BALAI BESAR
POM DI SERANG

BADAN POM



2026

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN JANUARI TAHUN 2026

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari Kec.Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI……2
BAB I PENDAHULUAN....3
1.1 Latar Belakang....3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat....3
1.3 Tujuan dan Manfaat....4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM....5
2.1 Pelaksana SKM....5
2.2 Metode Pengumpulan Data....5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data....6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM....6
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM....6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM....8
3.1 Jumlah Responden SKM....8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)....10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM....13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....13
4.2 Rencana Tindak Lanjut....18
4.3 Tren Nilai IKM....23
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK....25
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik....25
BAB VI KESIMPULAN....26
LAMPIRAN....27
1. Kuesioner....27
2. Hasil Olah Data SKM……..……..……..27
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM....27
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM....28

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

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Serang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang bulan Januari 2026 ini selanjutnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan rekomendasi perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan dilaksanakannya evaluasi berbasis masukan masyarakat, diharapkan kualitas pelayanan publik BBPOM di Serang dapat terus meningkat menuju pelayanan prima, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengawasan obat dan makanan dapat semakin terwujud.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

c. Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari tahun 2026 yang dilakukan oleh BBPOM di Serang dilaksanakan secara mandiri terhadap Layanan Sertifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, serta Layanan Pengujian Obat dan Makanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2026 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Serang yaitu :

a. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
c. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan

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

pelayanan.

e. **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.
f. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
g. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Serang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2026 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan mulai tanggal 2 Januari hingga 31 Januari 2026.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai IKM

Jumlah responden dan target nilai IKM Mandiri ditetapkan berdasarkan jumlah responden pengguna layanan dan target IKM BBPOM di Serang Tahun 2025. Adapun target nilai IKM dan jumlah responden BBPOM di Serang Tahun 2026 sebagai berikut :

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

	Target												
	Jan	**Feb**	**Mar**	**Apr**	**Mei**	**Jun**	**Jul**	**Agt**	**Sep**	**Okt**	**Nov**	**Des**	**Tahunan**
Nilai IKM	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75
Jumlah Responden Layanan Pengujian	2	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	73
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	12	12	12	12	13	13	13	13	13	13	12	9	147
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	48

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

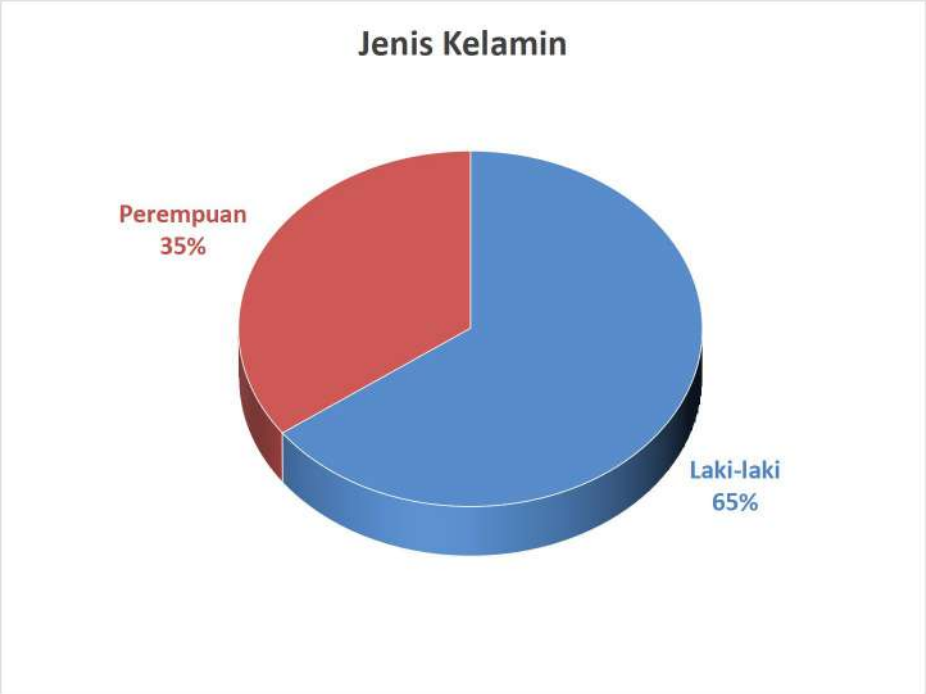
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

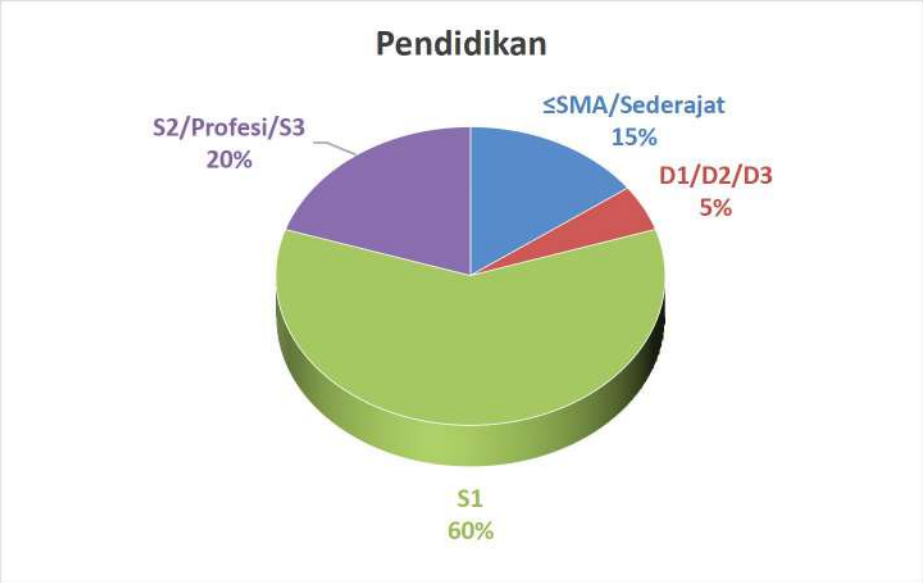
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Januari 2026 sebanyak 20 responden, yang terdiri dari 2 responden pengguna Layanan Pengujian Sampel PNBP, 16 responden pengguna Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, serta 2 responden pengguna Layanan Sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Sampel PNBP	Layanan Pengaduan dan Informasi	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	10	1	13	65,00
		Perempuan	0	6	1	7	35,00
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	1	2	0	3	15,00
		DI/D2/D3	0	1	0	1	5,00
		D4/S1	1	10	1	12	60,00
		S2/Profesi/S3	0	3	1	4	20,00
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	0	0	0	0,00
		Peneliti/ Dosen	0	1	0	1	5,00
		PNS/TNI/ Polri	2	2	0	4	20,00
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	0	0	0,00
		Pegawai Swasta	0	7	2	9	45,00
		Wiraswasta	0	5	0	5	25,00
		Lainnya	0	1	0	1	5,00
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0,00
4	Usia	≤25 Tahun	0	1	0	1	5,00
		26-30 Tahun	2	3	0	5	25,00

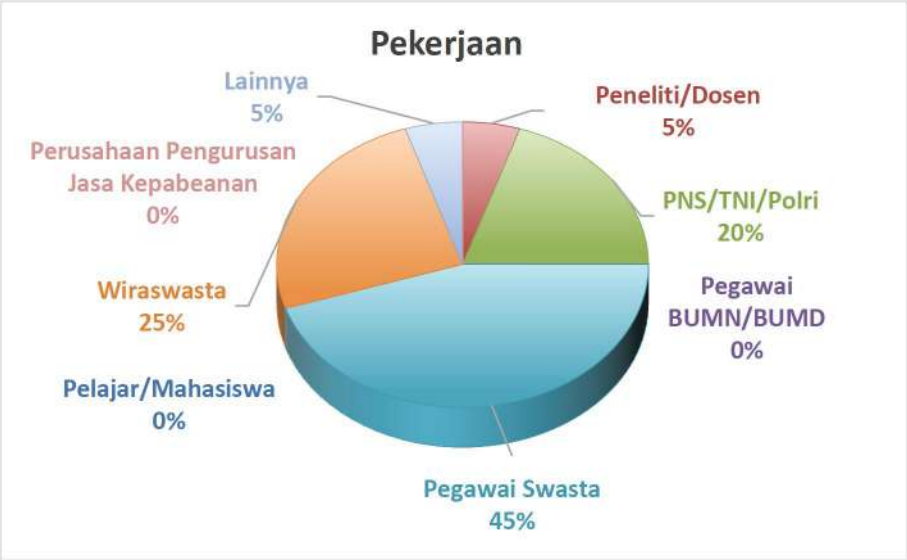
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

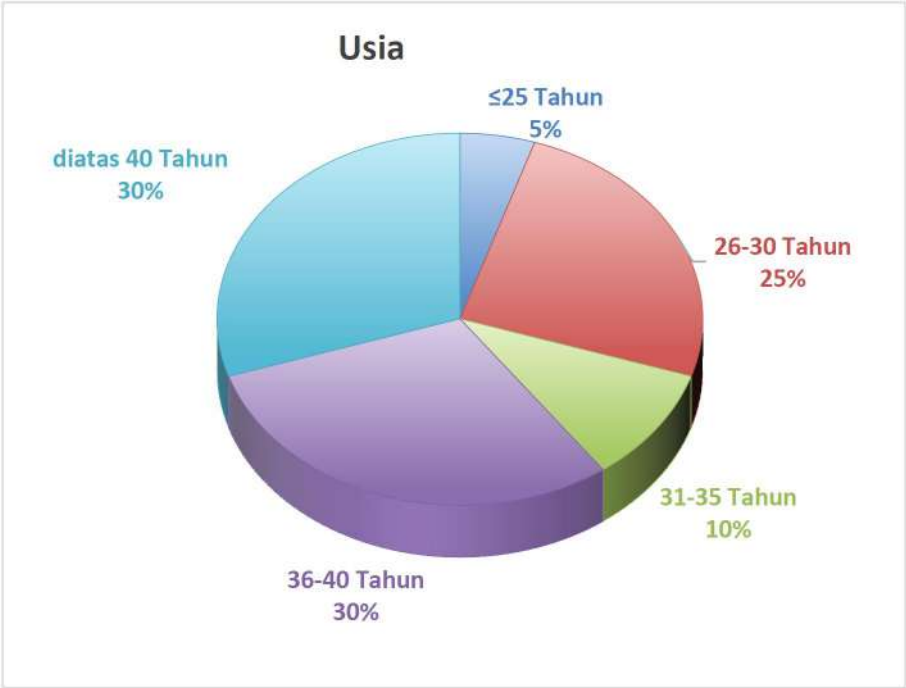
No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Sampel PNBP	Layanan Pengaduan dan Informasi	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
		31-35 Tahun	0	1	1	2	10,00
		36-40 Tahun	0	6	0	6	30,00
		> 40 Tahun	0	5	1	6	30,00





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





3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data IKM menggunakan excel dengan hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Pengujian Obat dan Makanan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**100,00**
Layanan Pengaduan Masyarakat	94,79	92,71	93,75	92,71	93,75	94,79	93,75	91,67	92,71	**93,40**

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

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
dan Informasi Obat dan Makanan										
Layanan Sertifikasi	83,33	91,67	83,33	83,33	83,33	100,00	100,00	83,33	75,00	**87,04**
Rata-rata	**92,71**	**94,79**	**92,36**	**92,01**	**92,36**	**98,26**	**97,92**	**91,67**	**89,24**	**93,48**

Keterangan:

No	Unsur layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

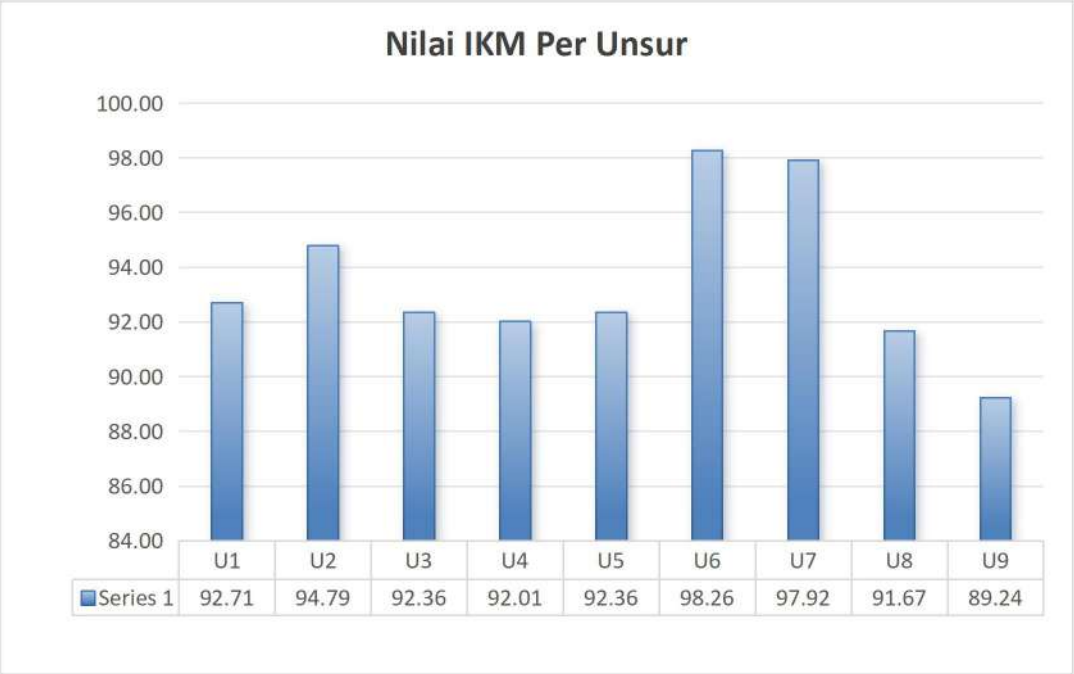
b. Nilai IKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92,71**	**94,79**	**92,36**	**92,01**	**92,36**	**98,26**	**97,92**	**91,67**	**89,24**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95,82 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

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

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



Keterangan:

No	Unsur layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Evaluasi jumlah responden per jenis layanan sampai dengan bulan Januari 2026, yaitu :

Jenis Layanan	Target Responden periode Januari 2026	Realisasi Responden periode Januari 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Sampel PNBP	2	2	Memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	12	16	Memenuhi target
Layanan Sertifikasi	2	2	Memenuhi target

Pada bulan Januari 2026, jumlah responden yang memberikan nilai pada survei kepuasan masyarakat telah sesuai dengan target yang ditetapkan.

b. Evaluasi nilai IKM bulan Januari 2026 per jenis layanan jika dibandingkan dengan target IKM, yaitu :

Jenis Layanan	Target IKM bulan Januari 2026	Realisasi IKM bulan Januari 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Sampel PNBP	94,75	100,00	Memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,75	93,40	Tidak Memenuhi Target
Layanan Sertifikasi	94,75	87,04	Tidak Memenuhi Target
Rata-rata	94,75	93,48	Tidak Memenuhi Target

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

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 2 jenis layanan yang tidak memenuhi target IKM bulan Januari 2026, yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (IKM 93,40) dan Layanan Sertifikasi (IKM 87,04), sehingga nilai rata-rata IKM untuk seluruh jenis layanan di BBPOM di Serang juga tidak memenuhi target (IKM 93,48). Namun nilai IKM bulan Januari tersebut masih berada dalam kategori "SANGAT BAIK" (88,31-100,00).

c. Analisa nilai IKM per jenis layanan yang tidak memenuhi target

1) Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		94,79
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		92,71
U3	3	Waktu Pelayanan	95,83	93,75
	4	Waktu Penyelesaian	93,75	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	91,67	
U4	6	Biaya/Tarif		92,71
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		93,75
U6	8	Kompetensi Pelaksana		94,79
U7	9	Perilaku Pelaksana		93,75
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		91,67
U9	11	Sarana dan Prasarana		92,71
Total				**93,40**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bulan Januari 2026, seluruh unsur pelayanan pada dasarnya telah memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terdapat unsur yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai 91,67, serta unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), unsur Biaya/Tarif (U4) dan unsur Sarana dan Prasarana (U9) yang masing-masing memperoleh nilai 92,71.

Faktor yang dapat menjadi penyebab nilai IKM pada keempat unsur layanan ini lebih rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya, diantaranya adanya pengguna layanan baru, serta perbedaan

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

persepsi dan pemahaman pelanggan terhadap standar layanan, terutama pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Biaya/Tarif dan unsur Sarana dan Prasarana.

2) Layanan Sertifikasi

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		83,33
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		91,67
U3	3	Waktu Pelayanan	83,33	83,33
	4	Waktu Penyelesaian	83,33	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	83,33	
U4	6	Biaya/Tarif		83,33
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		83,33
U6	8	Kompetensi Pelaksana		100,00
U7	9	Perilaku Pelaksana		100,00
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		83,33
U9	11	Sarana dan Prasarana		75,00
Total				**87,04**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Sertifikasi bulan Januari 2026, terdapat unsur pelayanan yang memerlukan peningkatan karena memperoleh nilai “KURANG BAIK”, yaitu unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 75,00. Beberapa unsur pelayanan memperoleh nilai “BAIK”, yaitu Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Respon/Kecepatan Petugas (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (U5), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai masing-masing unsur 83,33.

Faktor yang dapat menjadi penyebab nilai IKM pada ke enam unsur layanan ini lebih rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain adanya pengguna layanan baru serta perbedaan persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterapkan. Khusus pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh

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

beragamnya harapan pengguna layanan terhadap kenyamanan, kelengkapan, dan fasilitas pendukung pelayanan, serta pengalaman dan pembanding layanan sejenis yang dimiliki oleh masing-masing pelanggan, meskipun secara umum proses, kinerja pelayanan dan pendukung pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan.

d. Nilai IKM bulan Januari 2026 terendah pada unsur:
   1) Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 89,24;
   2) Penanganan Pengaduan (U8) yaitu 91,67; dan
   3) Biaya/Tarif Pelayanan (U4) yaitu 92,01.

   Kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:
   1) Nilai terendah pertama terletak pada Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 89,24. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui sarana dan prasarana yang disediakan oleh BBPOM di Serang untuk pelayanan publik.
   2) Nilai terendah kedua yaitu pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai 91,67. Hal ini karena adanya pelaku usaha yang belum memahami secara rinci terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan di BBPOM Serang.
   3) Nilai terendah ketiga adalah Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 92,01. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui secara rinci biaya/tarif pelayanan baik dalam rangka pengujian maupun pengajuan perizinan sarana.

e. Nilai IKM bulan Januari 2026 tertinggi pada unsur Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 98,26.

   Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Januari 2026, unsur Kompetensi Petugas (U6) memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi dibandingkan unsur lainnya. Tingginya nilai ini dapat dipengaruhi oleh pemahaman petugas yang baik terhadap regulasi, standar pelayanan, serta substansi teknis di bidang Obat dan Makanan. Petugas mampu memberikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah

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

dipahami oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan rasa puas pengguna layanan terhadap jawaban maupun solusi yang diberikan.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap tingginya nilai unsur ini adalah adanya pembinaan dan peningkatan kapasitas petugas secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan, bimbingan teknis, maupun pendampingan internal. Hal tersebut berdampak pada keseragaman pemahaman petugas dalam memberikan layanan, sehingga masyarakat memperoleh kualitas pelayanan yang konsisten. Secara keseluruhan, capaian ini mencerminkan keberhasilan BBPOM di Serang dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang prima.

f. Saran dan Masukan

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Juli 2025, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan serta pengaduan yang masuk melalui kanal yang disediakan, terdapat saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan, yaitu:

1) Bisa tatap muka untuk layanan pendampingan.
2) Untuk penerbitan produk yang dimohonkan prosesnya bisa dipermudah dan dipercepat.
3) Waktu evaluasi jika memungkinkan lebih cepat.
4) Kedepanya semoga semakin lebih baik, jika bisa bpom menyediakan lab uji untuk umkm yg komersial.
5) Sinkronisasi regulasi dengan media layanan secara online harus selalu di up date untuk lebih mengefisiensikan waktu.
6) Ok. Semoga nanti ada bimtek terkait OT dan Kosmetik.

Selain saran dan masukan, terdapat beberapa aspek positif yang diberikan oleh para responden, diantaranya:

1) Bagus.
2) Sudah baik dan pertahankan dan tingkat terus pelayanannya.

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

3) Sudah bagus dan *helpfull*.
4) Bagus.
5) Cukup.
6) Pertahankan.
7) Pelayanan harus terus baik.
8) Tidak ada saran, semua sudah bagus dan sesuai.
9) Pelayanan dan informasi yang diberikan sudah bagus, dipertahankan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Analisa dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa tersebut, disusun dan ditetapkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Adapun rencana tindak lanjut untuk layanan yang tidak memenuhi target nilai IKM pada bulan Januari 2026, yaitu :

a. Layanan Sertifikasi

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Sertifikasi sebesar 87,04, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan Januari 2026, yaitu:

1) Meningkatkan pemahaman pelanggan terkait persyaratan dan mekanisme layanan melalui publikasi di media sosial, subsite dan di area pelayanan.
2) Memastikan kebersihan, kerapian, serta fungsi sarana layanan terjaga secara berkelanjutan.

b. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sebesar 94,75, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan Januari 2026, yaitu:

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

1) Meningkatkan kemudahan dan pemahaman masyarakat terhadap alur Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dalam bentuk infografis yang mudah dipahami.
2) Melakukan publikasi tentang standar pelayanan di berbagai media, seperti media sosial (instagram dan youtube), media cetak (majalah idaman dan brosur), media elektronik (video tron dan TV layanan).
3) Memastikan kebersihan, kerapian, serta fungsi sarana layanan terjaga secara berkelanjutan, serta mengupayakan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana jika diperlukan sesuai prioritas dan ketersediaan anggaran.

Terhadap IKM BBPOM di Serang bulan Januari 2026 yang tidak memenuhi target, diperlukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana, penanganan pengaduan dan biaya/tarif. Langkah perbaikan harus berfokus pada peningkatan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan, yaitu dengan melakukan publikasi ulang Standar Pelayanan BBPOM di Serang yang memuat seluruh unsur pelayanan melalui berbagai media. Dengan langkah ini, diharapkan nilai IKM BBPOM di Serang dapat meningkat dan memenuhi target pada periode berikutnya. BBPOM di Serang juga senantiasa melakukan Upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan seperti penyediaan pelayanan bagi kelompok rentan dan Inovasi pelayanan publik seperti DIVA (Deteksi Instan Verifikasi pangan Aman) dan Baperan (Bedah peraturan Online).

Beberapa saran dan masukan yang diterima selama periode bulan Januari 2026 telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

No	Saran dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	Bisa tatap muka untuk layanan pendampingan (Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan)	Pelanggan merupakan tamu yang datang langsung ke kantor BBPOM di Serang dengan menanyakan tatacara pengajuan izin edar BPOM untuk produk bakso ikan dan petugas telah menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelanggan berharap BBPOM di Serang menyediakan layanan tatap muka untuk pendampingan. Akan disampaikan kepada pelanggan bahwa untuk layanan langsung/tatap muka dapat dilakukan secara	Atas saran dan masukan tersebut, petugas memberikan jawaban kepada pelanggan pada tanggal 30 Januari 2026 sebagai berikut : "Selamat siang Bapak, kami dari BBPOM di Serang mengucapkan terima kasih atas saran dan masukan yang telah disampaikan terhadap layanan yang telah diberikan. Terhadap saran dan masukan yang bapak berikan, yaitu "Tatap Muka untuk Layanan Pendamping", kami informasikan bahwa untuk layanan langsung/tatap muka dapat dilakukan secara langsung ke Kantor BBPOM di Serang di Jl. Syech Nawawi AL-Bantani Kel. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya Kota Serang dengan jadwal Senin-Kamis

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 dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
		langsung ke Kantor BBPOM di Serang di Jl. Syech Nawawi AL-Bantani Kel. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya Kota Serang dengan jadwal Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 dan Jumat pukul 07.30-16.30. Layanan langsung/tatap muka juga dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Serang pada hari rabu setiap minggu pertama, Kota Cilegon pada hari Senin setiap minggu pertama, dan Kabupaten Pandeglang pada hari Selasa setiap minggu pertama.	pukul 07.30-16.00 dan Jumat pukul 07.30-16.30. Layanan langsung/tatap muka juga dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Serang pada hari rabu setiap minggu pertama, Kota Cilegon pada hari Senin setiap minggu pertama, dan Kabupaten Pandeglang pada hari Selasa setiap minggu pertama.
2	Untuk penerbitan produk yang dimohonkan prosesnya bisa dipermudah dan dipercepat (Layanan Sertifikasi)	Akan disampaikan respon kepada pelanggan terkait dengan masukan Bapak/Ibu pada survey pelayanan publik.	Telah disampaikan respon kepada pelanggan pada tanggal 04 Februari 2026 sebagai berikut : Terkait dengan masukan Bapak/Ibu pada survey pelayanan publik : Terima kasih atas saran yang telah Bapak/Ibu sampaikan terkait percepatan pelayanan penerbitan izin. Masukan tersebut sangat kami hargai sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Perlu kami sampaikan bahwa saat ini proses penerbitan izin telah dilaksanakan sesuai dengan standar waktu pelayanan (*Service Level Agreement*/SLA) yang berlaku. Namun demikian, kami memahami harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang semakin cepat, mudah, dan nyaman. Sebagai tindak lanjut atas saran tersebut, kami akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan, antara lain melalui optimalisasi alur kerja, peningkatan pemanfaatan teknologi, serta penguatan koordinasi antar unit terkait, tanpa mengabaikan ketentuan dan aspek kehati-hatian yang harus dipenuhi dalam penerbitan izin. Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Terima kasih atas partisipasi dan kepercayaan Bapak/Ibu kepada kami.
3	Waktu evaluasi jika memungkinkan lebih cepat (Layanan Sertifikasi)	Akan disampaikan respon kepada pelanggan terkait dengan masukan Bapak/Ibu pada survey pelayanan publik.	Telah disampaikan respon kepada pelanggan pada tanggal 04 Februari 2026 sebagai berikut : Terkait dengan masukan Bapak/Ibu pada survey pelayanan publik : Terima kasih atas saran yang telah

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 dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
			Bapak/Ibu sampaikan terkait percepatan pelayanan penerbitan izin. Masukan tersebut sangat kami hargai sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Perlu kami sampaikan bahwa saat ini proses penerbitan izin telah dilaksanakan sesuai dengan standar waktu pelayanan (*Service Level Agreement*/SLA) yang berlaku. Namun demikian, kami memahami harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang semakin cepat, mudah, dan nyaman. Sebagai tindak lanjut atas saran tersebut, kami akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan, antara lain melalui optimalisasi alur kerja, peningkatan pemanfaatan teknologi, serta penguatan koordinasi antar unit terkait, tanpa mengabaikan ketentuan dan aspek kehati-hatian yang harus dipenuhi dalam penerbitan izin. Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Terima kasih atas partisipasi dan kepercayaan Bapak/Ibu kepada kami."
4	Kedepanya semoga semakin lebih baik, jika bisa bpom menyediakan lab uji untuk umkm yg komersial (Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan)	Akan disampaikan respon kepada pelanggan terkait dengan masukan Bapak/Ibu pada survey pelayanan publik.	Telah disampaikan respon kepada pelanggan pada tanggal 04 Februari 2026 sebagai berikut : Selamat pagi Pak Mori.. Terima kasih atas masukan dan harapan yang disampaikan. Kami sangat menghargai perhatian dan kepedulian Bapak/Ibu terhadap peningkatan layanan pengujian ke depan. Harapan agar BPOM dapat menyediakan laboratorium uji komersial bagi UMKM tentu menjadi catatan dan aspirasi yang positif Perlu kami sampaikan bahwa BBPOM di Serang melayani pengujian PNBP hanya untuk produk obat dan makanan, sesuai dengan Standar Pelayanan di BBPOM di Serang. Untuk pengujian pihak ke-3 berikut persyatannya sesuai Standard Pelayanan di BBPOM di Serang : 1. Sampel obat dan makanan memenuhi jumlah minimal untuk pengujian; 2. Laboratorium mampu melakukan jenis pengujian yang diajukan; 3. Kelengkapan berkas administrasi sesuai ketentuan, - memiliki Portal SIPT Pihak Ketiga; - menginput data : data sampel, surat permohonan berkop, fotocopy KTP Pengirim, surat rekomendasi dinas setempat

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 dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
			4. Nomor bets sampel (produk yang sudah memiliki izin edar) yang dikirim sama dengan sampel yang diinput di SIPT. 5. melakukan pembayaran sesuai kode pembayaran yang diberikan. Kami memahami harapan pelaku usaha, khususnya UMKM, terhadap kemudahan layanan ke depan. Aspirasi tersebut menjadi masukan yang berharga. Namun saat ini, pelayanan pengujian PNBP oleh BBPOM di Serang dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan. BBOM di Serang
5	Sinkronisasi regulasi dengan media layanan secara online harus selalu di up date untuk lebih mengefisiensikan waktu. (Layanan Sertifikasi)	Akan disampaikan kepada pelanggan terkait adanya gangguan pada sistem OSS akibat dari penyesuaian terbitnya peraturan baru yaitu PP 28 tahun 2025. sehingga pelayanan melalui OSS mengalami gangguan	Telah disampaikan respon melalui hotline sertifikasi pada tanggal 03 Februari 2026: Terkait dengan masukan Bapak/Ibu pada survey pelayanan publik : Selamat Pagi Bapak Widi, sehubungan dengan saran dan masukan yang bapak sampaikan pada survey kepuasan pelanggan terkait dengan sinkronisasi layanan dengan regulasi, berikut kami sampaikan: Kendala proses sertifikasi terkait dengan OSS disebabkan adanya sinkronisasi sistem OSS dengan terbitnya peraturan baru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Terbitnya peraturan tersebut mengakibatkan kendala pada sistem OSS sehingga proses sertifikasi terdampak mengalami gangguan. Kami sangat mengapresiasi saran dan masukan yang Bapak berikan. Hal tersebut menjadi masukan bagi kami untuk terus meningkatkan layanan yang kami berikan. Kami memohon maaf apabila terdapat kendala selama proses perizinan / sertifikasi. Terima kasih Hotmat Kami, BBPOM di Serang
6	Ok. Semoga nanti ada bimtek terkait OT dan Kosmetik (Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan)	Pelanggan merupakan tamu yang datang langsung ke kantor BBPOM di Serang dengan menanyakan syarat dan tatacara pengajuan izin edar BPOM untuk produk Obat Bahan Alam dan petugas telah menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelanggan berharap BBPOM di Serang menyediakan bimtek terkait OT dan Kosmetik. Akan disampaikan kepada pelanggan bahwa untuk	Atas saran dan masukan tersebut, petugas memberikan jawaban kepada pelanggan pada tanggal 03 Februari 2026 sebagai berikut : Selamat Siang Ibu Wiwin selaku pengguna layanan BBPOM di Serang. Sebelumnya kami dari BBPOM di Serang mengucapkan terima kasih atas saran dan masukan yang telah disampaikan terhadap layanan yang telah diberikan. Terhadap saran dan masukan yang diberikan, yaitu "Semoga nanti ada bimtek terkait OT dan Kosmetik", kami sangat mengapresiasi saran

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 dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
		masukan terkait bimtek kepada pelaku usaha akan menjadi pertimbangan bagi BBPOM di Serang dalam melakukan perencanaan kegiatan edukasi dan pendampingan pelaku usaha agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	tersebut. Masukan ini akan menjadi perhatian dan bahan pertimbangan bagi BBPOM di Serang dalam perencanaan kegiatan edukasi dan pembinaan kepada pelaku usaha guna meningkatkan pemahaman serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Obat dan Makanan. Hormat Kami, BBPOM di Serang

4.3 Tren Nilai IKM

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 analisa 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 di Balai Besar POM di Serang pada periode bulan Oktober 2025 hingga Januari 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik nilai IKM periode Oktober 2025 - Januari 2026, penurunan nilai IKM dari bulan Desember 2025 ke Januari 2026 sebesar 2,49 poin, dari 95,97 menjadi 93,48, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain adanya perubahan karakteristik responden, meningkatnya jumlah pengguna layanan baru pada awal tahun, serta perbedaan persepsi dan

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

ekspektasi masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, nilai IKM bulan Januari 2026 masih berada pada kategori A (SANGAT BAIK), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum tetap terjaga dan memenuhi harapan masyarakat. Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

Penilaian petugas pelayanan publik dihitung berdasarkan rata-rata dari unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) pada kuisioner survei kepuasan masyarakat. Selain petugas pelayanan publik, dilakukan juga penilaian terhadap petugas penguji sampel PNBP dari substansi pengujian yang merupakan pendukung dari pelayanan PNBP. Penilaian petugas penguji sampel PNBP dihitung berdasarkan frekuensi menguji dan timeline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik bulan Januari tahun 2026 dapat dilihat pada tabel berikut :

Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
PNBP	Dewi Puspitasari
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Devana Ardiaty
Sertifikasi	Hani Nur Rohma
Penguji PNBP	Haryono Wibowo

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

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan Januari 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 93,48.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Kompetensi Petugas.
4. Pada bulan Januari 2026, terdapat 6 (enam) saran dan masukan dari pelanggan yang telah ditindaklanjuti sesuai timeline. Beberapa pelanggan juga memberikan apresiasi dan dukungan yang positif.

Serang, 9 Februari 2026
Ketua Tim Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,

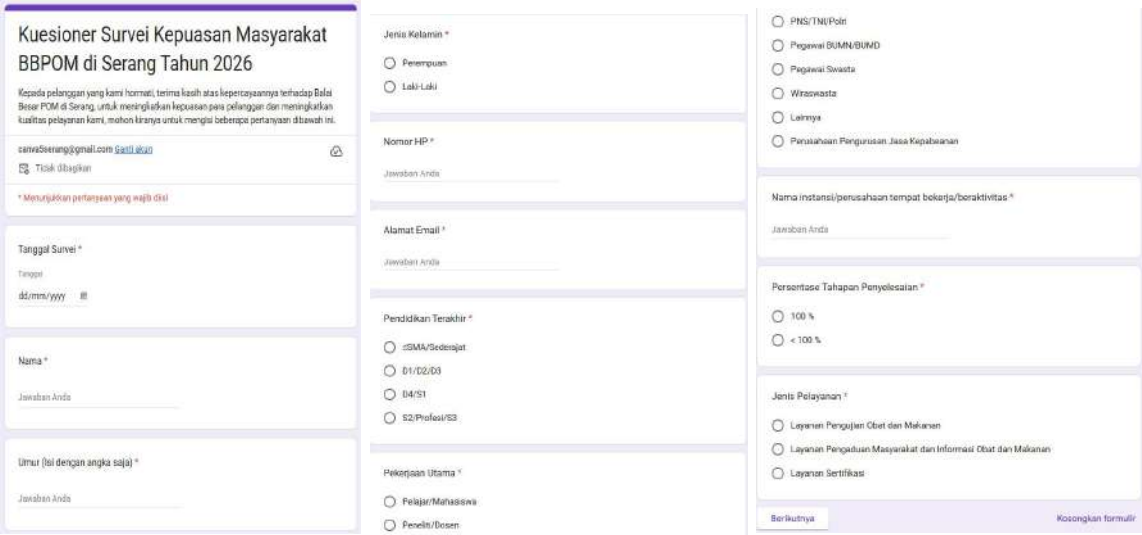


Mardiana Gustanti, S.Farm., Apt.

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

Terlampir

b. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Subsite https://serang.pom.go.id/

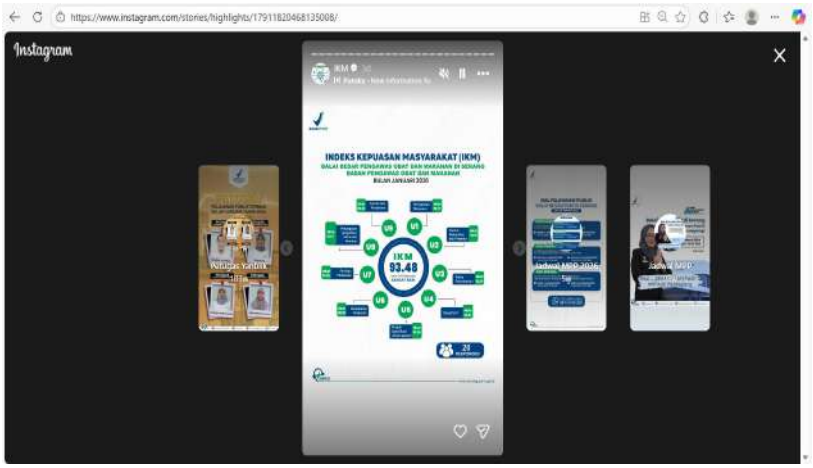


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

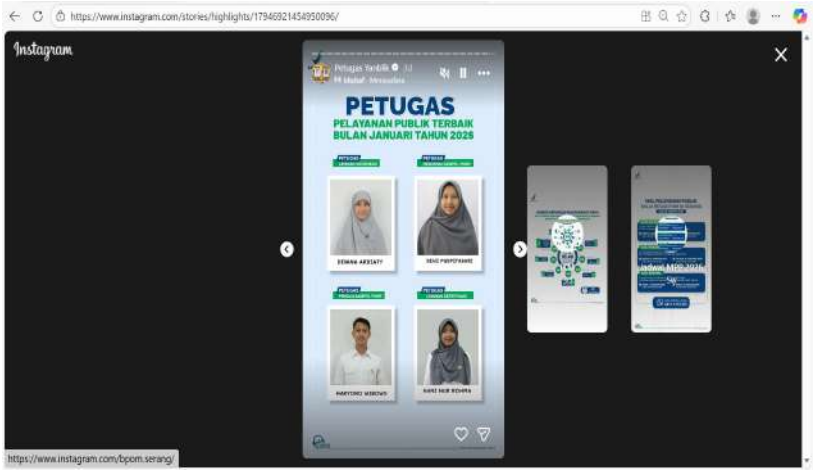


b. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Media Sosial

(Link : https://www.instagram.com/stories/highlights/18071089529123521/)



(Link : https://www.instagram.com/stories/highlights/17946921454950096/)



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut selengkapnya dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTLSKM2026

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

Hasil Olah Data SKM Bulan Januari 2026

1. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
21/01/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]		D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
21/01/2026	[redacted]	26	Laki-Laki	[redacted]		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %

b. Data SKM

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pertahankan

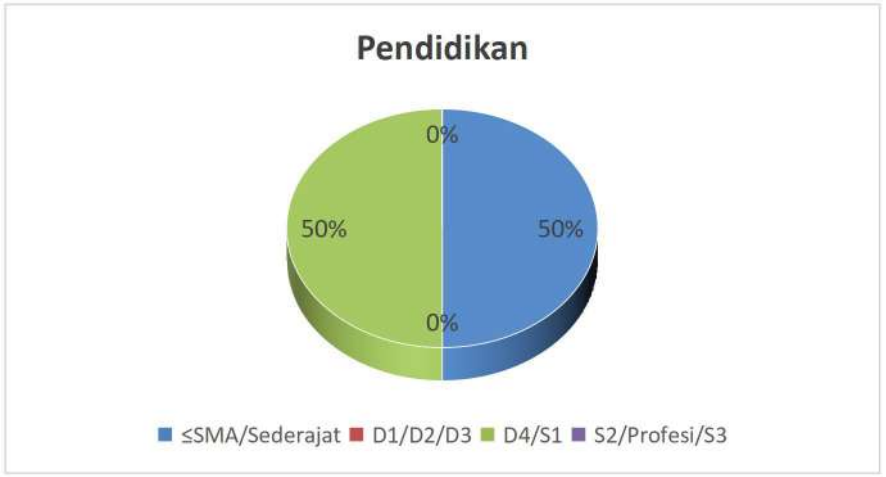
c. Hasil Olah Data SKM

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

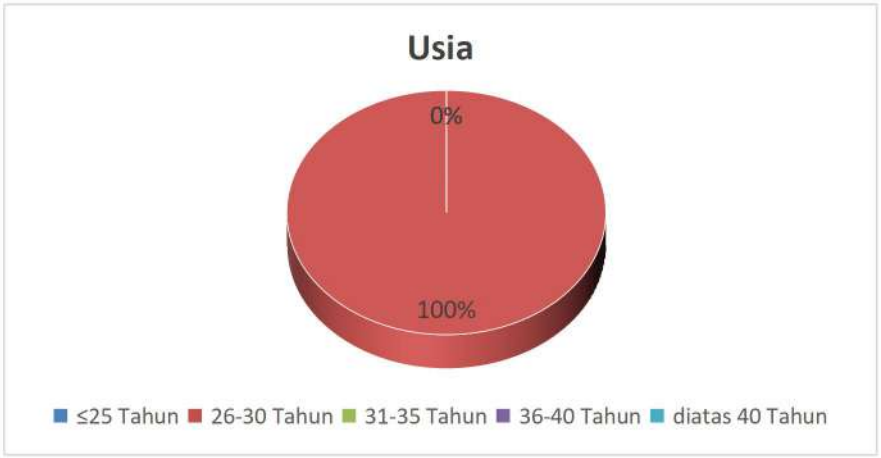
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Grafik SKM









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

2. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
08/01/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
13/01/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/01/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
05/05/1996	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	55	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/01/2026	[redacted]	23	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
01/02/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
20/01/2026	[redacted]	51	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
26/01/2026	[redacted]	42	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
28/01/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
22/01/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
21/01/2026	[redacted]	38	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
09/01/2026	[redacted]	30	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
29/01/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %

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

b. Data SKM

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Bagus
[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	Untuk penerbitan produk yang dimohonkan prosesnya bisa dipermudah dan dipercepat
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	sudah baik dan pertahankan dan tingkat terus pelayanannya
[redacted]	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	WAktu evaluasi jika memungkinkan lebih cepat
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	bagus
[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
[redacted]	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai	Bisa tatap muka untuk layanan pendampingan
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kedepanya semoga semakin lebih baik, jika bisa bpom menyediakan lab uji untuk umkm yg komersial
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Ok. Semoga nanti ada bimtek terkait OT dan Kosmetik
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan harus terus baik
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tidak ada saran, semua sudah bagus dan sesuai
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-

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

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan dan informasi yang diberikan sudah bagus, dipertahankan

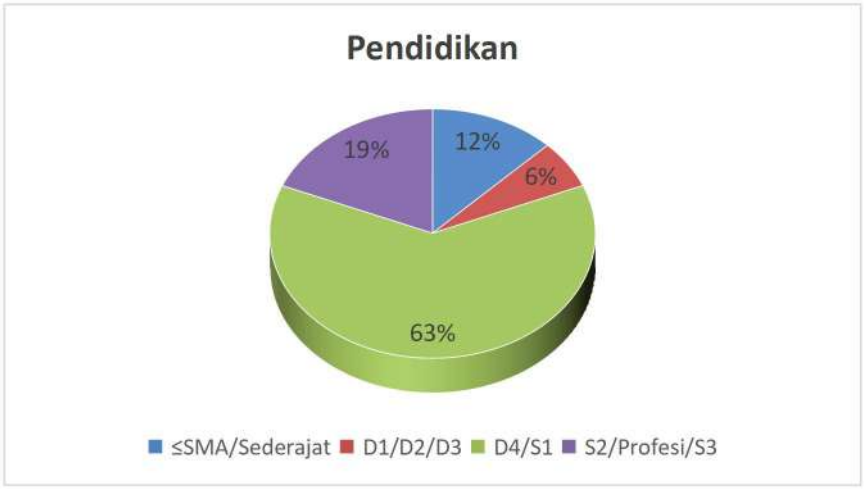
c. Hasil Olah Data SKM

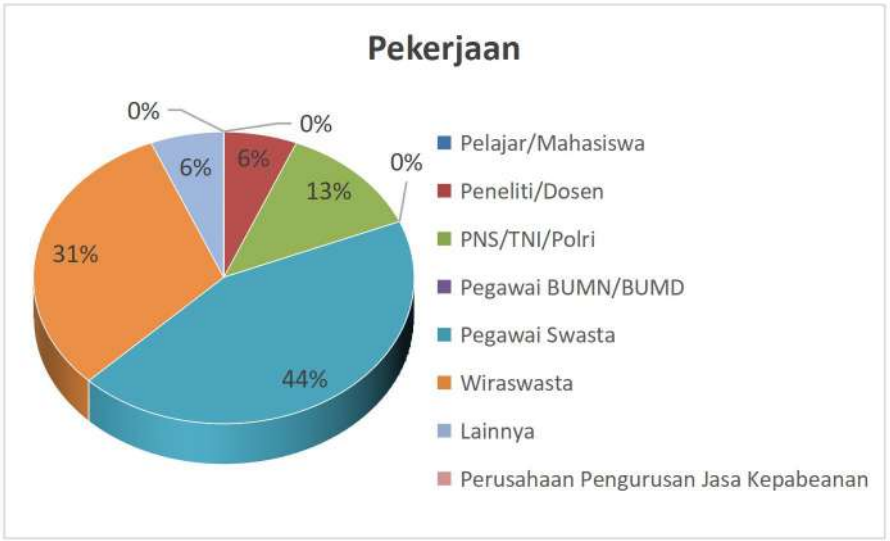
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
3	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

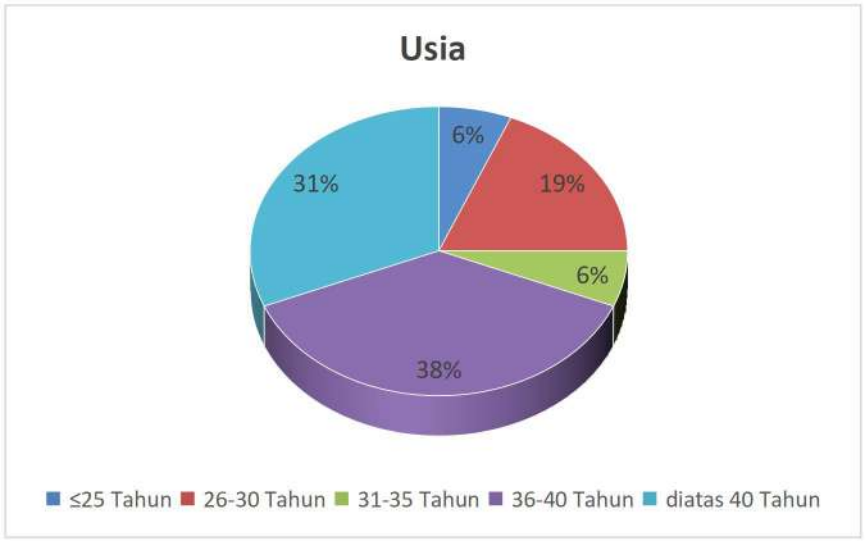
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Grafik SKM









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

3. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
20/01/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
06/01/2026	[redacted]	53	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %

b. Data SKM

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah bagus dan helpfull
[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sinkronisasi regulasi dengan media layanan secara online harus selalu di up date untuk lebih mengefisiensikan waktu.

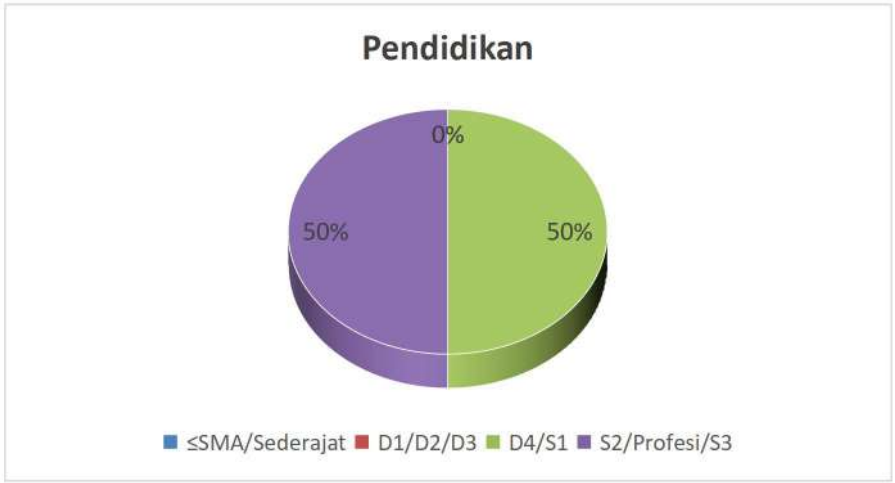
c. Hasil Olah Data SKM

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4

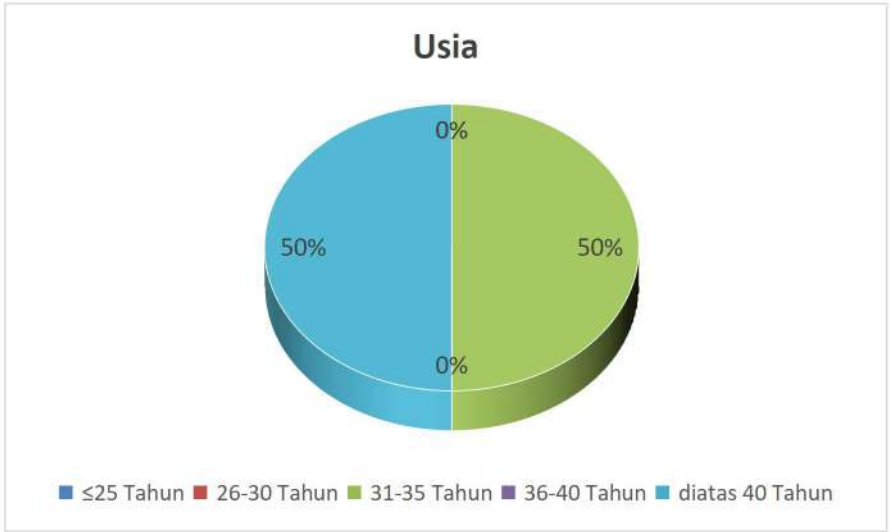
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Grafik SKM









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