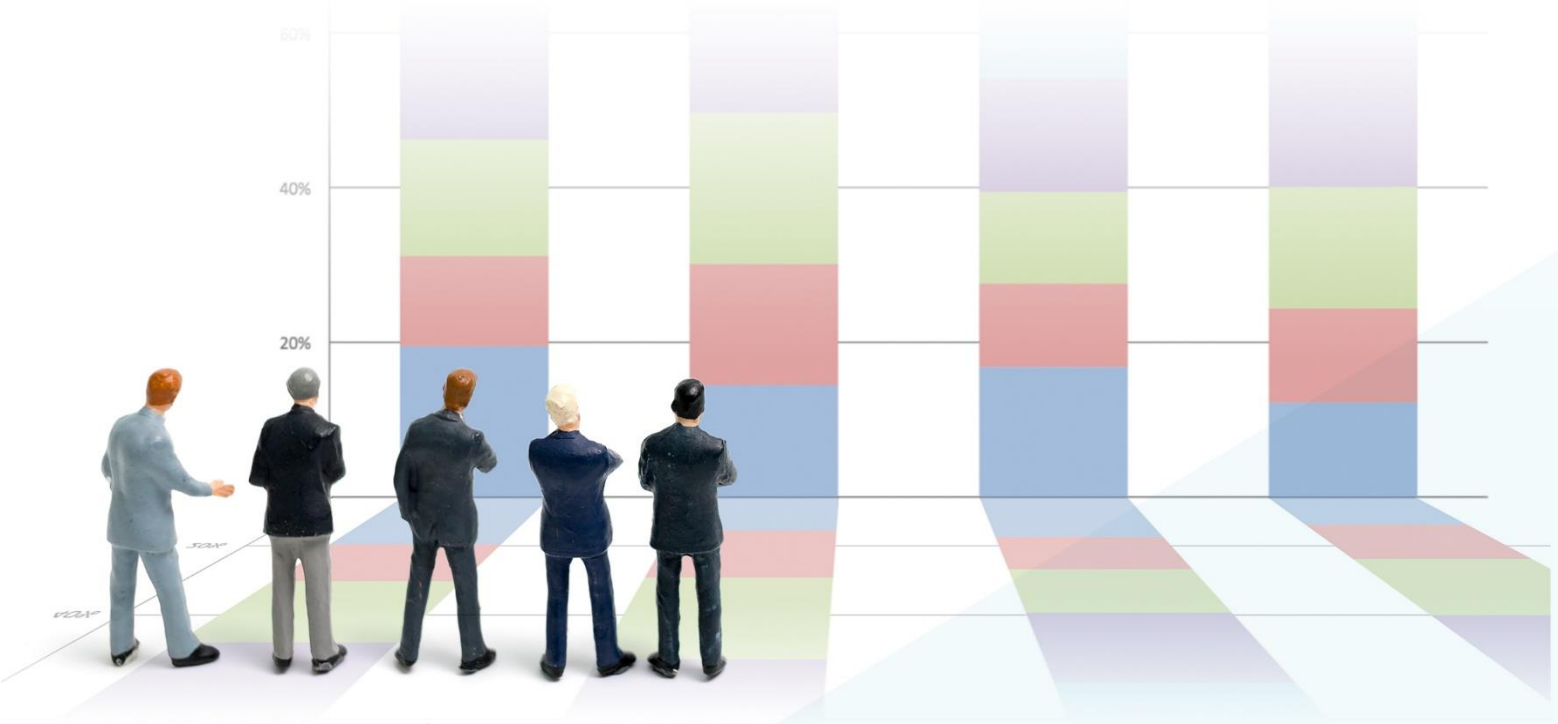
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

September 2026
dan
Tindak Lanjut Agustus 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)
SEPTEMBER 2026 DAN TINDAK LANJUT AGUSTUS 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 unitpelayanan 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 September 2026 dengan jumlah responden sebanyak 19 orang. Pengolahan data survei pada bulan September 2026 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 19 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 September 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	
260901	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260902	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
260903	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260904	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260905	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
260906	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
260907	5	5	5	5	5	6	6	6	6	
260908	5	5	5	5	5	5	6	6	5	
260909	6	6	5	6	6	5	6	6	5	
260910	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260911	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

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	
260912	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260913	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260914	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260915	6	6	5	5	6	5	6	6	5	
260916	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260917	6	6	5	5	5	5	6	5	5	
260918	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
260919	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	19									
Jumlah Nilai per Unsur	109	108	108	108	109	107	111	111	108	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,43	0,43	0,42	
Perhitungan SKM Total	**95,63**	**94,76**	**94,76**	**94,76**	**95,63**	**93,88**	**97,39**	**97,39**	**94,76**	
IKM **)	**95,44**									

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 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 93,88 – 97,39 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik**. Capaian Tertinggi pada **Perilaku Pelaksana (U7),** dan **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)** dengan skor **97,39** dan Terendah pada **Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan skor **93,88** namun masih berkriteria sangat baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan September 2026 adalah **95,44.** Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) pada 7 Oktober 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 (IP 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	**95,63**	**94,76**	**94,76**	**94,76**	**95,63**	**93,88**	**97,39**	**97,39**	**94,76**	**95,44**
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 Ekspor Obat dan Makanan	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
Rekomendasi Importir OBA, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

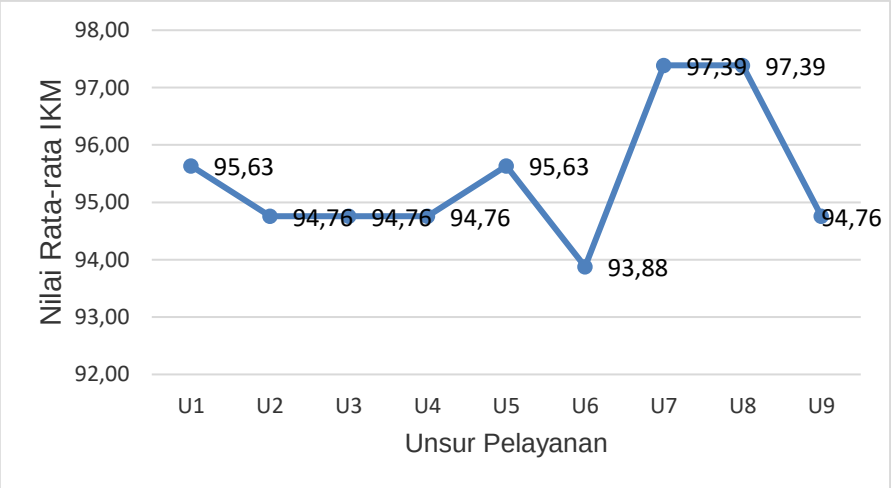
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan 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

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

BBPOM di Yogyakarta selama bulan September 2026 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan September 2026

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	95,63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,76
U3	Waktu Penyelesaian	94,76
U4	Biaya/ Tarif	94,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,63
U6	Kompetensi Pelaksana	93,88
U7	Perilaku Pelaksana	97,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,39
U9	Sarana dan Prasarana	94,76
95,44		



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan September 2026

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN SEPTEMBER 2026

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah 93,88 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.

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

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 **Kompetensi Pelaksana (U6)** untuk dilakukan *improvement*. Kompetensi petugas adalah kemampuan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan agar dapat melaksanakan tugas secara profesional, objektif, transparan, dan tidak diskriminatif.
3. Analisa penyebab unsur terendah **Kompetensi Pelaksana (U6)** karena penilaian konsumen bahwa adanya ketidaksesuaian antara kapasitas riil petugas dengan dinamika kebutuhan layanan di lapangan.
4. Rencana tindak lanjut, terkait **Kompetensi Pelaksana (U6)** adalah melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, melaksanakan sosialisasi dan evaluasi untuk peningkatan kompetensi petugas.

Tabel 5. Rencana Aksi Hasil Survei Bulan September 2026

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U6) Kompetensi Pelaksana	Penilaian konsumen bahwa adanya ketidaksesuaian antara kapasitas riil petugas dengan dinamika kebutuhan layanan di lapangan.	- melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, - melaksanakan sosialisasi kepada petugas terutama tentang kebijakan kebijakan terbaru perijinan Obat dan Makanan - Evaluasi kompetensi petugas melalui monitor pelatihan yang sudah diikuti petugas

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN AGUSTUS 2026

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai rendah 91,19 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 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

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

wajib dipenuhi (baik berupa dokumen atau ketentuan teknis) agar suatu jenis pelayanan publik dapat diproses lebih lanjut

3 Analisa penyebab unsur terendah **Persyaratan (U1)** karena penilaian konsumen bahwa pelayanan kurang transparan, terlalu rumit, atau tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, 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, terkait **Persyaratan (U1)** yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta adalah melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, melaksanakan sosialisasi lebih masif melalui kegiatan-kegiatan tatap muka dan media sosial untuk memastikan masyarakat memahami persyaratan layanan BPOM.

Tabel 6. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Bulan Agustus 2026

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
(U1) Persyaratan	Penilaian konsumen bahwa pelayanan kurang transparan, terlalu rumit, atau tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, masyarakat masih belum paham informasi yang diberikan atau kurangnya sosialisasi atau informasi yang tidak seragam atau terlalu banyak dokumen	- melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, - melaksanakan sosialisasi lebih masif melalui kegiatan-kegiatan tatap muka dan media sosial untuk memastikan masyarakat memahami persyaratan layanan BPOM.	a. Survey mandiri secara berkala; b. Sosialisasi ke masyarakat dan pelaku usaha melalui berbagai kegiatan seperti pameran, penyuluhan, Forum Konsultasi Publik, membuka layanan langsung di MPP yaitu inovasi lancip untuk meningkatkan pemahaman konsumen tentang persyaratan, sosialisasi di subsite BBPOM Yogyakarta	30 September 2026

Data Dukung Tindak Lanjut Hasil Rekomendasi SKM Bulan Agustus 2026

1. 

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



← sosialisasi langsung dan upload di media



2. Membuka layanan langsung di MPP yaitu inovasi lancip untuk meningkatkan pemahaman konsumen tentang persyaratan, dan kegiatan diupload di media sosial





3. Sosialisasi di subsite BBPOM Yogyakarta





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 September 2026

DATA RESPONDEN SKM SEPTEMBER 2026				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki-laki	8	42
		Perempuan	11	58
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	11
		D1/D2/D3	1	5
		D4/S1	10	53
		S2/Profesi/S3	6	32
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1	5
		Pegawai Swasta	11	58
		Wiraswasta	5	26
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	11
4	Usia	≤ 25 tahun	2	11
		26-30 tahun	4	21
		31-35 tahun	5	26
		36-40 tahun	2	11
		≥ 41 tahun	6	32
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	19	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 SEPTEMBER 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	- Sangat informasi. Terima kasih layanannya	Diah	Dilakukan evaluasi dan ditingkatkan terus mutu pelayanan sesuai masukan dan hasil survey
2	- Mohon bimbingannya	Evi	
3	- Sangat jelas dan terbantu, terima kasih	Herllya	
4	- Pelayanan sangat bagus - Sangat membantu kosnultasi, pertahankan	Murni	
5	- Terimaksih atas informasinya yang jelas, dan ramah - sudah baik	Wulan	
6	- sangat puas atas pelayanannya - Sangat membantu, luar biasa	Sugeng	

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 September 2026 adalah **95,44** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian tertinggi pada unsur **Perilaku Pelaksana (U7),** dan **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)** dengan skor **97,39,** sedangkan unsur dengan nilai terendah pada **Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan skor **93,88,** 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 93,88 adalah Kompetensi Pelaksana (U6) 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 Kompetensi Pelaksana (U6) karena penilaian konsumen bahwa adanya ketidaksesuaian antara kapasitas riil petugas dengan dinamika kebutuhan layanan di lapangan.
3. Rencana tindak lanjut, terkait unsur Kompetensi Pelaksana (U6) adalah melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, melaksanakan sosialisasi dan evaluasi untuk peningkatan kompetensi petugas.

Mengetahui,	Yogyakarta, 7 Oktober 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).

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





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).



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 SEPTEMBER TAHUN 2026

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 19 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 **SEPTEMBER 2026** diperoleh skor **95,44** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **95,44** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan skor 97,39
Terendah pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor 93,88 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, 2 Oktober 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).

DATA RESPONDEN SKM SEPTEMBER 2026				
NO	**Karakteristik**	**Indikator**	**Jumlah**	**Presentase**
1	JK	Laki	8	42
		Perempuan	11	58
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	2	11
		D1/D2/D3	1	5
		D4/S1	10	53
		S2/Profesi/S3	6	32
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1	5
		Pegawai Swasta	11	58
		Wiraswasta	5	26
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	11
4	Usia	≤25 tahun	2	11
		26-30 tahun	4	21
		31-35 tahun	5	26
		36-40 tahun	2	11
		≥41 tahun	6	32
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)	0	0
		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	19	100
		6. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	0	0
		7. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0	0
		8. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
		10. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	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).

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER 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	
260901	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260902	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
260903	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260904	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260905	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
260906	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
260907	5	5	5	5	5	6	6	6	6	
260908	5	5	5	5	5	5	6	6	5	
260909	6	6	5	6	6	5	6	6	5	
260910	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260911	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260912	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260913	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260914	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260915	6	6	5	5	6	5	6	6	5	
260916	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260917	6	6	5	5	5	5	6	5	5	
260918	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
260919	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	19									
Jumlah Nilai per Unsur	109	108	108	108	109	107	111	111	108	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,43	0,43	0,42	
IKM **)	**95,44**									
Keterangan :	**95,63**	**94,76**	**94,76**	**94,76**	**95,63**	**93,88**	**97,39**	**97,39**	**94,76**	

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
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).

UMPAN BALIK BULAN SEPTEMBER TAHUN 2026

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Sangat informasi. Terima kasih layananya	Diah	
2	- Mohon bimbingannya	Evi	
3	- Sangat jelas dan terbantu, terima kasih	Herllya	
4	- Pelayanan sangat bagus - Sangat membantu kosnultasi, pertahankan	Murni	
5	- Terimaksih atas informasinya yang jelas ,, dan ramah - sudah baik	Wulan	
6	- sangat puas atas pelayanananya - Sangat membantu. Luar biasa	Sugeng	

Yogyakarta, 2 Oktober 2026
Penanggung Jawab

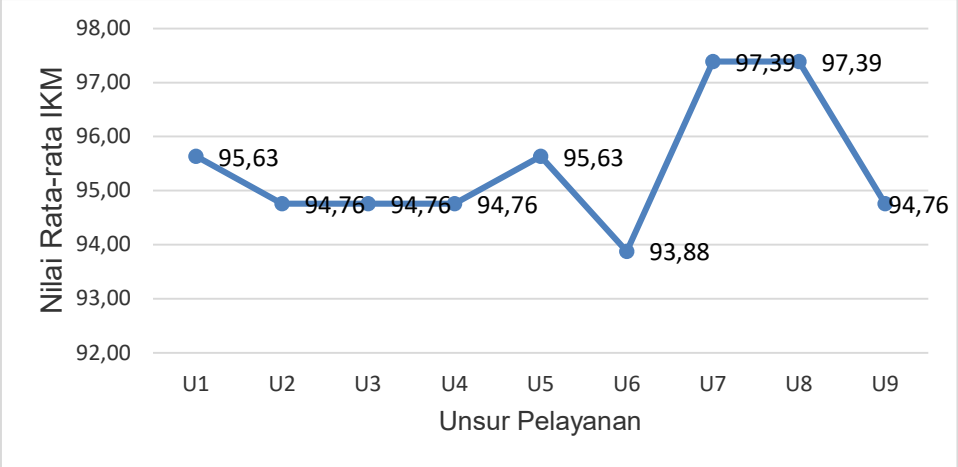


Dra. Diah Pjahjonowati, Apt, M.Si
NIP. 196701111992032 001

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

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2026

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	95,63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,76
U3	Waktu Penyelesaian	94,76
U4	Biaya/ Tarif	94,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,63
U6	Kompetensi Pelaksana	93,88
U7	Perilaku Pelaksana	97,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,39
U9	Sarana dan Prasarana	94,76
95,44		



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