BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN 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).

2025

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 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. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Badan POM No. 22 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.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

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)**: 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, 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;

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

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 Januari - Desember 2025 dengan jumlah responden sebanyak 467 orang. Pengolahan data survei pada Tahun 2025 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 467 kuesioner. 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. Hasil Analisa SKM Total di aplikasi sapa apip Tahun 2025

Bulan	Jumlah Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Indeks
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Januari	31	94.62	94.62	93.73	96.24	94.09	95.16	95.70	94.09	95.70	94.88
Februari	32	95.31	95.31	94.44	95.31	94.27	93.23	93.23	94.27	94.79	94.46
Maret	33	98.48	97.47	97.81	96.46	96.46	97.47	96.97	96.97	96.97	97.23
April	44	94.70	96.97	97.10	97.35	97.73	97.35	97.35	97.73	97.35	97.07
Mei	63	97.35	97.09	98.06	99.21	97.88	98.68	99.47	98.94	98.68	98.37
Juni	53	96.54	96.86	96.65	97.80	96.86	97.80	98.11	97.48	97.17	97.25
Juli	48	99.65	98.96	99.19	98.96	98.96	99.31	100.00	99.31	100.00	99.37
Agustus	32	94.79	94.27	95.83	96.88	96.88	97.40	96.35	96.35	96.35	96.12
September	32	97.40	97.40	97.22	96.88	97.40	96.88	97.92	96.35	97.92	97.26
Oktober	37	95.05	95.95	95.20	95.95	94.14	93.69	95.95	95.50	95.95	95.26
November	32	94.79	93.23	94.27	95.31	95.83	94.79	95.31	96.88	94.27	94.97
Desember	30	97.22	97.22	95.56	95.00	95.56	94.44	94.44	94.44	93.89	95.31

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).

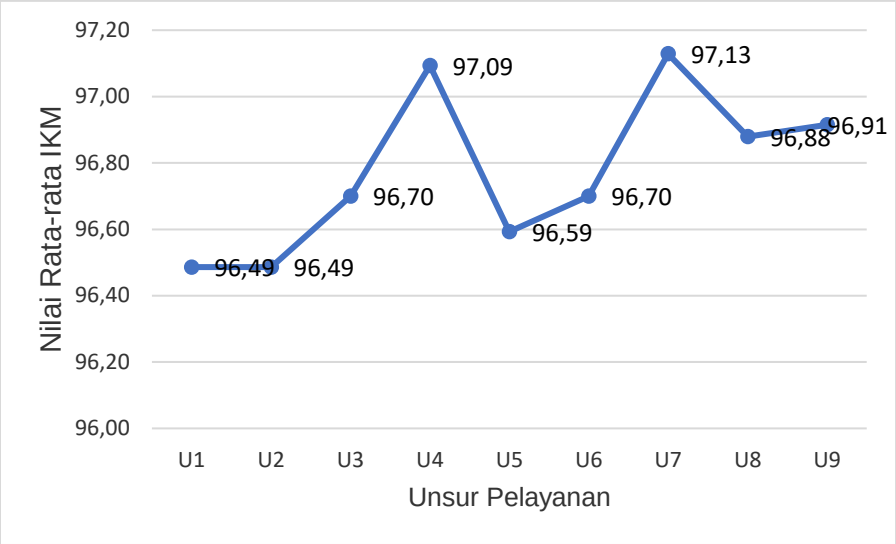
Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai tiap unsur berada pada kisaran 93,23-100 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik.** Capaian Unsur Tertinggi pada **Biaya/ Tarif (U4)** dengan nilai skor **96,78.** Unsur Terendah pada **Waktu Penyelesaian (U3)** dengan skor **96,26,** namun masih berkriteria **sangat baik**. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Januari - Desember 2025 adalah **96,46.** Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) (Lampiran 1).

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Yogyakarta selama bulan Januari - Desember 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut:

Tabel 3. Analisa Trend Per Unsur Layanan Tahun 2025

Unsur Pelayanan		**Nilai Rata-rata IKM**
U1	Persyaratan	96,49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,49
U3	Waktu Penyelesaian	96,70
U4	Biaya/ Tarif	97,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,59
U6	Kompetensi Pelaksana	96,70
U7	Perilaku Pelaksana	97,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,88
U9	Sarana dan Prasarana	96,91
96,78		

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 Tahun 2025

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN JANUARI - DESEMBER 2025

Tabel 4. Rekapitulasi Tindak Lanjut Tiap Bulan Secara Mandiri

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
1	Januari	Nilai unsur terendah 94,10 adalah (U8) yaitu Pengaduan, Saran dan Masukan	Analisa penyebab U8 adalah konsumen sebagian belum membuka subsite yogyakarta.pom.go.id yang memuat alur layanan Pengaduan, Saran dan Masukan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta. Rencana aksi: Publikasi layanan Subsite yogyakarta.pom.go.id di media sosial.
2	Februari	Nilai unsur terendah 93,25 adalah (U7) Perilaku Pelaksana	Analisa penyebab unsur terendah U7 Perilaku Pelaksana adalah a. Konsumen sebagian belum membuka subsite yogyakarta.pom.go.id yang memuat Standar Pelayanan Publik yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta untuk alur 9 jenis layanan. b. Sikap dan perilaku pelaksana kurang memberikan empati kepada kebutuhan pelanggan seperti keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi dengan baik

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

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
			Rencana aksi: a. Publikasi subsite yogyakarta.pom.go.id dan medsos bbpom_yogyakarta b. Sosialisasi sikap dan perilaku pelayanan publik secara daring
3	Maret	Nilai unsur terendah 96,48 adalah (U4) Biaya/Tarif	Analisa penyebab unsur terendah U4 Biaya/ Tarif adalah Pelaku usaha masih belum paham Biaya/Tarif yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan. Rencana aksi Informasi terkait Biaya/Tarif untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM)
4	April	Nilai unsur terendah 94,72 adalah (U1) Persyaratan	Analisa penyebab unsur terendah U1 Persyaratan adalah Pelaku usaha masih belum paham Persyaratan yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan. Rencana aksi Informasi terkait Persyaratan untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM)
5	Mei	Unsur nilai terendah 97,11 adalah (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Analisa penyebab unsur terendah U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah Pelaku usaha masih belum paham Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan Rencana aksi Informasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM)
6	Juni	Nilai unsur terendah 96,56 adalah (U1) Persyaratan	Analisa penyebab unsur terendah U1 Persyaratan adalah Pelaku usaha masih belum paham Persyaratan, yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.

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

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
			Rencana aksi: Informasi terkait Persyaratan untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM)
7	Juli	Nilai unsur terendah 98,98 adalah (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Analisa penyebab unsur terendah U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah Pelaku usaha masih belum paham Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan. Rencana aksi: 1. Informasi terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM). 2. Sosialisasi Inovasi Lancip terkait percepatan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB). Hasil sosialisasi dipublikasikan melalui medsos (Instagram, Facebook).
8	Agustus	Nilai unsur terendah dengan nilai 94,81 adalah (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Analisa penyebab unsur terendah U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah Pelaku usaha masih belum paham Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan. Rencana aksi: 1. Informasi terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM). 2. Sosialisasi Inovasi Lancip terkait percepatan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB). Hasil sosialisasi dipublikasikan melalui medsos (Instagram, Facebook).

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

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
9	September	Nilai unsur terendah dengan nilai 96,37 adalah **(U8)** Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Analisa penyebab unsur terendah **U8** Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah Pelaku usaha masih belum paham Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan. Rencana aksi: Informasi terkait Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM).
10.	Oktober	Nilai unsur terendah 93,71 adalah (U6) Kompetensi Pelaksana	Analisa penyebab unsur terendah U6 Kompetensi Pelaksana adalah masih perlunya peningkatan keterampilan, dan profesionalisme pelaksana serta perluasan informasi penting terkait pelayanan ke masyarakat. Rencana aksi: 1. Peningkatan ketrampilan dan profesinalisme pelaksana dengan pelatihan; 2. Memperluas penyebaran informasi penting mengenai layanan agar tersampaikan secara efektif kepada masyarakat.
11.	November	Nilai unsur terendah dengan 93,25 adalah (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedure	Analisa penyebab unsur terendah U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedure adalah 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 aksi: 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.

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

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
12.	Desember	Unsur nilai terendah 93,91 adalah (U9) Sarana dan Prasarana	Analisa penyebab unsur terendah U9 Sarana dan Prasarana adalah persepsi pengguna layanan bahwa fasilitas yang tersedia tidak memadai atau tidak optimal untuk mendukung kualitas pelayanan yang diharapkan, diantaranya pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana (keterbatasan anggaran) Rencana aksi: melanjutkan survei kepuasan masyarakat secara berkala yang sudah dilakukan setiap bulan, memenuhi sarana prasarana sesuai standar pelayanan, reviu sarana dan prasarana yang lebih memadai, meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM agar sarana prasarana yang ada dapat dimaksimalkan

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 5. Data Responden SKM Januari - Desember 2025

DATA RESPONDEN SKM JANUARI – DESEMBER 2025				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki	234	50
		Perempuan	233	50
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	51	11
		D1/D2/D3	34	7
		D4/S1	340	73
		S2/Profesi/S3	42	9
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	25	5
		Pegawai Swasta	191	41
		Wiraswasta	210	45
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	41	9
4	Usia	≤25 tahun	81	17
		26-30 tahun	108	23
		31-35 tahun	74	16
		36-40 tahun	39	8
		≥41 tahun	165	35
5	Jenis Layanan	1. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP –CPPOB)	36	8
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	7	1
		3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)	4	1
		4. Pengujian Obat dan Makanan	12	3
		5. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	397	85

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 – DESEMBER 2025				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	5	1
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	4	1
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	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.

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 Tahun 2025 adalah **96,78** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian tertinggi pada **Perilaku Pelaksana (U7),** dengan skor 97,13**.** Nilai terendah pada **Persyaratan (U1), dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** dengan skor 96,49 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 96,49 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 unsur terendah **Persyaratan (U1), dan 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. Untuk semua unsur terendah dari survey bulanan maupun survey akumulatif tahunan sudah dilakukan tindak lanjut.

Mengetahui, Kepala BBPOM di Yogyakarta	Yogyakarta, 8 Januari 2026 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

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

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI-DESEMBER TAHUN 2025

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan sepanjang Januari-Desember 2025 terhadap **467 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 **JANUARI-DESEMBER 2025** diperoleh skor **96,78** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **96,78** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada Perilaku Pelaksana dengan skor 97,13
Terendah pada pada U1 Persyaratan dan U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan skor 96,49 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, 5 Januari 2026
Penanggung Jawab

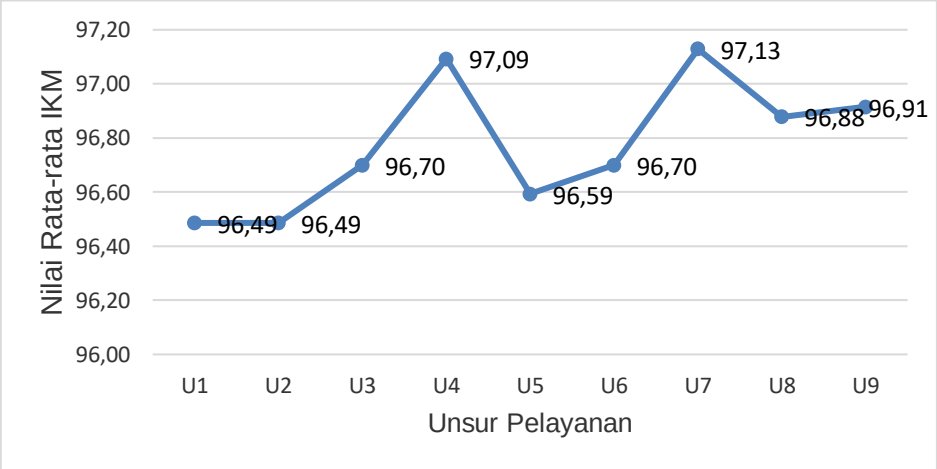


Dra. Diah Tjahjonowati, Apt, M.Si
NIP. 196701111992032 001

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

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN JANUARI-DESEMBER TAHUN 2025

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	96,49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,49
U3	Waktu Penyelesaian	96,70
U4	Biaya/ Tarif	97,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,59
U6	Kompetensi Pelaksana	96,70
U7	Perilaku Pelaksana	97,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,88
U9	Sarana dan Prasarana	96,91
96,78		



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

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI S/D DESEMBER 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	
250101	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250103	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250105	5	5	5	5	6	6	6	6	6	
250106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250108	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
250109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250110	6	5	5	6	5	6	5	6	6	
250111	5	5	6	6	6	5	6	6	5	
250112	6	5	5	6	6	6	6	5	6	
250113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250114	5	6	5	5	5	6	5	5	5	
250115	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250116	6	6	6	5	5	5	6	5	6	
250117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250119	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250120	6	5	6	6	5	6	6	5	6	
250121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250122	6	6	5	6	5	5	5	5	6	
250123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250124	5	5	6	6	5	5	6	6	5	
250125	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
250126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250128	5	6	6	6	5	6	5	5	6	
250129	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250130	6	6	5	6	6	5	6	5	5	
250131	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250201	5	5	6	6	6	5	6	5	5	
250202	6	6	6	6	6	5	5	6	6	
250203	6	5	5	6	6	5	5	6	5	
250204	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250205	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250206	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
250207	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250208	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250209	6	6	6	5	5	5	6	6	6	
250210	5	6	6	6	6	5	5	6	6	
250211	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
250212	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250213	6	6	6	6	5	6	6	5	6	
250214	5	5	5	6	6	5	5	6	6	
250215	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250216	6	6	6	6	6	5	5	6	6	
250217	6	5	5	5	5	6	6	5	5	
250218	5	6	5	6	6	6	6	6	5	
250219	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
250220	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250221	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
250222	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
250223	6	6	6	6	6	5	5	6	6	
250224	6	6	5	6	6	6	5	5	6	
250225	6	6	6	6	6	5	5	6	6	
250226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250227	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).

250228	5	5	6	5	5	6	6	5	6
250229	6	5	6	5	5	6	5	5	5
250230	6	6	5	5	5	5	5	5	5
250231	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250232	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250301	5	5	5	5	5	6	5	5	5
250302	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250303	6	5	5	5	5	5	5	5	5
250304	5	5	6	5	5	5	5	5	5
250305	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250306	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250307	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250308	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250309	6	6	6	5	6	6	6	6	6
250310	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250311	6	6	6	5	6	6	6	5	6
250312	6	6	6	6	6	5	5	6	6
250313	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250314	6	6	6	6	6	5	5	6	6
250315	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250316	6	5	6	5	5	5	5	5	5
250317	6	6	6	6	5	6	6	6	6
250318	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250319	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250320	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250321	6	5	6	6	6	6	6	5	6
250322	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250323	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250324	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250325	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250326	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250327	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250328	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250329	5	6	6	6	5	6	6	6	5
250330	6	6	5	5	5	6	6	6	5
250331	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250332	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250333	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250401	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250402	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250403	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250404	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250405	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250406	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250407	5	4	5	4	5	5	6	5	5
250408	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250409	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250410	6	6	6	6	6	6	6	6	5
250411	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250412	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250413	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250414	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250415	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250416	5	5	6	6	6	6	6	6	6
250417	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250418	6	6	6	6	6	5	5	6	6
250419	6	6	6	6	6	6	6	6	5
250420	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250421	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250422	5	6	6	5	5	6	5	6	6
250423	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250424	6	6	6	6	6	5	5	6	6
250425	5	5	5	5	5	5	6	5	5
250426	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250427	6	6	6	6	6	6	5	6	6
250428	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250429	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).

250430	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250431	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250432	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250433	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250434	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250435	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250436	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250437	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250438	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250439	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250440	5	5	6	6	6	6	6	6	6
250441	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250442	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250443	6	6	5	6	6	6	6	5	6
250444	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250501	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250502	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250503	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250504	6	6	6	6	6	6	6	6	5
250505	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250506	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250507	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250508	5	5	6	6	6	6	6	6	6
250509	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250510	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250511	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250512	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250513	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250514	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250515	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250516	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250517	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250518	6	6	6	6	6	6	6	5	6
250519	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250520	6	6	6	6	5	6	6	6	6
250521	6	6	6	6	5	6	6	6	6
250522	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250523	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250524	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250525	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250526	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250527	6	6	6	6	6	6	5	6	6
250528	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250529	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250530	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250531	6	6	6	6	5	5	6	6	6
250532	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250533	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250534	6	6	5	6	6	6	6	6	6
250535	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250536	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250537	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250538	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250539	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250540	5	5	6	5	5	6	6	6	5
250541	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250542	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250543	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250544	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250545	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250546	6	6	6	6	6	5	6	6	6
250547	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250548	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250549	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250550	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250551	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250552	5	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).

250553	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250554	6	6	5	6	6	6	6	6	6
250555	5	6	5	6	5	6	6	5	5
250556	6	5	6	6	6	5	6	6	6
250557	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250558	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250559	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250560	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250561	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250562	6	6	6	6	5	6	6	6	6
250563	6	5	5	5	5	5	6	5	5
250601	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250602	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250603	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250604	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250605	6	5	6	6	5	5	5	5	5
250606	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250607	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250608	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250609	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250610	6	6	6	5	6	6	6	6	5
250611	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250612	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250613	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250614	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250615	5	6	5	5	6	5	5	5	5
250616	5	6	6	5	5	5	5	6	6
250617	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250618	6	5	6	6	5	6	6	6	6
250619	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250620	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250621	5	5	5	6	6	6	6	5	6
250622	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250623	5	5	5	6	5	5	5	5	5
250624	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250625	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250626	6	6	5	5	5	5	6	6	5
250627	5	5	6	5	5	5	5	5	5
250628	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250629	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250630	5	6	6	6	5	6	6	6	6
250631	6	6	6	6	5	6	6	5	6
250632	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250633	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250634	6	6	5	6	6	6	6	6	6
250635	5	5	6	5	5	6	5	6	5
250636	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250637	6	6	5	6	6	5	6	5	6
250638	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250639	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250640	5	5	5	6	5	6	6	5	5
250641	6	6	6	5	6	6	6	6	6
250642	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250643	6	6	6	6	6	6	6	6	5
250644	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250645	5	5	6	6	6	6	6	6	6
250646	5	6	5	6	6	6	6	6	6
250647	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250648	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250649	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250650	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250651	6	6	5	6	6	6	6	6	6
250652	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250653	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250701	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250702	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250703	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).

250704	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250705	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250706	6	5	5	5	5	6	6	5	6
250707	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250708	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250709	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250710	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250711	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250712	5	5	6	5	5	5	6	6	6
250713	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250714	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250715	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250716	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250717	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250718	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250719	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250720	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250721	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250722	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250723	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250724	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250725	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250726	6	6	6	6	6	6	6	5	6
250727	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250728	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250729	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250730	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250731	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250732	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250733	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250734	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250735	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250736	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250737	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250738	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250739	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250740	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250741	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250742	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250743	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250744	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250745	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250746	6	6	5	5	5	5	6	6	6
250747	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250748	6	5	5	6	6	6	6	6	6
250801	5	5	6	6	6	6	6	6	6
250802	5	6	6	5	6	6	6	6	6
250803	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250804	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250805	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250806	6	5	5	5	5	5	5	5	5
250807	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250808	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250809	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250810	5	6	6	5	6	6	6	6	6
250811	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250812	6	5	5	6	6	6	6	6	6
250813	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250814	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250815	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250816	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250817	6	5	6	6	5	6	6	6	6
250818	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250819	6	6	5	6	6	5	5	5	5
250820	5	5	5	6	5	6	5	5	5
250821	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250822	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).

250823	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250824	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250825	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250826	5	5	5	6	6	6	5	5	5
250827	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250828	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250829	5	5	5	6	6	6	6	6	6
250830	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250831	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250832	5	5	5	6	6	6	6	6	6
250901	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250902	6	6	5	6	6	6	6	6	6
250903	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250904	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250905	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250906	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250907	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250908	6	6	6	6	6	6	6	5	6
250909	5	5	5	5	5	5	5	5	6
250910	5	5	5	5	5	5	5	6	5
250911	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250912	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250913	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250914	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250915	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250916	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250917	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250918	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250919	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250920	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250921	6	5	6	6	5	6	6	6	6
250922	5	6	5	6	6	5	6	5	6
250923	6	6	6	6	6	5	6	5	6
250924	6	6	6	5	6	5	5	6	6
250925	6	6	6	5	5	6	6	5	5
250926	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250927	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250928	6	6	6	6	6	6	6	5	5
250929	5	5	5	5	6	6	6	6	6
250930	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250931	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250932	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251001	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251002	6	6	5	6	6	6	6	6	6
251003	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251004	6	6	6	5	5	5	6	6	6
251005	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251006	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251007	5	5	5	6	6	5	6	6	6
251008	6	5	6	5	6	5	5	6	6
251009	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251010	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251011	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251012	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251013	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251014	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251015	5	5	6	6	6	6	6	6	6
251016	6	6	6	5	5	6	6	5	5
251017	5	6	5	6	5	5	6	5	5
251018	6	6	6	6	6	6	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	6	6	6	6	6	6	6
251022	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251023	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251024	5	5	5	6	5	5	6	5	6
251025	5	5	5	6	5	5	6	6	6

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

251026	6	6	5	6	6	6	6	6	6
251027	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251028	5	6	6	5	5	5	5	5	5
251029	6	6	6	6	6	5	6	5	6
251030	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251031	5	5	5	6	5	6	5	5	5
251032	6	6	6	5	5	5	5	6	6
251033	6	6	6	6	5	5	5	6	6
251034	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251035	6	6	6	5	5	6	6	6	5
251036	5	6	5	6	6	5	5	5	5
251037	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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
251201	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251202	6	6	6	6	6	5	5	5	5
251203	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251204	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251205	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251206	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251207	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251208	6	6	5	6	5	5	6	6	6
251209	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251210	6	6	6	6	6	5	5	5	5
251211	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251212	6	6	6	5	6	6	6	6	5
251213	6	6	5	6	5	6	6	6	5
251214	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251215	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251216	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251217	6	6	6	5	5	5	5	5	5
251218	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251219	6	6	5	5	6	6	5	5	6
251220	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251221	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251222	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251223	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).

251224	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251225	6	6	6	5	5	5	5	5	5
251226	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251227	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251228	6	6	6	6	6	6	6	6	6
251229	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251230	5	5	5	5	6	5	5	5	5
Jumlah Kuesioner	467								
Jumlah Nilai per Unsur	2703	2703	2709	2720	2706	2709	2721	2714	2715
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43
IKM **)	**96,78**								

Keterangan :	**96,49**	**96,49**	**96,70**	**97,09**	**96,59**	**96,70**	**97,13**	**96,88**	**96,91**

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).

LAMPIRAN PUBLIKASI IKM JANUARI – DESEMBER 2025









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).









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