

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN POM

BADAN POM RI



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU
BADAN POM RI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

BPOM di Bengkulu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BPOM di Bengkulu namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BPOM di Bengkulu yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keahlian, 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 54 sampeldan sampel sebanyak 54 sampel, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	4
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
4	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	1	1
5	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Obat yang Baik (CPPOB)	7	7
6	Pengujian Obat dan Makanan	25	25
7	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	15	15
Jumlah		54	54

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

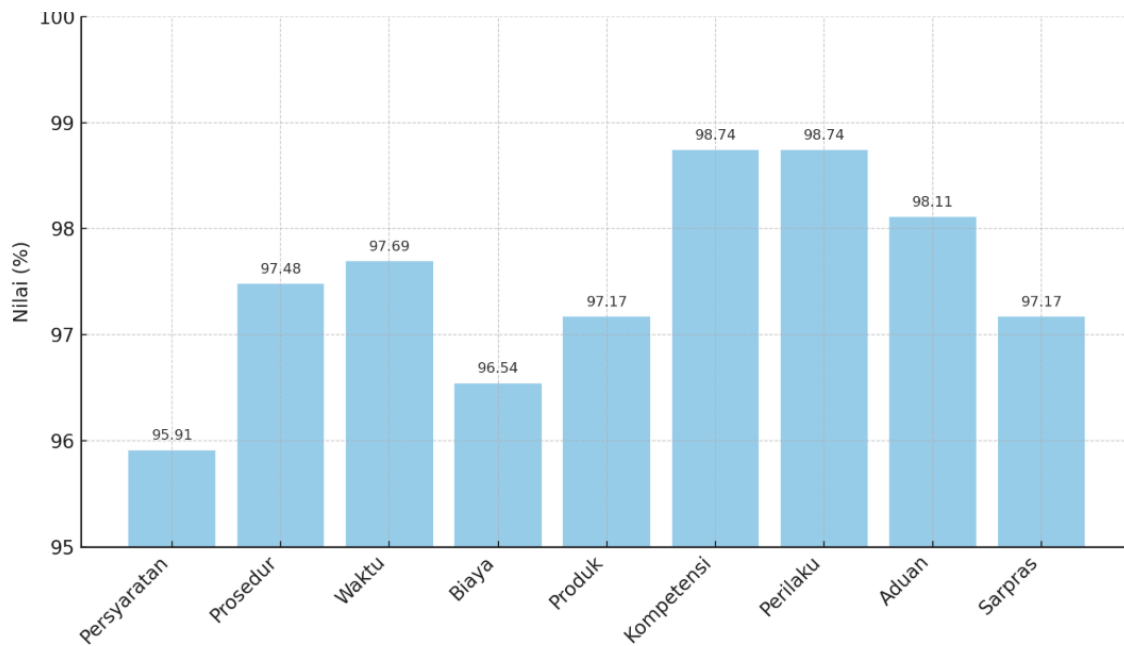
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	61 %
		Perempuan	21	39 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	14	26 %
		D4/S1	33	61 %
		S2/Profesi/S3	7	13 %
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	1	2 %
		Pegawai swasta	8	15 %
		Peneliti/dosen	2	4 %
		PNS/TNI/Polri	33	61 %
		Wiraswasta	7	13 %
		Lainnya	3	6 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	54	100 %
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%
			0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	83.33	91.67	91.67	83.33	87.50	95.83	95.83	91.67	87.50	89.81
2.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	66.67	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	66.67	85.19
4.	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Obat yang Baik (CPPOB)	7	85.71	88.10	92.06	92.86	92.86	97.62	100.00	97.62	92.86	93.30
6.	Pengujian Obat dan Makanan	25	100.00	100.00	99.56	99.33	100.00	100.00	99.33	100.00	100.00	99.80

7.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	15	98.81	98.81	98.41	97.62	97.62	98.81	97.62	97.62	98.81	98.24
Rerata IKM Per Unsur			95.91	97.48	97.69	96.54	97.17	98.74	98.74	98.11	97.17	97.51
IKM Unit Layanan			97.51									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, biaya dan sarana prasarana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 95.91. Selanjutnya biaya mendapatkan nilai 96.54 dan sarana prasarana mendapatkan nilai 97.17.

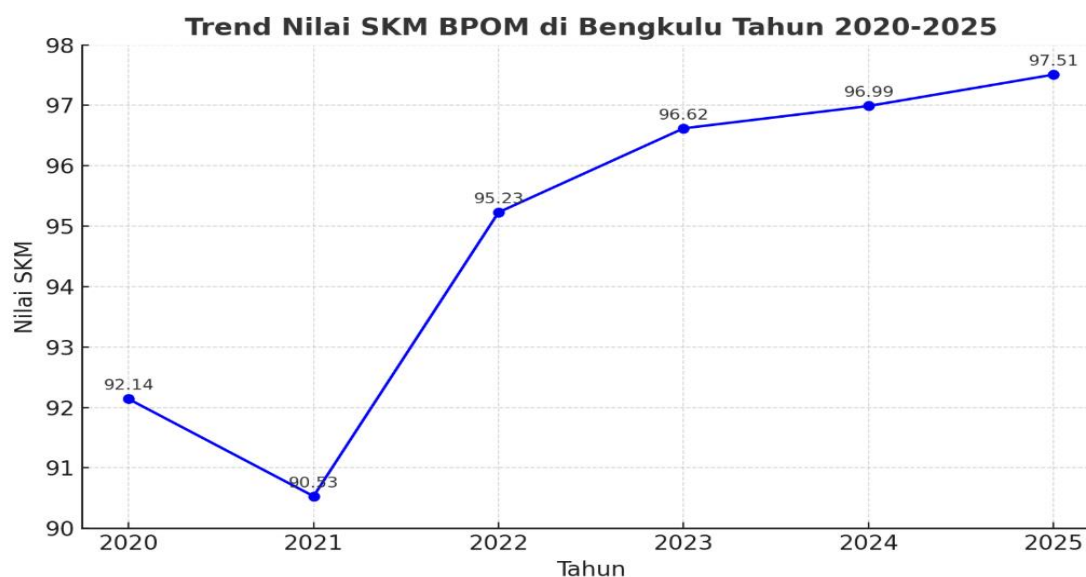
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan antara lain permohonan informasi jika ada rekanan PBF yang terkena sanksi PSK oleh BPOM untuk dapat diinformasikan, permohonan untuk tetap mendampingi UMKM dalam e-reg, peningkatan media konsultasi bagi usaha mikro kecil dan menengah.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, menjelaskan mengenai pembiayaan PNBPN pada layanan, serta memperbaiki sarana prasarana agar mudah diakses oleh pengguna dan memberikan rasa nyaman. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Mei 2025	Tim 1 Infokom
2	Biaya	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk menjelaskan tarif PNBP	Mei 2025	Tim 1 Infokom
		Pemberian informasi mengenai tarif PNBP di media sosial BPOM di Bengkulu	Desember 2025	Tim 1 Infokom
3	Sarana Prasarana	Mushola untuk konsumen dan kelompok rentan	Agustus 2025	Tata Usaha
		Ruang Tunggu konsumen	Agustus 2025	Tata Usaha

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPOM di Bengkulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BPOM di Bengkulu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPOM di Bengkulu periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.67
3	Waktu Penyelesaian	97.22
4	Biaya/Tarif	96.19
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.14
6	Kompetensi Pelaksana	97.14
7	Perilaku Pelaksana	97.86
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.90
9	Sarana dan Prasarana	97.14

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BPOM di Bengkulu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																																																																																																																																																																																																																																				
1	Sosialisasi Biaya/Tarif di berlakukan berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017	Sudah	Sosialisasi biaya tarif registrasi pangan olahan di Badan POM di upload pada Instagram @bpom.bengkulu tanggal 17 November 2024	https://www.instagram.com/p/DCA6WL8hUs3/?img_index=2&igsh=MTVsNjVrODhuMTItbQ==																																																																																																																																																																																																																																				
2	Sosialisasi diskon biaya/tarif pendaftaran sertifikasi pangan sebesar 50%	Sudah	Sosialisasi kemudahan registrasi produk OT dan obat kuasi bagi UMUM dan penerapan Diskon 50% bagi UMKM di upload pada Instagram @bpom.bengkulu tanggal 6 November 2024	https://www.instagram.com/p/DCDge62Bxax/?igsh=MXhxdmprMDRIM3U5ZQ==																																																																																																																																																																																																																																				
3	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Dilakukan monitoring evaluasi IP CPPOB triwulan IV 2024	<p>EVALUASI TIME LINE PENGURUSAN IP-CPPOB TRIWULAN IV 2024</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>No Evaluasi</th> <th>Nama Sarana</th> <th>Jenis Pangan</th> <th>Pengujian</th> <th>Evaluasi</th> <th>Pengetikan</th> <th>Taru Inst*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1</td> <td>PPF0408-0118</td> <td>Sertifikasi</td> <td>Pangan Bermanfaat</td> <td>PP04080118_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>PPF0408-0117</td> <td>Sertifikasi</td> <td>Pangan Bermanfaat</td> <td>PP04080117_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>PPF0408-0109</td> <td>Sertifikasi</td> <td>Pangan Bermanfaat</td> <td>PP04080109_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>PPF0410-0802</td> <td>Botol</td> <td>Gula pasir</td> <td>08020410_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Gula Pasir</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.6</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.7</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.8</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.9</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.10</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.11</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.12</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.13</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.14</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.15</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.16</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.17</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.18</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.19</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> <tr> <td>1.20</td> <td>PPF0411-0705</td> <td>Susu</td> <td>Susu</td> <td>07050411_001_Tipe LPT</td> <td>09-Sep-24</td> <td>10-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>04-Sep-24</td> <td>1 HK</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Batas Bina Line 20 HK sejak pengujian terakhir. ** Proses perbaikan dari pelaku usaha</p> <p>Mengedukasi, Kepala Balai POM di Bengkulu</p> <p>Bengkulu, 31 Desember 2024 Kepala Tim Pemantauan Kadepoktan III</p> <p> Mubandari, S.Si, Apt</p> <p>Yogi Akbar Mubandari, S.Si, Apt</p> <p><small>Diketahui dan disetujui oleh Kepala Balai Besar POM di Bengkulu</small></p>	No	No Evaluasi	Nama Sarana	Jenis Pangan	Pengujian	Evaluasi	Pengetikan	Taru Inst*	1.1	PPF0408-0118	Sertifikasi	Pangan Bermanfaat	PP04080118_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.2	PPF0408-0117	Sertifikasi	Pangan Bermanfaat	PP04080117_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.3	PPF0408-0109	Sertifikasi	Pangan Bermanfaat	PP04080109_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.4	PPF0410-0802	Botol	Gula pasir	08020410_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.5	PPF0411-0705	Gula Pasir	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.6	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.7	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.8	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.9	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.10	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.11	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.12	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.13	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.14	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.15	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.16	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.17	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.18	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.19	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK	1.20	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK
No	No Evaluasi	Nama Sarana	Jenis Pangan	Pengujian	Evaluasi	Pengetikan	Taru Inst*																																																																																																																																																																																																																																	
1.1	PPF0408-0118	Sertifikasi	Pangan Bermanfaat	PP04080118_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.2	PPF0408-0117	Sertifikasi	Pangan Bermanfaat	PP04080117_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.3	PPF0408-0109	Sertifikasi	Pangan Bermanfaat	PP04080109_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.4	PPF0410-0802	Botol	Gula pasir	08020410_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.5	PPF0411-0705	Gula Pasir	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.6	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.7	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.8	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.9	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.10	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.11	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.12	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.13	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.14	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.15	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.16	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.17	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.18	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.19	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														
1.20	PPF0411-0705	Susu	Susu	07050411_001_Tipe LPT	09-Sep-24	10-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	04-Sep-24	1 HK																																																																																																																																																																																																																														

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 54 orang mengisi SKM pada BPOM di Bengkulu. Pengujian obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 25 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BPOM di Bengkulu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A dengan nilai SKM 97.51. Nilai SKM BPOM di Bengkulu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: persyaratan, biaya dan sarana prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BPOM di Bengkulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bengkulu, 14 Agustus 2025
Kepala BPOM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt
NIP. 198101242009121002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL `sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f616773b689aa6acdc9f0e0e9ee689303edd3bd9`. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Bengkulu Tahun 2025". The navigation bar includes five steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. PELAYANAN (Jenis Layanan), 3. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 4. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 5. SARAN & MASUKAN (Selesai). The "Keterangan Responden" section contains the following fields:

- Nama Lengkap:
- Umur:
- Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
- No. HP:
- Pendidikan Terakhir:
- Pekerjaan Utama:
- Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas:

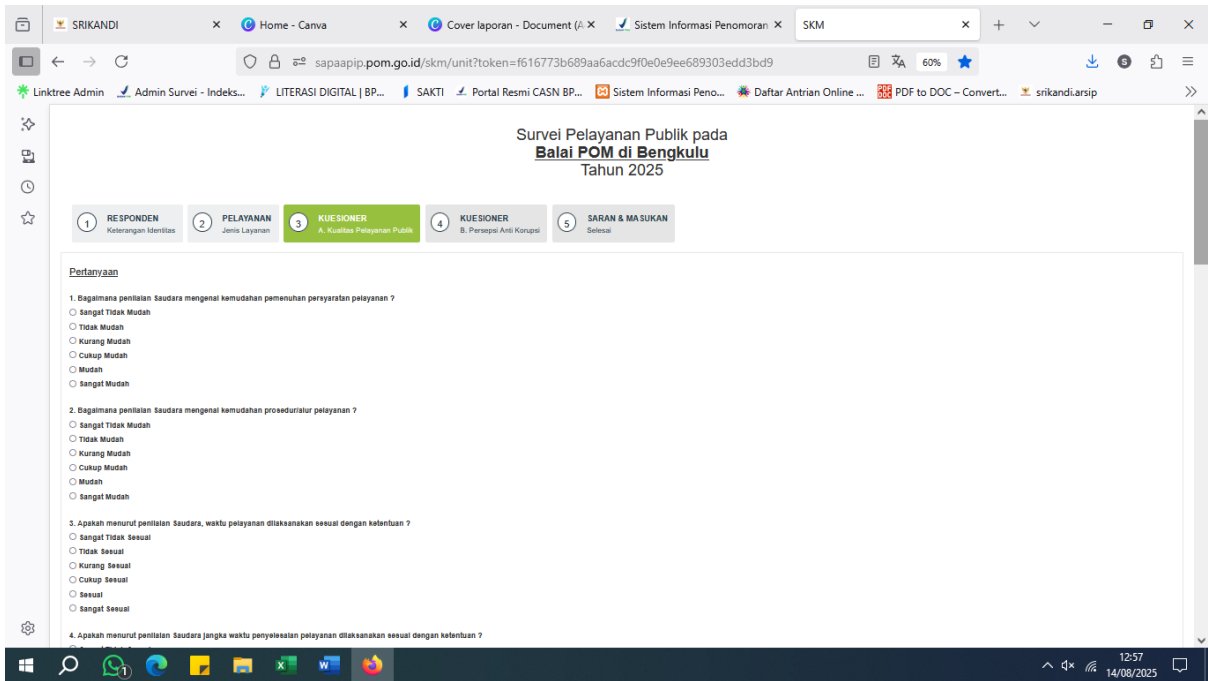
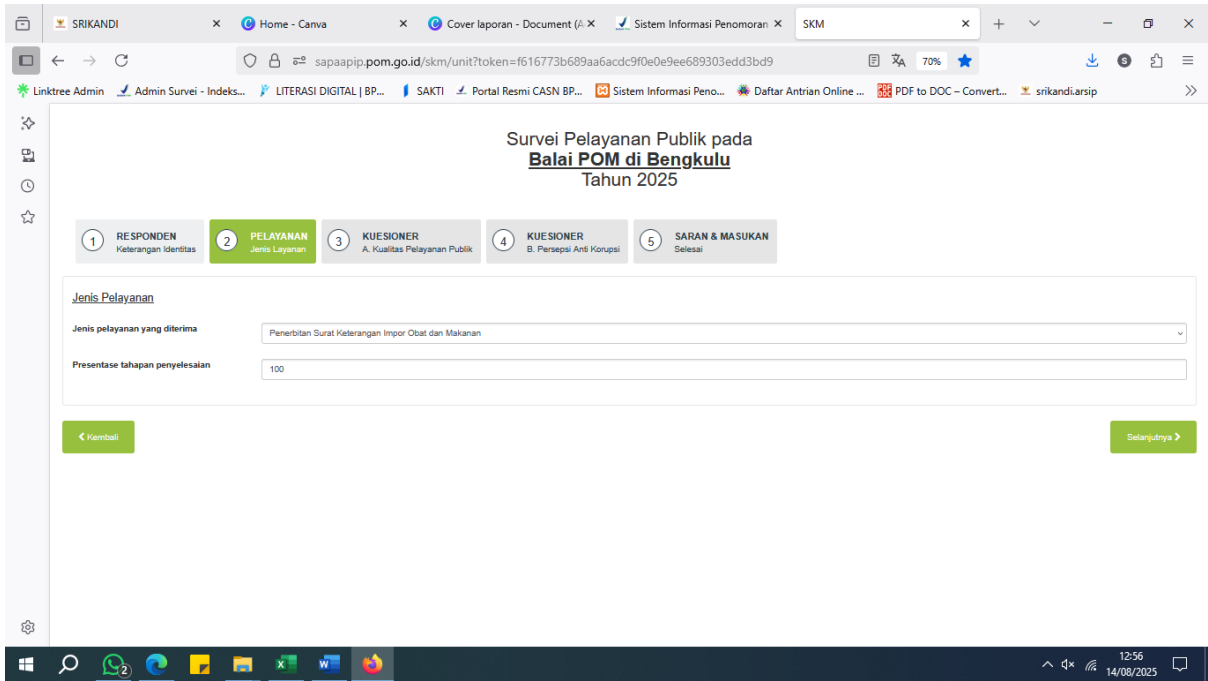
A "Selanjutnya" button is located at the bottom right of the form.

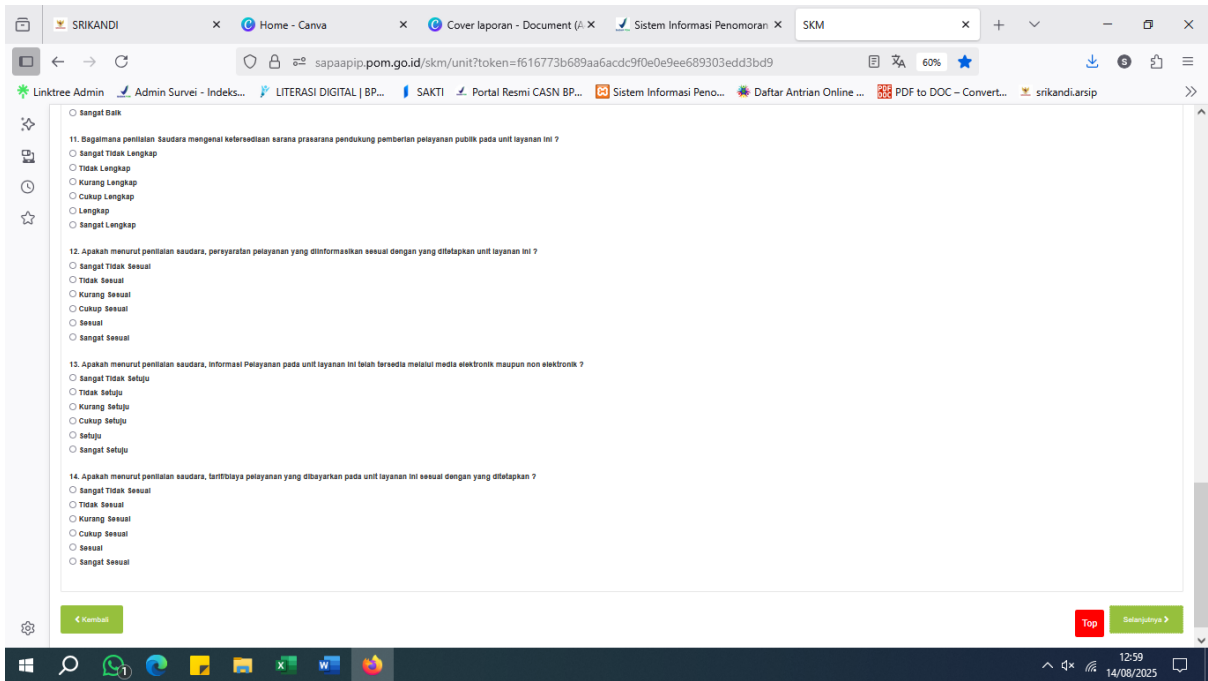
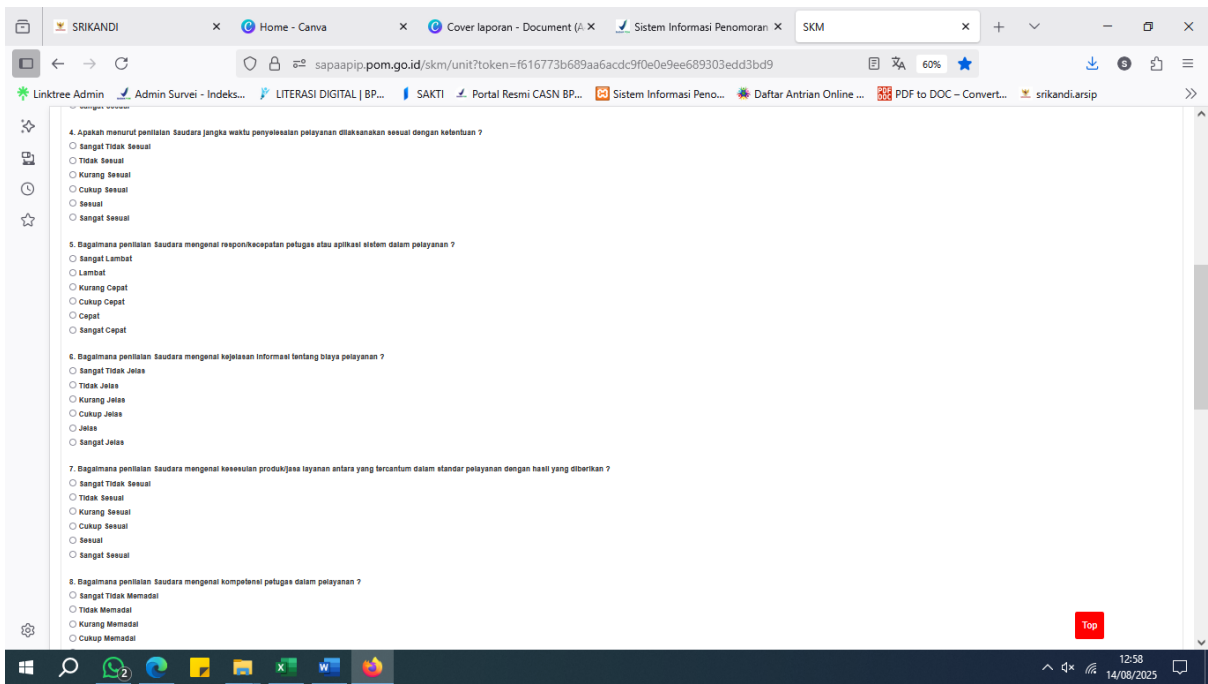
The screenshot shows the same survey application interface, but now on the "Jenis Pelayanan" section. The navigation bar is the same, with step 2 highlighted. The "Jenis Pelayanan" section contains the following fields:

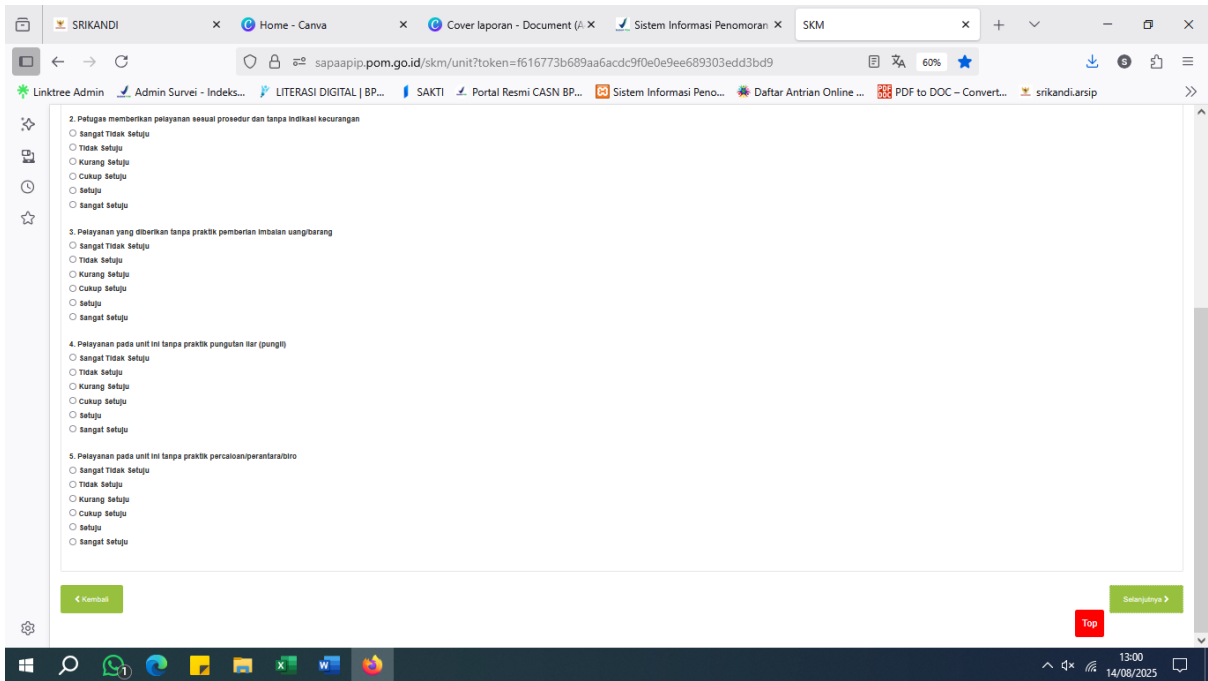
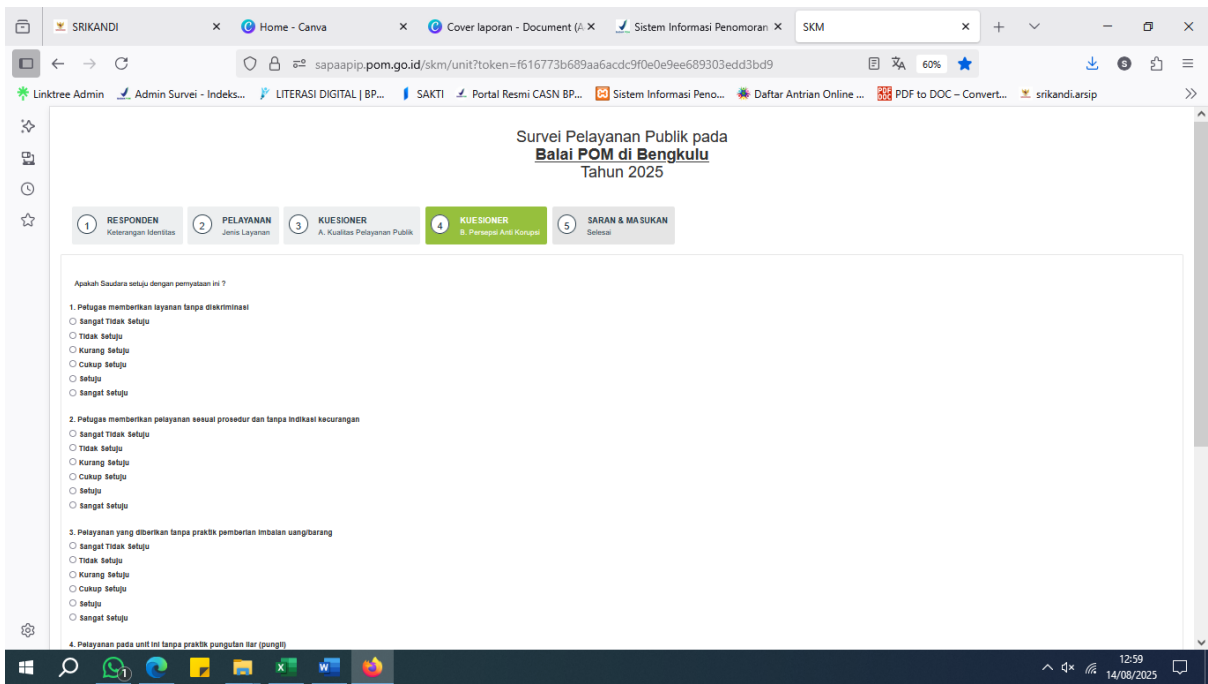
- Jenis pelayanan yang diterima:
- Presentase tahapan penyelesaian:

A "Kembali" button is located at the bottom left of the form. A dropdown menu is open, showing the following options:

- Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
- Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
- Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
- Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
- Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
- Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- Pengujian Obat dan Makanan
- Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan







2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

