

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan Informasi Publik Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi, BPOM di Bengkulu

OKTOBER, 2025

## PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan memiliki peranan strategis dalam mendukung penguatan tiga pilar pengawasan Obat dan Makanan, yaitu pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat. Implementasi keterbukaan informasi publik yang merupakan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diwujudkan melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yaitu pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik. Layanan permintaan informasi publik melalui PPID BPOM di Bengkulu harus terus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mendorong peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Obat dan Makanan. Layanan permintaan informasi publik di lingkungan BPOM saat ini mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Peraturan BPOM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM. Salah satu upaya untuk peningkatan layanan, yaitu melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID BPOM di Bengkulu setiap bulan. Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, serta memperoleh rekomendasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan mutu layanan PPID BPOM di Bengkulu.

## UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sesuai dengan pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik layanan informasi publik. Terdapat 9 (sembilan) aspek/unsur penilaian kepuasan Masyarakat yaitu:



Unsur/indikator biaya/tarif tidak diukur karena berdasarkan Bab II Huruf H Lampiran Peraturan BPOM Nomor 33 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM, layanan PPID tidak berbayar, kecuali biaya pengandaan, penyalinan, perekaman, dan/atau pengiriman dokumen.

## PELAKSANAAN SURVEI

Survei dilakukan pada tanggal 01-31 Oktober 2025 kepada masyarakat yang menerima layanan PPID secara sukarela dan setelah layanan selesai diberikan. Survei dilakukan secara realtime setelah pemohon informasi publik menerima layanan PPID BPOM. Pada bulan Oktober terdapat 3 orang konsumen layanan PPID, sehingga tidak didapatkan nilai SKM Layanan Informasi Publik pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPOM di Bengkulu (94,44).

## UNSUR-UNSUR PELAYANAN

