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

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), 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	10	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	5	5
	Jumlah	15	15

III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisioner 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.

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

9. Sarana dan prasarana : sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam memcapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupaka 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 Februari s/d 28 Februari 2026. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu,02 Maret 2026
Tim Survei IKM,

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

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

Bengkulu, 02 Maret 2026

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

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

1. Jumlah Kuisioner Periode 01-28 Februari 2026 berjumlah 15 Orang

2. Hasil Perhitungan Kuisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Index	98,11
2.	Mutu Pelayanan	A
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

1. Telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode Februari 2026 dengan hasil “Sangat Baik”

Bengkulu, 02 Maret 2026
Tim Survei IKM,

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

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

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Februari 2026 dengan hasil indeks penilaian sebesar 98.11. Adapun yang menjadi 3 poin terendah dari hasil survey adalah U 1 : persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suayu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative dengan nilai (94.44), U 2 yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dengan nilai (97.78) dan U 9 yaitu Sarana dan prasarana dengan nilai (97.78).

Berdasarkan hasil SKM mandiri Februari 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 Februari 2026

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai 3 terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pengujian Permintaan Informasi obat dan makanan	1. Persyaratan (U1)	Masyarakat belum sepenuhnya tau tentang apa saja persyaratan tentang salah satu jenis pelayanan	Melakukan sosialisasi/kampanye terkait sistem mekanisme dan prosedur pelayanan di media sosial	Maksimal 31 Maret 2026	Koordinator Infokom
	2. Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	Masyarakat belum sepenuhnya mengerti dan paham proses mekanisme prosedur pelayanan	Melakukan sosialisasi/kampanye terkait sistem mekanisme dan prosedur pelayanan di media sosial	Maksimal 31 Maret 2026	Koordinator Infokom
	3. Sarana dan Prasarana (U9)	Masyarakat belum sepenuhnya terinformasi fasilitas sarana dan prasarana yang ada	Melakukan sosialisasi terkait fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik di media sosial	Maksimal 31 Maret 2026	Koordinator Infokom

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

Mengetahui

Kepala BPOM di Bengkulu

Kodon Tarigan , S,Si., Apt

Bengkulu, 02 Maret 2026

Tim Survei IKM,

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

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

Data SKM Periode Februari 2026 :

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	
Tahun	**Bulan**	**Unit**	**Responden**	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**Index**	-

Number	date(d-m-y)	Number	L = Laki-laki P = Perempuan	1. <= SMA/Sederajat 2. D1/D2/D3 3. S1 4. S2/Profesi/S3	1. Pelajar /mahasiswa 2. Peneliti/dosen 3. PNS/TNI/Polri 4. Pegawai BUMN/D 5. Pegawai swasta 6. Wiraswasta 7. Lainnya	Number	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	Freetext
No.	Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	presentase	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	IPAK 1	IPAK 2	IPAK 3	IPAK 4	IPAK 5	Saran
1	2026-02-04	35	L	3	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke..mantap..
2	2026-02-04	35	L	3	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	2026-02-04	23	L	1	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	2026-02-04	21	P	3	1	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	Pelayanan sudah baik
5	2026-02-04	23	P	2	7	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
6	2026-02-10	41	L	3	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	TINGKATKAN
7	2026-02-12	38	L	3	7	100	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	jangan tinggalkan ibadah
8	2026-02-12	46	L	2	4	100	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Trimakasih
9	2026-02-13	19	L	1	7	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	2026-02-13	23	L	1	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang sangat baik. Dan petugas sangat ramah dan bersahabat.
11	2026-02-13	25	L	1	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik,cepat dan ramah
12	2026-02-13	28	P	3	4	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus
13	2026-02-23	25	P	4	7	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sempurna
14	2026-02-24	26	P	3	7	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga selalu bisa mengembangkan pelayanan
15	2026-02-27	22	L	1	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan nya top semoga bisa terpelihara dan semakin membaik kedepan nyaa

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).