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

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

2026

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

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	4	4
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	1	1
	Jumlah	5	5

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

Bengkulu,02 April 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 April 2026

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

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

1. Jumlah Kuisioner Periode 01-31 Maret 2026 berjumlah 5 Orang

2. Hasil Perhitungan Kuisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Index	97,90
2.	Mutu Pelayanan	A
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

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

Bengkulu, 02 April 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 Maret 2026 dengan hasil indeks penilaian sebesar 97.90. 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 (96.67), U 7 Perilaku pelaksana : perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai (96.67) dan U 8 yaitu Penanganan, pengaduan, saran dan masukan : penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai (96.67).

Berdasarkan hasil SKM mandiri Maret 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 Maret 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 30 April 2026	Koordinator Infokom
	2. Perilaku pelaksana (U7)	Petugas Belum sepenuhnya memahami atau ada sikap petugas yang kurang dalam melakukan pelayanan publik	Melakukan brefing atau rapat terhadap seluruh petugas terkait sikap yang baik dalam hal pelayanan publik	Maksimal 30 April 2026	Koordinator Infokom
	3. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan (U8)	Masyarakat belum sepenuhnya terinformasi mekanisme	Melakukan sosialisasi terkait mekanisme dan fasilitas	Maksimal 30 April 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).

		dan fasilitas penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan di media sosial		

Mengetahui

Kepala BPOM di Bengkulu

Kodon Tarigan , S,Si., Apt

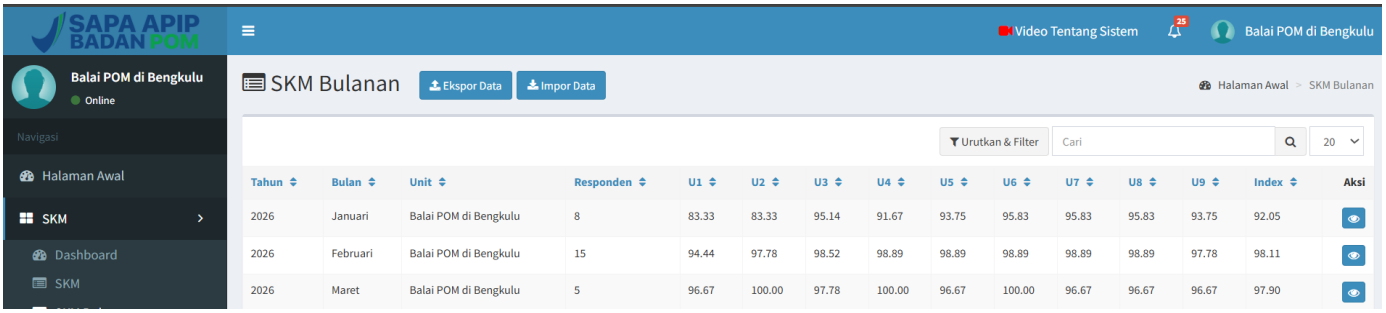
Bengkulu, 02 April 2026

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 Maret 2026 :



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	2026-03-09	35	L	3	6	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Top
2	2026-03-25	41	L	4	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik
3	2026-03-25	24	L	3	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	2026-03-25	42	L	4	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan yg telah baik
5	2026-03-27	21	P	1	1	95	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	Baik sekali

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