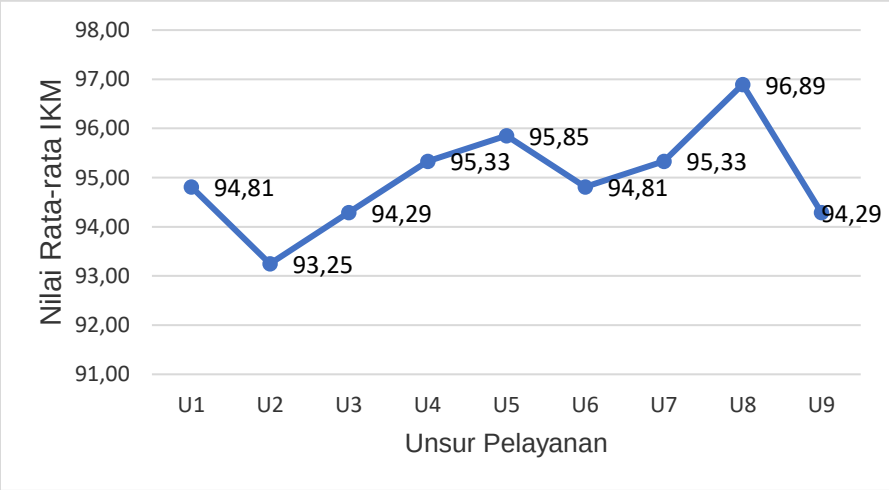
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan 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 November 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut:

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan November 2025

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	94,81

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
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,25
U3	Waktu Penyelesaian	94,29
U4	Biaya/ Tarif	95,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,85
U6	Kompetensi Pelaksana	94,81
U7	Perilaku Pelaksana	95,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,89
U9	Sarana dan Prasarana	94,29
94,98		



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan November 2025

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN NOVEMBER 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah **93,25** adalah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedure (U2).** Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- 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 **Sistem, Mekanisme, dan Prosedure (U2)**, untuk dilakukan *improvement*. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedure (U2)** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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

- Analisa penyebab unsur terendah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedure (U2)**, adalah karena adanya kelemahan seperti proses yang rumit atau tidak efisien, persyaratan yang tidak jelas atau memberatkan, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara penyedia dan penerima layanan.
- Rencana tindak lanjut, informasi terkait **Sistem, Mekanisme, dan Prosedure (U2)** untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta adalah melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, menyederhanakan dan mempersingkat prosedur, mempercepat waktu penyelesaian, tingkatkan kualitas pelayanan, reviu sarana dan prasarana yang lebih memadai.

Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan November 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
Sistem, Mekanisme, dan Prosedure (U2)	adanya kelemahan seperti proses yang rumit atau tidak efisien, persyaratan yang tidak jelas atau memberatkan, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara penyedia dan penerima layanan.	- melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang telah dilakukan setiap bulan, menyederhanakan dan mempersingkat prosedur, mempercepat waktu penyelesaian, tingkatkan kualitas pelayanan, reviu sarana dan prasarana yang lebih memadai.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN OKTOBER 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah 93,71 adalah Kompetensi Pelaksana (U6). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- 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 **Kompetensi Pelaksana (U6)** untuk dilakukan *improvement*. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus

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

dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

- Analisa penyebab unsur terendah Kompetensi Pelaksana (U6) adalah karena masih perlunya peningkatan keterampilan, dan profesionalisme pelaksana serta perluasan informasi penting terkait pelayanan ke masyarakat.
- Rencana tindak lanjut, informasi terkait Kompetensi Petugas (U6) adalah dilakukan peningkatan ketrampilan dan profesionalisme pelaksana dengan pelatihan dan memperluas penyebaran informasi penting mengenai layanan agar tersampaikan secara efektif kepada masyarakat.

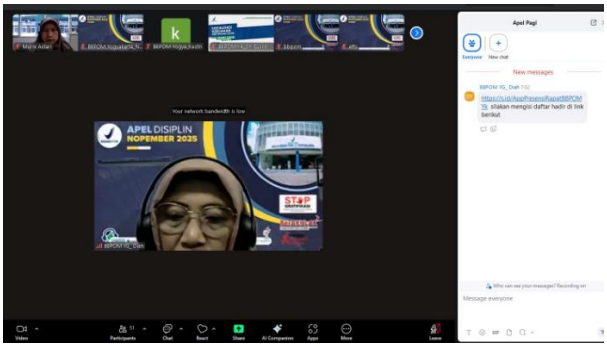
Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Oktober 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Kompetensi Pelaksana (U6)	masih perlunya peningkatan ketrampilan, dan profesionalisme pelaksana serta perluasan informasi penting terkait pelayanan ke masyarakat.	peningkatan ketrampilan, dan profesionalisme pelaksana layanan dengan pelatihan dan memperluas penyebaran informasi penting mengenai layanan agar tersampaikan secara efektif kepada masyarakat	- Melaksanakan pelatihan/ diseminasi untuk peningkatan ketrampilan dan profesionalisme pelaksanan layanan - Menyebarkan informasi penting mengenai layanan secara efektif kepada masyarakat.	30 Nov. 2025

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

Data Dukung Tindak Lanjut Hasil Rekomendasi SKM Bulan Oktober 2025

1. Diseminasi Peningkatan Kompetensi Pelaksana Layanan





2. Penyebarluasan Info Penting Obat dan Makanan di Medsos





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 November 2025

DATA RESPONDEN SKM NOVEMBER 2025				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki	15	47
		Perempuan	17	53
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	8	25
		D1/D2/D3	2	6
		D4/S1	18	56
		S2/Profesi/S3	4	13
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0	0
		Pegawai Swasta	11	34
		Wiraswasta	18	56
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	3	9
4	Usia	≤25 tahun	4	13
		26-30 tahun	5	16
		31-35 tahun	7	22
		36-40 tahun	3	9
		≥41 tahun	13	41
5	Jenis Layanan	1. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP –CPPOB)	0	0
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	1	3
		3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)	0	0
		4. Pengujian Obat dan Makanan	0	0
		5. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	31	97
		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 NOVEMBER 2025				
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

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	• Alhamdulillah, senang sekali semuanya bisa selesai Terimakasih bu, dibantu dengan sabar dan ramah sekali Ibuknya baik • Terimakasih, Ibuknya baik, sabar, membantu kami sampai selesai. Saya senang sekali semoga Allah membalas kebaikan ibu	Diah	Akan dilakukan peningkatan ketrampilan dan profesionalisme pelaksana dengan pelatihan dan memperluas informasi penting mengenai layanan agar tersampaikan secara efektif kepada masyarakat
2	• Thanks • Bravo • Mantap	Erlin	
3	• Pelayanan mantap, terima kasih • Ramah, penjelasan detail, terima kasih	Murni	
4	• Maturnuwun informasinya	Herllya	
5	• Terimakasih pendampingannya • Maturnuwun sudah dibantu • Informatif	Wulandari	

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

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
6	• Lanjutkan. Pelayanan prima • Pelayanan sudah sesuai	Sugeng	
7	• Terima kasih bu, CAPA telah selesai	Evi	
8	• Terima kasih bu umi	Umi	

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 November 2025 adalah **94,98** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian tertinggi pada **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8),** dengan skor 96,89**.** Sedangkan nilai terendah pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2),** dengan skor 93,25 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 93,25 adalah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2.** 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 **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2),** adalah karena adanya kelemahan seperti proses yang rumit atau tidak efisien, persyaratan yang tidak jelas atau memberatkan, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara penyedia dan penerima layanan.
3. Rencana tindak lanjut
   melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, menyederhanakan dan mempersingkat prosedur, mempercepat waktu penyelesaian, tingkatkan kualitas pelayanan, reviu sarana dan prasarana yang lebih memadai.

Mengetahui, Kepala BBPOM di Yogyakarta	Yogyakarta, 5 Desember 2025 Ketua Tim
Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt., MH.	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 November 2025 di media sosial (Instagram dan Facebook).





2. Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima Lingkup Kementrian/Lembaga Tahun 2022 dari PANRB.



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

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



4. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan November 2025

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 NOVEMBER TAHUN 2025

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 32 kuesioner dari pelanggan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP–CPPOB), Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB), Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB), Pengujian Obat dan Makanan, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB), Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan. 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 **NOVEMBER 2025** diperoleh skor **94,98** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

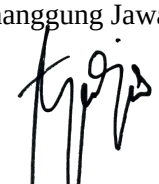
3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **94,98** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan skor 96,89
Terendah pada pada U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan skor 93,25 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 Desember 2025
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 NOVEMBER TAHUN 2025

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	
251101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251102	5	5	5	6	5	5	5	6	5	
251103	5	5	5	6	6	6	6	6	5	
251104	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
251105	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251107	6	6	6	5	5	5	5	5	5	
251108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
251109	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
251110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251111	6	5	5	6	6	6	6	6	6	
251112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
251113	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
251114	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251115	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
251116	6	5	6	6	6	6	5	6	5	
251117	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251118	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
251119	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251121	6	6	5	6	6	5	6	6	6	
251122	6	6	5	6	6	6	6	6	5	
251123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251125	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
251126	6	5	5	5	6	5	5	6	5	
251127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251129	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
251130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251131	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251132	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	32									
Jumlah Nilai per Unsur	182	179	181	183	184	182	183	186	181	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,43	0,42	
IKM **)	**94,98**									
	94,81	**93,25**	**94,29**	**95,33**	**95,85**	**94,81**	**95,33**	**96,89**	**94,29**	

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

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

Kriteria :

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

UMPAN BALIK BULAN NOVEMBER TAHUN 2025

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Alhamdulillah, senang sekali semuanya bisa selesai Terimakasih bu, dibantu dengan sabar dan ramah sekali Ibuknya baik - Terimakasih, Ibuknya baik, sabar, membantu kami sampai selesai. Saya senang sekali semoga Allah membalas	Diah	
2	- Thanks - Bravo - Mantap	Erlin	
3	- Pelayanan mantap, terima kasih - Ramah, penjelasan detail, terima kasih	Murni	
4	- Maturnuwun informasinya	Herllya	
5	- Terimakasih pendampingannya - Maturnuwun sudah dibantu - Informatif	Wulandari	
6	- Lanjutkan. Pelayanan prima - Pelayanan sudah sesuai	Sugeng	
7	- Terima kasih bu, CAPA telah selesai	Evi	
8	- Terima kasih bu umi	Umi	

Yogyakarta, 3 Desember 2025
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).