

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BULAN AGUSTUS 2026



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

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

2026

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

I. Dasar

1. Instruksi Kerja Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Masyarakat
2. Surat Penunjukan Manajer Representatif BPOM di Bengkulu tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat

II. Responden

Perorangan atau perusahaan yang memperoleh layanan dari Substansi Infokom dan Pengujian Pihak ketiga BPOM di Bengkulu yaitu :

1. Perorangan yang meminta informasi atau layanan pengaduan konsumen
2. Perusahaan yang meminta layanan rekomendasi perizinan/pendaftaran produk
3. Perusahaan atau instansi yang meminta layanan pengujian

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengujian	5	5
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	7	7
	Jumlah	12	12

III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisisioner yang telah disediakan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) 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 BPOM di Bengkulu yaitu :

1. Persyaratan : persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suayu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif : 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 : 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 : kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan : penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

IV. Lokasi

Balai POM di Bengkulu

V. Waktu

Tanggal 01 Agustus s/d 31 Agustus 2026. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu, 01 September 2026
Tim Survei IKM,



Alex Junico Ginting, S.Farm, Apt, M.Sc

Bengkulu, 01 September 2026

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

Bersama ini kami sampaikan evaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode Agustus 2026:

1. Jumlah Kuisioner Periode 01-31 Agustus 2026 berjumlah 12 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Index	97,74
2.	Mutu Pelayanan	A
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

1. Telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode Agustus 2026 dengan hasil "Sangat Baik"

Bengkulu, 01 September 2026
Tim Survei IKM,



Alex Junico Ginting, S.Farm, Apt, M.Sc

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Agustus 2026 dengan hasil indeks penilaian sebesar 97,74. Adapun yang menjadi 3 poin terendah dari hasil survey adalah U 6 : Kompetensi pelaksana dengan nilai (95,83), U 8 : Penanganan, pengaduan, saran dan masukan : penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai (95,83) dan U 4 biaya tarif jenis pelayanan dengan nilai (97,22).

Berdasarkan hasil SKM mandiri Agustus 2026, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 1. Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Agustus 2026

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai 3 terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pengujian Permintaan Informasi obat dan makanan	1. Kompetensi Pelaksana (U6)	Petugas Belum sepenuhnya memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, kemampuan dan pengalaman dalam melakukan pelayanan publik	Mengadakan bimtek/sosialisasi kepada petugas pelaksana untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan kompetensi	Maksimal 30 September 2026	Koordinator Infokom
	2. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan (U8)	Masyarakat belum sepenuhnya terinformasi mekanisme dan fasilitas penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melakukan sosialisasi terkait mekanisme dan fasilitas Penanganan, pengaduan, saran dan masukan di media sosial	Maksimal 30 September 2026	Koordinator Infokom
	3. Biaya tarif jenis layanan (U4)	Masyarakat kurang tau atau belum sepenuhnya	Melakukan kampanye melalui medsos terkait informasi biaya tarif	Maksimal 30 September 2026	Koordinator Infokom

		terpapar informasi tarif informasi Produk jenis pelayanan	Produk pelayanan jenis		
--	--	---	---------------------------	--	--

Mengetahui

Kepala BPOM di Bengkulu



Kodon Tarigan , S.Si., Apt

Bengkulu, 01 September 2026

Tim Survei IKM,



Alex Junico Ginting, S.farm, Apt, M.Sc

Lampiran Data SKM Periode Agustus 2026 :

SKM Bulanan

Ekspor Data

Impor Data

Halaman Awal > SKM Bulanan

Urutkan & Filter

Cari

20

Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2026	Januari	Balai POM di Bengkulu	8	83.33	83.33	95.14	91.67	93.75	95.83	95.83	95.83	93.75	92.05	
2026	Februari	Balai POM di Bengkulu	15	94.44	97.78	98.52	98.89	98.89	98.89	98.89	98.89	97.78	98.11	
2026	Maret	Balai POM di Bengkulu	5	96.67	100.00	97.78	100.00	96.67	100.00	96.67	96.67	96.67	97.90	
2026	April	Balai POM di Bengkulu	5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2026	Mei	Balai POM di Bengkulu	4	95.83	95.83	97.22	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.99	
2026	Juni	Balai POM di Bengkulu	49	98.30	98.98	98.75	98.98	98.64	99.32	99.32	98.98	98.98	98.92	
2026	Juli	Balai POM di Bengkulu	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2026	Agustus	Balai POM di Bengkulu	12	100.00	98.61	97.69	97.22	97.22	95.83	98.61	95.83	98.61	97.74	