LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN SEPTEMBER 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	8	8
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	1	1
	Jumlah	9	9

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.
9. Sarana dan prasarana : sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam memcapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

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

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 September s/d 30 September 2026. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu,02 Oktober 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 Oktober 2026

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

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

1. Jumlah Kuisioner Periode 01-30 September 2026 berjumlah 9 Orang

2. Hasil Perhitungan Kuisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Index	98,15
2.	Mutu Pelayanan	A
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

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

Bengkulu, 02 Oktober 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 September 2026 dengan hasil indeks penilaian sebesar 98,15. Karena nilai dari 9 unsur tersebut sama semua yaitu masing-masing 98,15 oleh karena itu tidak ditemukan 3 unsur dengan nilai terendah sehinga tindak lanjut hasil SKM Periode September 2026 NIHIL.

Tabel 1. Tindak Lanjut Hasil SKM Periode September 2026

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai 3 terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pengujian Permintaan Informasi obat dan makanan	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

Mengetahui

Kepala BPOM di Bengkulu

Kodon Tarigan , S,Si., Apt

Bengkulu, 02 Oktober 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).

Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Agustus) 2026

Pada hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPOM di Bengkulu periode Agustus 2026 terdapat 3 nilai unsur terendah yang telah ditindaklanjuti sesuai time line pada bulan september. Adapun tindak lanjut 3 nilai unsur terendah pada periode Agustus tersebut yaitu sebagai berikut:

No.	Saran/Masukan pada laporan hasil SKM AGUSTUS Tahun 2026		Rencana Aksi	Target Waktu Penyelesaian	Progress Aksi	Keterangan
	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Umpan balik responden				
1	Kompetensi Pelaksana (U6)	-	Mengadakan bimtek/sosialisasi kepada petugas pelaksana untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan kompetensi	Maksimal 30 September 2026	Selesei 24 September 2026	

No.	Saran/Masukan pada laporan hasil SKM AGUSTUS Tahun 2026		Rencana Aksi	Target Waktu Penyelesaian	Progress Aksi	Keterangan
	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Umpan balik responden				
2	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan (U8)	-	Melakukan sosialisasi terkait mekanisme dan fasilitas Penanganan, pengaduan, saran dan masukan di media sosial	Maksimal 30 September 2026	Selesai 25 September 2026	 Link : https://www.instagram.com/p/DdtFBV_gabz/?stkn=N2k0eXM2d2YzbW4y&img_index=2

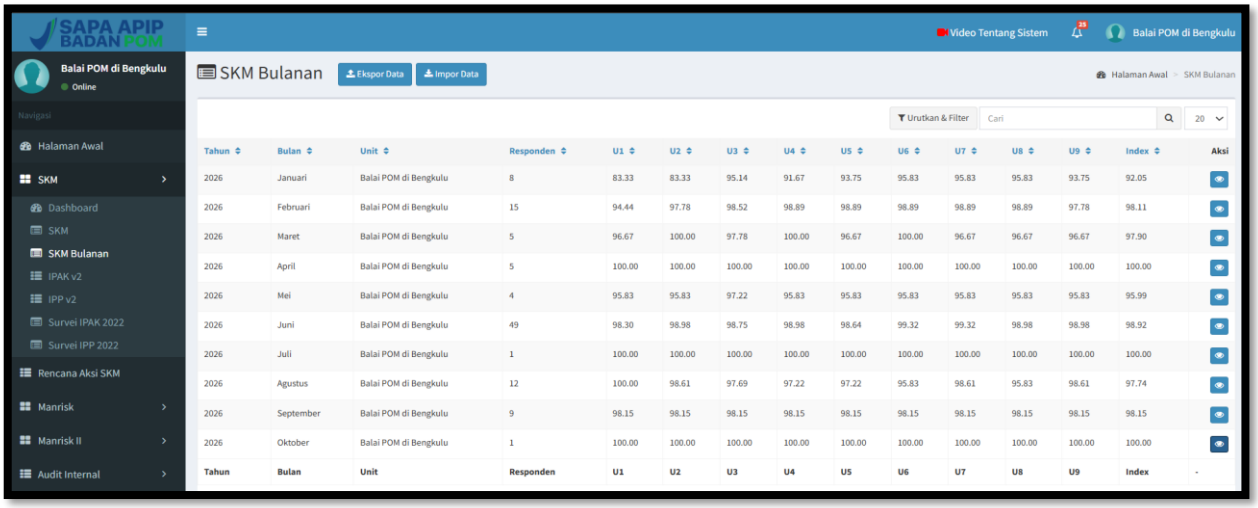
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Saran/Masukan pada laporan hasil SKM AGUSTUS Tahun 2026		Rencana Aksi	Target Waktu Penyelesaian	Progress Aksi	Keterangan
	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Umpan balik responden				
3	Biaya tarif jenis llayanan (U4)	-	Melakukan kampanye melalui medsos terkait informasi biaya tarif	Maksimal 30 September 2026	Selesai 24 September 2026	 Link : https://www.instagram.com/p/Ddn5NBJAf6i/?stkn=MW5tNHdhN3UyNTlycQ%3D%3D&img_index=2

No.	Saran/Masukan pada laporan hasil SKM AGUSTUS Tahun 2026		Rencana Aksi	Target Waktu Penyelesaian	Progress Aksi	Keterangan
	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Umpan balik responden				
						 Link : https://www.instagram.com/bpom.bengkulu/p/Ddn5k1AASKQ/?img_index=3

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

Lampiran Data SKM Periode September 2026 :



Numb	date(d-m-y)	Number	L = Laki-laki P = Perempuan	1. <= SMA/Sederajat 2. D1/D2/D3 3. S1 4. S2/Profesi/S3	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	Freetext	key
No.	Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	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	Key
1	2026-09-03 12:38:00	25	L	1	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanannya sangat baik	98448
2	2026-09-03 12:40:39	22	L	1	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga makin berkembang	98449
3	2026-09-03 12:41:24	31	L	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik dan bagus pelayanannya	98450
4	2026-09-12 17:39:13	22	L	1	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus	98735
5	2026-09-12 17:39:08	25	L	1	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mantap	98736
6	2026-09-14 15:10:01	26	L	1	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Good	98783
7	2026-09-24 10:30:59	23	L	1	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mantap	99438
8	2026-09-25 11:11:14	23	L	1	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik	99504
9	2026-09-28 11:04:27	26	P	3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	informatif, akaes mudah, dan	99652

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