LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Maret 2026
dan
Tindak Lanjut Februari 2026



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)
MARET 2026 DAN TINDAK LANJUT FEBRUARI 2026

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 Maret 2026 dengan jumlah responden sebanyak 32 orang. Pengolahan data survei pada bulan Maret 2026 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 32 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, 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 Maret 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	
260301	5	5	5	5	5	5	5	6	6	
260302	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260303	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260305	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
260306	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260307	5	5	5	6	5	5	5	5	5	
260308	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260309	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
260310	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260311	6	6	6	6	6	6	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	
260312	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260314	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
260315	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260316	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260317	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260318	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260319	5	5	5	5	6	5	5	6	5	
260320	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
260321	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
260322	5	5	5	6	5	6	5	5	5	
260323	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260324	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260325	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260326	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260327	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260328	5	5	5	6	6	5	6	5	5	
260329	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260330	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260331	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260332	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	32									
Jumlah Nilai per Unsur	181	181	182	185	184	183	182	182	182	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	
Perhitungan SKM Total	**94,29**	**94,29**	**94,81**	**96,37**	**95,85**	**95,33**	**94,81**	**94,81**	**94,81**	
IKM **)	**95,04**									

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)

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

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 5-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 94,29 – 96,37 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik**. Capaian Tertinggi pada **Biaya/ Tarif (U4)** dengan skor **96,37** dan Terendah pada **Persyaratan (U1)** dan **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** dengan skor **94,29** namun masih berkriteria sangat baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Maret 2026 adalah **95,04**. Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) pada 06 April 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	**94,29**	**94,29**	**94,81**	**96,37**	**95,85**	**95,33**	**94,81**	**94,81**	**94,81**	**95,04**
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

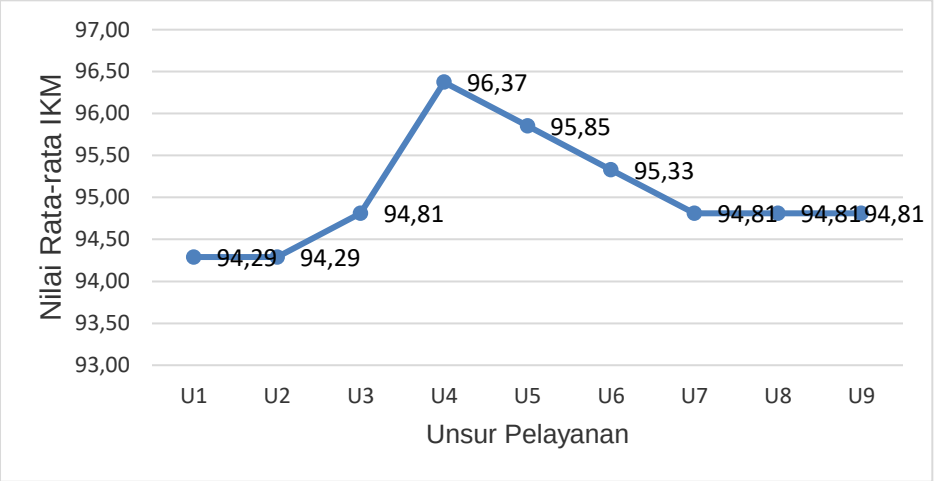
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan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

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

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Maret 2026

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	94,29
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,29
U3	Waktu Penyelesaian	94,81
U4	Biaya/ Tarif	96,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,85
U6	Kompetensi Pelaksana	95,33
U7	Perilaku Pelaksana	94,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,81
U9	Sarana dan Prasarana	94,81
95,04		

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



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Maret 2026

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN MARET 2026

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai rendah 94,29 adalah **Persyaratan (U1)** dan **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 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 Prosedur (U2)** untuk dilakukan *improvement*. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. 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.
4. Rencana tindak lanjut, 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 komunikasi yang telah dilaksanakan antara penyedia dan penerima layanan agar dapat ditingkatkan menjadi lebih efektif.

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

Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Maret 2026

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedure	Masih dinilai konsumen 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 sudah dilakukan setiap bulan, - menyederhanakan dan mempersingkat prosedur, - mempercepat waktu penyelesaian, - tingkatkan kualitas pelayanan, - reviu komunikasi yang telah dilaksanakan antara penyedia dan penerima layanan agar dapat ditingkatkan menjadi lebih efektif.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN FEBRUARI 2026

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai rendah 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 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 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).

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

3. Analisa penyebab unsur terendah **Sarana dan Prasarana (U9)** adalah persepsi konsumen tentang sarana prasarana yang sudah ada mengalami kerusakan atau. pengguna merasa fasilitas fisik, baik sarana (komputer, mesin) maupun prasarana (gedung, ruangan), tidak memadai untuk mendukung proses pelayanan, minimnya anggaran menyebabkan terbatasnya dana untuk peremajaan atau perbaikan fasilitas.
4. Rencana tindak lanjut, unsur **Sarana dan Prasarana (U9)** adalah reviu fasilitas fisik baik sarana maupun prasarana guna memastikan masih memadai untuk mendukung proses pelayanan, dan efisiensi anggaran yang ada untuk peremajaan atau perbaikan fasilitas jika memungkinkan..

Tabel 6. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Bulan Februari 2026

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Sarana dan Prasarana (U9)	Persepsi konsumen tentang sarana prasarana yang sudah ada mengalami kerusakan atau. pengguna merasa fasilitas fisik, baik sarana (komputer, mesin) maupun prasarana (gedung, ruangan), tidak memadai untuk mendukung proses pelayanan, minimnya anggaran menyebabkan terbatasnya dana untuk peremajaan atau perbaikan fasilitas.	- Reviu fasilitas fisik baik sarana mau-pun prasarana guna memastikan masih memadai untuk mendukung proses pelayanan, dan; - Efisiensi anggaran yang ada untuk peremajaan atau perbaikan fasilitas jika memungkinkan.	1. Reviu fasilitas fisik sarana prasarana pelayanan, dengan urutan prioritas untuk perbaikannya mengingat keterbatasan anggaran yang ada; 2. Perbaikan beberapa fasilitas pelayanan dengan anggaran yang tersedia seefektif mungkin;	31 Maret 2026

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 Februari 2026

1. Reviu fasilitas fisik sarana prasarana pelayanan, dengan urutan prioritas untuk perbaikannya mengingat keterbatasan anggaran yang ada;
2. Perbaikan beberapa fasilitas pelayanan dengan anggaran yang tersedia seefektif mungkin;

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 Maret 2026

DATA RESPONDEN SKM JANUARI 2026				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki-laki	18	56
		Perempuan	14	44
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	28
		D1/D2/D3	1	3
		D4/S1	18	56
		S2/Profesi/S3	4	13
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	2	6
		Pegawai Swasta	10	31
		Wiraswasta	15	47
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	5	16
4	Usia	≤ 25 tahun	5	16
		26-30 tahun	4	13
		31-35 tahun	4	13
		36-40 tahun	3	9
		≥ 41 tahun	16	50
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik		0
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik		0
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik		0
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga		0
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	100
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap		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
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan		0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan		0
		10. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi		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 bantuannya Bu Lia - Maturnuwun informasinya	Rizqi Amalia	Balai Besar POM di Yogyakarta senantiasa berkomitmen untuk mempertahankan predikat pelayanan prima, dan melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan agar senantiasa melaksanakan pelayanan terbaik bagi konsumen.
2	- Maturnuwun sudah dibantu	Diah Tj	
3	- Terima kasih sudah dibantu	Murni	
4	- Pelayanan sesuai - Terimakasih bantuannya, jadi tercerahkan, Maju terus BBPOM DIY	Wulan	
5	- Pelayanan sangat baik, terimakasih bu umi	Umi	
6	- Layanan baik. Lanjutkan	Sugeng	
7	- Terimakasih pendamping nya bu evi	Evi	
8	- Terimakasih bu cici pelayanan-nya oke	Sri Susilowati	

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 Maret 2026 adalah **95,04** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian tertinggi pada unsur **Biaya/ Tarif (U4),** dengan skor **96,37,** sedangkan nilai terendah pada unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** dengan skor **94,29** 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 94,29 adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. 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, terkait unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) adalah melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, menyederhanakan dan mempersingkat prosedur, mempercepat waktu penyelesaian, tingkatkan kualitas pelayanan, reviu komunikasi yang telah dilaksanakan antara penyedia dan penerima layanan agar dapat ditingkatkan menjadi lebih efektif..

Mengetahui,	Yogyakarta, 5 April 2026
Kepala BBPOM di Yogyakarta	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 Maret 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 2025 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 MARET TAHUN 2026

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 32 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 **MARET 2026** diperoleh skor **95,04** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **95,04** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada Biaya/ Tarif (U4) dengan skor 96,37
Terendah pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan skor 94,29 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, 1 April 2026
Penanggung Jawab

Dra. Diah Ijahjonowati, 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 MARET 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	
260301	5	5	5	5	5	5	5	6	6	
260302	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260303	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260305	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
260306	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260307	5	5	5	6	5	5	5	5	5	
260308	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260309	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
260310	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260311	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260312	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260314	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
260315	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260316	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260317	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260318	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260319	5	5	5	5	6	5	5	6	5	
260320	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
260321	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
260322	5	5	5	6	5	6	5	5	5	
260323	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260324	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260325	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260326	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260327	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260328	5	5	5	6	6	5	6	5	5	
260329	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260330	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260331	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260332	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	32									
Jumlah Nilai per Unsur	181	181	182	185	184	183	182	182	182	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	
IKM **)	**95,04**									
	94,29	**94,29**	**94,81**	**96,37**	**95,85**	**95,33**	**94,81**	**94,81**	**94,81**	

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 MARET TAHUN 2026

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Terima kasih bantuannya Bu Lia - Maturnuwun informasinya	Rizqi Amalia	
2	-Maturnuwun sudah dibantu	Diah Tj	
3	- Terima kasih sudah dibantu	Murni	
4	- Pelayanan sesuai - Terimakasih bantuannya, jadi tercerahkan, Maju terus BBPOM DIY	Wulan	
5	- Pelayanan sangat baik, terimakasih bu	Umi	
6	- Layanan baik. Lanjutkan	Sugeng	
7	- Terimakasih pendamping nya bu evi	Evi	
8	- Terimakasih Bu cici pelayanannya oke	Sri Susilowati	

Yogyakarta, 1 April 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).