



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

2026

TRIWULAN II

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II

Nomor : OT.03.04.32B.07.26.119

DAFTAR ISI

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
BAB II	5
METODOLOGI SURVEI	5
2.1 Metode Pengumpulan Data	5
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis	7
BAB III	8
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV	22
PENUTUP	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Kediri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga

kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Badan POM No.22 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Kediri.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKediri> yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas 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 Balai POM di Kediri yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)** : 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 (U5)** : 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 (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan publik di Balai POM di Kediri ada 6 jenis layanan yaitu :

1. Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan
2. Layanan sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Layanan sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
4. Layanan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik
5. Layanan sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
6. Layanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

Jenis layanan publik BPOM di Kediri bertambah menjadi 12 berdasarkan Standar Pelayanan Publik BPOM di Kediri tahun 2026 No. HK.02.02.32B.06.26.51 yang disahkan tanggal 19 Juni 2026. Layanan publik yang baru meliputi :

7. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan
8. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
9. Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Kosmetik
10. Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* dan Pangan Olahan
11. Pemberian Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
12. Pengujian Obat dan Makanan

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKediri> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metode survei melalui link survei yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang ke kantor pelayanan publik Balai POM di Kediri.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2.1. Tabel Nilai IKM

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,50 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI

3.1 Jumlah Responden SKM

a. April

Survei dilaksanakan pada Bulan April 2026 dengan jumlah responden sebanyak 20 orang penerima layanan yaitu dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A, Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, serta Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1.1 Data Terpilah Survei Kepuasan Masyarakat April 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	45%
		Perempuan	11	55%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	10	50%
		DI/D2/D3	5	25%
		D4/S1	3	15%
		S2/Profesi/S3	2	10%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	5%
		Pegawai Swasta	2	10%
		Wiraswasta	16	80%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Lainnya	1	5%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	15%
		26 – 30 Tahun	1	5%
		31 – 35 Tahun	2	10%
		36 – 40 Tahun	4	20%
		≥ 41 Tahun	10	50%

b. Mei

Survei dilaksanakan pada Bulan Mei 2026 dengan jumlah responden sebanyak 27 orang penerima layanan yaitu dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A, Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, serta Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1.2. Data Terpilah Survei Kepuasan Masyarakat Mei 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	51,85%
		Perempuan	13	48,15%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	22,22%
		DI/D2/D3	4	14,81%
		D4/S1	13	48,15%
		S2/Profesi/S3	4	14,81%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	7,41%
		Pegawai Swasta	13	48,15%
		Wiraswasta	12	44,44%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	7,41%
		26 – 30 Tahun	7	25,93%
		31 – 35 Tahun	3	11,11%
		36 – 40 Tahun	6	22,22%
		≥ 41 Tahun	9	33,33%

c. Juni

Survei dilaksanakan pada Bulan Juni 2026 dengan jumlah responden sebanyak 49 orang penerima layanan yaitu dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi

Pangan Olahan yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A, Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, serta Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1.3. Data Terpilah Survei Kepuasan Masyarakat Juni 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	51,02%
		Perempuan	24	48,98%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	15	30,61%
		DI/D2/D3	6	12,24%
		D4/S1	21	42,86%
		S2/Profesi/S3	7	14,29%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	2,04%
		Pegawai Swasta	22	44,90%
		Wiraswasta	23	46,94%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	4,08%
		Dosen	1	2,04%
4	Usia	≤ 25 Tahun	10	20,41%
		26 – 30 Tahun	11	22,45%
		31 – 35 Tahun	10	20,41%
		36 – 40 Tahun	6	12,24%
		≥ 41 Tahun	12	24,49%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM dengan diperoleh hasil sebagai berikut:

A. Analisis Hasil Survei

Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai

dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Mekanisme pengolahan data sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel.3.2.1. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Bulan April 2026

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	5	6	6	6	6	6	6	5	6	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
17	5	6	6	6	5	5	5	5	6	
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
19	5	5	5	5	5	6	5	6	6	
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	20									

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Perhitungan SKM Total	90.83	92.50	92.22	92.50	91.67	94.17	95.00	91.67	91.67	
IKM**)	92,47									

Tabel.3.2.2. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Bulan Mei 2026

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	5	5	5	5	6	5	5	6	
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	4	4	5	5	6	6	6	6	6	
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
8	6	5	6	5	5	5	6	6	6	
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	5	6	5	5	5	5	5	5	6	
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	5	5	6	5	5	5	5	5	6	
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	4	4	5	5	5	6	5	6	6	
18	4	6	6	5	6	5	5	6	5	
19	6	6	6	6	6	6	5	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	6	6	6	5	5	5	5	6	6	
23	5	6	5	5	5	4	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	6	5	6	6	
25	5	6	5	5	5	5	5	6	6	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	6	5	6	6	5	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	27									
Perhitungan SKM Total	90.74	91.98	92.18	92.59	91.36	95.68	97.53	94.44	91.98	
IKM**)	93,16									

Tabel.3.2.3. Tabel Nilai Unsur Pelayanan Bulan Maret 2026

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	5	5	6	6	6	6	6	6	5	
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	6	5	5	5	5	6	6	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	6	6	6	5	5	6	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
9	6	6	6	6	6	6	5	5	6	
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	6	5	6	6	6	6	5	6	6	
13	5	5	5	5	5	6	6	6	6	
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	6	6	5	6	5	6	6	6	5	
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	5	5	6	5	6	6	5	6	6	
21	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	6	6	5	6	6	4	5	6	5	
33	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
35	6	6	6	5	6	5	5	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
36	6	5	6	5	5	6	6	6	6	
37	5	6	5	5	5	4	5	5	5	
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	6	5	5	6	5	6	5	6	6	
40	6	6	6	5	5	6	5	6	5	
41	5	6	6	5	6	5	5	6	6	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	6	6	6	5	6	6	6	6	
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	49									
Perhitungan SKM Total	91.16	91.84	92.29	92.18	91.16	93.88	93.20	92.86	90.48	
IKM**)	92,11									

Keterangan:

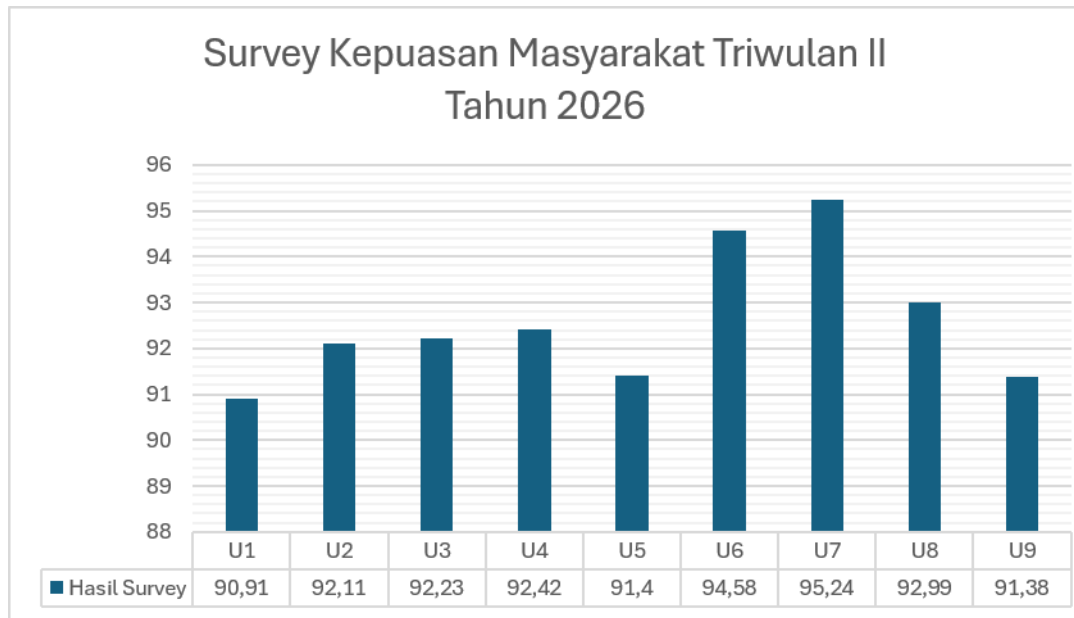
	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan rata-rata nilai tiap unsur berada pada kisaran 90,91 – 95,24. Capaian tertinggi pada unsur U7, U6 dan U8. Sementara itu untuk capaian terendah pada unsur U1, U5, dan U9. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai rata – rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan 2 tahun 2026 adalah 92.58 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Kediri selama Triwulan 2 Tahun 2026 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 3.2.4. Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Triwulan 2 Tahun 2026

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	90,91
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,11
U3	Waktu Penyelesaian	92,23
U4	Biaya/Tarif	92,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,40
U6	Kompetensi Pelaksana	94,58
U7	Perilaku Pelaksana	95,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,99
U9	Sarana dan Prasarana	91,38
Nilai SKM Unit Layanan		92,58



Gambar 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Triwulan 2 2026

Tabel 3.2.5. Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan
1	tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi
2	penambahan fasilitas uji lab lengkap agar lebih membantu UMKM
3	pelayanan lebih ditingkatkan setiap ada perubahan kebijakan segera informasikan
4	Sering diadakan sosialisasi BPOM ke UMKM biar tidak takut untuk mengurus sertifikat BPOM supaya UMKM bisa lebih maju dan naik kelas.
5	Mohon diupayakan memiliki laboratorium pemeriksaan mutu produk agar tidak tergantung kepada instansi lain.
6	Mohon dilakukan evaluasi secara periodik masalah yg berkaitan dg produksi, agar kualitas produk lebih terjamin.
7	Sudah Sangat Baik , Mungkin Kalau Bisa Tempatnya Lebih Luas

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI TRIWULAN 2 TAHUN 2026

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada bulan Triwulan 2 Tahun 2026, diperoleh Nilai SKM Unit Layanan sebesar

92,58. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Balai POM di Kediri berada dalam kategori Sangat Baik. Hasil ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

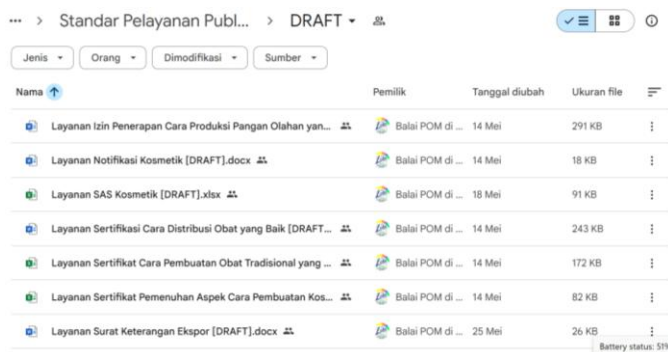
- Secara rinci, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 85, yang menandakan bahwa hampir semua aspek pelayanan telah berjalan dengan optimal, baik dari sisi prosedur, kompetensi petugas, hingga fasilitas pendukung layanan.
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Triwulan 2 Tahun 2026, terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai relatif paling rendah, yaitu Persyaratan (U1) dengan nilai 90,19, Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 91,38 serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 91,40 . Meskipun seluruh unsur tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan berkelanjutan.
- Tindak lanjut yang dilakukan Balai POM di Kediri antara lain dengan menyederhanakan dan memperjelas alur pelayanan melalui media informasi visual dan digital, menyajikan persyaratan layanan secara lebih rinci dan mudah dipahami, serta mengoptimalkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, penanda layanan, dan sistem antrean guna meningkatkan kenyamanan masyarakat.
- Di sisi lain, tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yang masing-masing memperoleh nilai 95,24; 94,58 dan 92,99. Nilai tinggi pada unsur perilaku pelaksana menunjukkan bahwa petugas layanan dinilai ramah, sopan, dan profesional, sehingga mampu membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balai POM di Kediri.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan 2 Tahun 2026

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
U1 Persyaratan	Alur pelayanan dinilai belum sepenuhnya sederhana dan mudah diikuti.	Membuat media informasi terkait alur layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan.
U9 Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana dinilai belum sepenuhnya mendukung kenyamanan konsumen.	Mengusulkan penambahan sarana pendukung untuk meningkatkan kenyamanan konsumen
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelanggan belum memahami terkait produk pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan tahun 2026 yang telah diperbaharui yang berisi produk pelayanan untuk semua jenis layanan BPOM di Kediri
Saran dan masukan	penambahan fasilitas uji lab lengkap agar lebih membantu UMKM	Melakukan penambahan layanan pengujian pada standar layanan BPOM Kediri
Saran dan masukan	pelayanan lebih ditingkatkan setiap ada perubahan kebijakan segera informasikan	Membuat media informasi mengenai perubahan peraturan dibidang Obat dan Makanan
Saran dan masukan	Sering diadakan sosialisasi BPOM ke UMKM biar tidak takut untuk mengurus sertifikat BPOM supaya UMKM bisa lebih maju dan naik kelas	Mengadakan sosialisasi pendampingan UMKM di Bidang Obat dan Makanan

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM TRIWULAN I TAHUN 2026

1. Mereviu standar pelayanan termasuk komponen sistem, mekanisme, dan prosedur dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik



STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Perampasan Layanan		
1	Persyaratan	Dokumen Administrasi : 1. Pengajuan PB-UMKU Izin Penerangan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oas.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id Dokumen Teknis : 1. NIB beserta lampirannya 2. Hasil tangkapan layar dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi 3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); dan/atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang) 4. Hasil tangkapan layar yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan 5. Peta lokasi sarana (tangkapan layar <i>google maps</i>) 6. Data intake (<i>lay out</i> sarana produksi) 7. Surat Perjanjian Kontrak/Lisensi/<i>e-packaging</i> (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak/lisensi/<i>e-packaging</i>) 8. Alur proses produksi disertai diagram alir proses produksi 9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong, termasuk jenis kemasan yang digunakan) 10. Panduan mutu, meliputi: a. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan

2. Membuat media informasi terkait persyaratan layanan



3. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di ruang ULPK BPOM di Kediri

2. Terdapat Ruang Khusus Pelayanan

Terdapat Ruang Khusus Pelayanan untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat di wilayah kerja BPOM di Kediri.



Ruang Pelayanan Publik BPOM di Kediri

4. Pendampingan UMKM dalam memperoleh izin edar di bidang Obat dan Makanan



BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, Unit Layanan Balai POM di Kediri memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2026 dengan kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, tiga unsur dengan nilai terendah, yaitu U1 (Persyaratan), U9 (Sarana dan Prasarana) serta U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), menjadi fokus perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini terutama berkaitan dengan kejelasan dan kesederhanaan informasi persyaratan layanan, kemudahan masyarakat dalam memahami alur pelayanan, serta kenyamanan sarana pendukung, khususnya bagi konsumen usia dewasa dan lanjut usia.
2. Sementara itu, beberapa unsur pelayanan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa aspek perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan telah dilaksanakan dengan sangat baik. Kondisi ini mencerminkan kinerja petugas yang profesional, ramah, dan responsif, serta tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap kualitas layanan Balai POM di Kediri.
3. Oleh karena itu, diperlukan penguatan rencana tindak lanjut pada unsur-unsur dengan nilai relatif lebih rendah melalui penyederhanaan dan kejelasan persyaratan layanan, perbaikan informasi dan alur pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana yang ramah konsumen. Upaya tersebut diharapkan dapat menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan mendorong peningkatan nilai SKM pada periode survei berikutnya.

4.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Triwulan 2 tahun 2026 yang menunjukkan nilai kinerja pelayanan dalam kategori **Sangat Baik**, Balai POM di Kediri perlu mempertahankan capaian tersebut sekaligus melakukan perbaikan terarah pada unsur-unsur yang masih memperoleh nilai

relatif lebih rendah. Sehubungan dengan hal tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat dilaksanakan antara lain sebagai berikut:

- Dilakukan peningkatan kualitas sistem dan alur pelayanan melalui penyederhanaan prosedur serta penyajian informasi layanan yang lebih ringkas dan terstruktur.
- Dilakukan penajaman kejelasan persyaratan layanan dengan memastikan seluruh informasi persyaratan tersedia secara lengkap, konsisten, dan mudah diakses baik secara langsung di ruang layanan maupun melalui media digital.
- Optimalisasi kualitas sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap, khususnya yang berkaitan dengan kenyamanan ruang layanan, keteraturan antrean, serta kemudahan akses bagi kelompok rentan. Penyempurnaan fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman masyarakat selama menerima layanan.

Sekretaris,

Kediri, 1 Juli 2026

Ketua Tim Infokom



Berinda Dwika Iskandar, S.T.P.



Dian Reni Agustina, S.Farm, Apt

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri,



Winanto, S.Si, Apt., M.Si. M.M



BADAN POM

Balai POM di Kediri



@bpom.kediri



Balai POM di Kediri



08966-1500533

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