



BADAN POM

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN

PELANGGAN

APRIL 2025



@BPOMBengkulu



bpom_bengkulu



Salipus Bengkulu



0811 738 9062

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

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan

I. Dasar

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

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	21	21
	Layanan Informasi dan Pengaduan		
	Jumlah	21	21

III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisisioner yang telah disediakan. Kuisisioner 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 kuisisioner 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 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 April s/d 30 April 2025. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu, 14 Mei 2025
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

Bengkulu, 15 Mei 2025

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

Bersama ini kami sampaikan evaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode April 2025:

1. Jumlah Kuisisioner Periode 01-30 April 2025 berjumlah 21 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Index	90.27
2.	Mutu Pelayanan	A
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

1. Telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode April 2025 dengan hasil "Sangat Baik"

Bengkulu, 14 Mei 2025
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode April 2025 dengan hasil penilaian sebesar 90.27 dimana nilai terendah terdapat pada U4 dan U9.

2025	April	Balai POM di Bengkulu	21	87.30	90.48	90.21	88.89	89.68	92.86	94.44	90.48	88.10	90.27	
------	-------	-----------------------	----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--

Berdasarkan hasil SKM mandiri April 2025, 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 April 2025

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pengujian dan pemberian informasi dan pengaduan obat dan makanan	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	Belum tahunya konsumen akses sarana pengaduan BPOM di Bengkulu	Melakukan sosialisasi sarana pengaduan “Adumas” di kegiatan FKP dan menyebar luaskan standar pelayanan BPOM di Bengkulu	31 Mei 2025	Infokom
	Biaya/Tarif	Perubahan tarif pengujian obat dan makanan	Mensosialisasikan perubahan tarif pada kegiatan FKP dan menyebarluaskan standar pelayanan BPOM di Bengkulu yang didalamnya telah diumumkan perubahan tarif pengujian obat dan makanan	31 Mei 2025	Infokom

Mengetahui
Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt

Bengkulu, 14 Mei 2025
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

Data SKM Periode April 2025

Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
2025-04-15 10:29:12	Ria Andriana	35	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	3	5	5	5	5	6	6	5	5	5 terima kasih atas izin pelayanannya
2025-04-17 13:31:56	faris	25	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	good
2025-04-17 17:29:29	HAQQI	26	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	
2025-04-24 11:40:23	Jasmidah	36	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	-
2025-04-24 16:11:12	Sugiyandono	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
2025-04-24 16:12:28	Ahmad Wanda Fauzan	22	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
2025-04-25 15:18:47	Gilang J	23	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2025-04-27 09:56:46	Diaz e.rlan putri	31	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6 Terimakasih BPOB BENGKULU semoga makin sukses terus
2025-04-27 13:30:05	Ayyub Huda Abdillah	22	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	6	6	6	6	5	5	5	6	5	4	4 Tingkatkan Media Konsultasi Bagi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah
2025-04-28 09:13:17	Suhadi	44	Laki-laki	S1	Wiraswasta	4	4	5	4	4	5	4	5	6	4	4	4 Proses pengurusan lebih dpermudah dan biaya pelayanan agar lebih ringan sehingga umkm tertarik dan merasa butuh untuk mengurus sertifikasi BPOB

Mengetahui

Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S, Si., Apt

Bengkulu, 14 Mei 2025

Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt