BADAN POM

PMPU OTSKK
Siap Melayani sePenuh hATI

FEBRUARI 2026

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

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

KATA PENGANTAR

Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional Suplemen Kesehatan dan Kosmetik (PMPU OTSKK) merupakan unit kerja di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) yang memiliki fungsi memberikan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan BPOM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM sebagaimana telah diubah dengan Peraturan BPOM Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan BPOM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM.

Untuk mendukung terwujudnya sasaran strategis BPOM yaitu meningkatnya efektivitas pengawasan dan pelayanan publik Obat dan Makanan, yang salah satu indikator ukuran keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka Direktorat PMPU OTSKK menjadikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU).

Direktorat PMPU OTSKK telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha dalam Memenuhi Standar di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selama Bulan Februari Tahun 2026. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan konsultasi terkait obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik pada Direktorat PMPU OTSKK.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari Tahun 2026 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik Direktorat PMPU OTSKK dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat PMPU OTSKK khususnya dan BPOM umumnya.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat

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

PMPU OTSKK Bulan Februari Tahun 2026 ini. Saran dan masukan yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan Direktorat PMPU OTSKK khususnya dan BPOM umumnya.

Jakarta, 10 Maret 2026
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik,

Nurvika Widyaningrum, S.Si., Apt., M.Epid

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

KATA PENGANTAR ……...…… 2
DAFTAR ISI …….. 4
BAB I PENDAHULUAN ..…….... 5
A. Latar Belakang ……..... 5
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ……..……..... 5
C. Maksud dan Tujuan …….…….. 6
BAB II DATA SKM ……..... 7
A. Gambaran Umum ……..... 7
B. Karakteristik Responden Badan POM ……...…… 7
1. Jumlah Responden…….. 7
2. Profil Responden ……. 7
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM …… 7
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan…… 8
BAB III. SARAN, MASUKAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT……...…… 9
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI …… 10
A. Kesimpulan ……...…….. 10
B. Rekomendasi ……...……... 10

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

A. 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 Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Direktorat PMPU OTSKK, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Direktorat PMPU OTSKK sebagai penyedia layanan publik untuk terus berupaya melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan Direktorat PMPU OTSKK. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di BPOM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Direktorat PMPU OTSKK secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Untuk memacu persaingan secara positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kinerja 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
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Gambaran Umum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan dilakukan secara online. Survei dilakukan secara periodik selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 1 hingga 28 Februari 2026 dan dilakukan terhadap masyarakat yang telah menerima layanan konsultasi obat bahan alam, suplemen kesehatan dan kosmetik pada Direktorat PMPU OTSKK.

B. Karakteristik Responden Badan POM

1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK sebanyak 8 (delapan) orang.

2. Profil Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	50
		Perempuan	4	50
2	Pendidikan	D4/S1	1	12,5
		S2/Profesi/S3	7	87,5
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	1	12,5
		PNS/TNI/Polri	3	37,5
		Pegawai Swasta	3	37,5
		Lainnya	1	12,5
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	12,5
		26 – 30 Tahun	4	50
		36 – 40 Tahun	2	25
		≥ 41 Tahun	1	12,5

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK Bulan Februari 2026 dengan total 8 (delapan) orang responden yang dilakukan mulai tanggal 1 hingga 28 Februari 2026, menghasilkan nilai indeks SKM terhadap

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

penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **96,30** (sembilan puluh enam koma tiga). Nilai tersebut termasuk dalam kategori A yaitu persepsi kinerja unit Sangat Baik.

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan		Februari 2026	Keterangan
U1	Persyaratan	100	Sangat Baik
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	97,92	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian	89,58	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif	97,92	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	97,92	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	93,75	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	95,83	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,83	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	97,92	Sangat Baik

Keterangan:

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

Nilai SKM untuk unsur waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana merupakan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai terendah, meskipun masih dalam kategori sangat baik. Kompetensi dan prilaku pelaksana akan ditingkatkan melalui pelatihan. Pada tanggal 23 Februari 2026 telah diadakan Pelatihan Pelayanan Publik "*Responsive and Respectful*: Manajemen Komunikasi Digital (WhatsApp & Media Sosial) yang Berorientasi Pelanggan. Diharapkan dengan meningkatnya pengetahuan petugas layanan, akan meningkatkan kemampuan petugas sehingga petugas dapat lebih cepat untuk melakukan penyelesaian 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 III
SARAN, MASUKAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI SKM BULAN FEBRUARI TAHUN 2026

A. Saran/Masukan

Adapun beberapa saran dan masukan yang disampaikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- Terus pertahankan kualitas pelayanannya yang luar biasa.
- Terima kasih sudah sangat membantu memberi penjelasan.
- Semoga selalu memberikan pelayanan terbaik, terima kasih.

Dari saran dan masukan yang diterima, tidak terdapat respon negatif dari responden.

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei SKM Bulan Februari Tahun 2026

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	*Timeline*	PIC
1	Waktu penyelesaian	Pelatihan Pelayanan Publik	Akhir Februari 2026	Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi pelaksana			
3	Perilaku pelaksana			

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
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Nilai Indeks SKM Layanan Konsultasi Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada bulan Februari tahun 2026 adalah **96,30** termasuk dalam kriteria mutu pelayanan A kategori sangat baik.
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana.

B. Rekomendasi

Telah dilakukan peningkatan kompetensi petugas pelaksana pelayanan pada 23 Februari 2026, agar waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana dapat menjadi lebih baik. Akan dilakukan monitoring terhadap 3 (tiga) unsur ini pada hasil SKM bulan Maret 2026.

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