

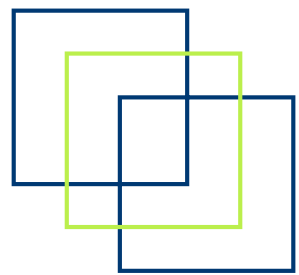
LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

FEBRUARI



2026



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
FEBRUARI 2026

I. Pendahuluan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Denpasar selama tahun 2026, berdasarkan pedoman pelaksanaan SKM pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017.

Metode survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan pengguna layanan BBPOM di Denpasar. Implikasi dari temuan ini memberikan saran kepada BPOM untuk meningkatkan komunikasi publik dan efisiensi dalam proses regulasi guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BBPOM Denpasar.

Sebagai bahan evaluasi hasil survey ini akan digunakan terus menerus untuk dapat dilakukan perbaikan pada kualitas pelayanan BBPOM di Denpasar. Jika pelayanan yang prima sudah tercapai maka harapan masyarakat akan terpenuhi.

II. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Denpasar.

III. Metode Pelaksanaan

- o Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxPjFbjrX3jde5evlrDC8Nf-WQ3k9VRZ4QHOOVN-Y_RGFwYA/formResponse) yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan pedoman pelaksanaan SKM pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berikut 9 (sembilan) unsur Penilai Survey Kepuasan Masyarakat BBPOM di Denpasar :

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

- o Waktu dan lokasi pengisian kuesioner dalam bentuk *google form* diberikan pada waktu jam layanan atau diluar jam layanan dan dapat diisi dilokasi unit pelayanan maupun diluar unit pelayanan

- o Kriteria Penialain SKM

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

- o Tim Pelaksanan SKM

Pelaksanaan SKM BBPOM di Denpasar di tetapkan dengan SK Tim Pelaksanaan Layanan No. HK.02.02.13A.01.26.15 tanggal 12 Januari 2026

- o Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Survei

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1-30 atau 31 setiap bulan
2. Pengolahan data dan laporan : tanggal 1 atau 2 setiap bulan
3. Monitoring tindak lanjut : maksimal 1 bulan setelah laporan SKM terbit

- o Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

18/02/2026 8:34:15	26 - 49 tahun	0 - 2 kali	Pelayana n Informasi dan Pengadu an	Perem puan	S1	Pegawai Swasta	Supri ati Utami	PT Kreasi Produk Sehat	081393678 238
18/02/2026 8:35:57	26 - 49 tahun	0 - 2 kali	Pelayana n Informasi dan Pengadu an	Perem puan	S1	Wiraswa sta	TINA	PBF PT PERUSAHA AN PERDAGAN GAN INDONESIA	082260943 468
18/02/2026 8:37:28	0 - 25	0 - 2 kali	Pelayana n Informasi dan	Laki- laki	S1	Wiraswa sta	Joko	PT Ratna Jaya	081999518 339

	tahu n		Pengadu an						
18/02/2026 8:39:03	26 - 49 tahu n	0 - 2 kali	Pelayana n Informasi dan Pengadu an	Perem puan	S1	Wiraswa sta	PUT RI	HARDASH CRENE INDONESIA	081139608 948
25/02/2026 10:10:06	26 - 49 tahu n	3 - 5 kali	Pelayana n Informasi dan Pengadu an	Perem puan	S2/Pr ofesi/ S3	Wiraswa sta	Chen Ling	PT Sumber Air Dewa	081977788 877
25/02/2026 10:14:56	26 - 49 tahu n	0 - 2 kali	Pelayana n Informasi dan Pengadu an	Laki- laki	S1	Pegawai Swasta	Joko	PT Rana Jaya Indonesia	081999518 339
25/02/2026 10:16:19	26 - 49 tahu n	0 - 2 kali	Pelayana n Informasi dan Pengadu an	Perem puan	S1	Wiraswa sta	Desa k Nanik	PT Taksu Taru Bali	081558761 862

- Hasil SKM

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR Per Unsur (Skala 100)	92,86	96,43	96,43	96,43	96,43	100,00	96,43	96,43	96,43
Nilai IKM	96.43								

○ Saran/Masukan

No	Saran/Masukan	Tindak Lanjut yang dilakukan	PIC
1	tidak ada masukan karna sudah bagus	-	Infokom
2	baik	-	Infokom
3	dijelaskan dengan lengkap dan sangat komunikatif	-	Infokom
4	terimakasih ibu dhian	-	Infokom
5	sudah baik	-	Infokom
6	sudah baik semoga bisa bertemu lagi dan dibantu lagi	-	Infokom
7	sudah dijelaskan dengan baik	-	Infokom

VII. Penutup/Kesimpulan/Rekomendasi

1. Hasil indeks kepuasan masyarakat bulan Februari 2026 yaitu 96.43 dengan kategori sangat baik.

Denpasar, 2 Maret 2026
Ketua Tim KIE dan Sertifikasi



Ni Putu Ekayani S L, S.Si. ,Apt., M.Biomed

LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

FEBRUARI

2026



**MONITORING TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**

Bulan : Februari

No	Saran/Masukan	Tindak Lanjut yang dilakukan	PIC	Status
1	tidak ada masukan karna sudah bagus	-	Infokom	<i>Closed</i>
2	baik	-	Infokom	<i>Closed</i>
3	dijelaskan dengan lengkap dan sangat komunikatif	-	Infokom	<i>Closed</i>
4	terimakasih ibu dhian	-	Infokom	<i>Closed</i>
5	sudah baik	-	Infokom	<i>Closed</i>
6	sudah baik semoga bisa bertemu lagi dan dibantu lagi	-	Infokom	<i>Closed</i>
7	sudah dijelaskan dengan baik	-	Infokom	<i>Closed</i>

Data Dukung :

**JADWAL PETUGAS JAGA PELAYANAN PUBLIK BBPOM DI DENPASAR
BULAN FEBRUARI TAHUN 2026**

MINGGU	HARI	TGL	Jadwal Petugas Jaga ULPK					
			ULPK	SKI/SKE	ULPK Pendamping / Telepon, Email, WA	MPP	Supervisor	
			Shift Pagi	Shift Siang				
I	MINGGU	1	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP					
	SENIN	2	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	Ni Komang Suartini, S.Si	Lovana	Asvini	Ekayani
	SELASA	3	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih,	Ni Nyoman Ayu Widia	Teja		Ekayani
	RABU	4	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	Ni Komang Suartini, S.Si	Adi	Lenny	Ekayani
	KAMIS	5	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Ni Nyoman Ayu Widia	Lovana	Yunan	Ekayani
	JUMAT	6	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih, S.TP	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Komang Suartini, S.Si	Teja		Ekayani
	SABTU	7	Ni Putu Ekayani S.L, S.Si., Apt., M.Biomed					
	MINGGU	8	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih, S.TP					
II	SENIN	9	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	Ni Nyoman Ayu Widia	Teja	Rieta	Ekayani
	SELASA	10	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih,	Ni Komang Suartini, S.Si	Adi		Ekayani
	RABU	11	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	Ni Nyoman Ayu Widia	Lovana	Dhian	Ekayani
	KAMIS	12	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Ni Komang Suartini, S.Si	Teja	Adi	Ekayani
	JUMAT	13	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih, S.TP	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Nyoman Ayu Widia	Adi		Ekayani
	SABTU	14	Ni Putu Ekayani S.L, S.Si., Apt., M.Biomed					
	MINGGU	15	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.					
III	SENIN	16	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	Ni Komang Suartini, S.Si	Lovana	Lovana	Ekayani
	SELASA	17	TAHUN BARU IMLEK					
	RABU	18	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih,	Ni Nyoman Ayu Widia	Adi	Teja	Ekayani
	KAMIS	19	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	Ni Komang Suartini, S.Si	Lovana	Tata	Ekayani
	JUMAT	20	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Ni Nyoman Ayu Widia			Ekayani
	SABTU	21	Ni Putu Ekayani S.L, S.Si., Apt., M.Biomed					
	MINGGU	22	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih, S.TP					
IV	SENIN	23	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih, S.TP	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Komang Suartini, S.Si	Teja	Asvini	Ekayani
	SELASA	24	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	Ni Nyoman Ayu Widia	Adi		Ekayani
	RABU	25	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	I Dewa Ayu Ketut Yunantaringsih,	Ni Komang Suartini, S.Si	Lovana	Lenny	Ekayani
	KAMIS	26	Lenny Suma Dina Kisworo, S.TP	IDAA Istri Dhian Permata Dewi, S.KM.	Ni Nyoman Ayu Widia	Teja	Yunan	Ekayani
	JUMAT	27	Sholihul Khoir, S.Far., Apt., M.Sc	Ni Nyoman Rieta Harum, A.Md.	Ni Komang Suartini, S.Si	Adi		Ekayani
	SABTU	28	Ni Putu Ekayani S.L, S.Si., Apt., M.Biomed					

JAM PELAYANAN :

Senin-Kamis

Shift Pagi : 08.00 - 12.00 WITA

Shift siang : 12.00 - 16.30 WITA

Jumat

Shift Pagi : 08.00 - 12.00 WITA

Shift siang : 12.00 - 16.00 WITA

Sabtu - Minggu, Hari Libur Nasional : Sesuai dengan Perjanjian

NB : Petugas ULPK berada di ruang ULPK

Disiapkan oleh :



I Dewa A A Istri Dhan Permata Dewi, SKM
NIP. 199403282023212039

Denpasar, 30 Januari 2026
Ketua Tim KIE



Ni Putu Ekayani Scorpiasanty L., S.Si., Apt., M. Biomed.
NIP. 19771105 200912 2 001

Kesimpulan :

Hasil Monitoring tindak lanjut SKM bulan Februari 2026 : *closed*

Denpasar, 02 Maret 2026
Ketua Tim KIE dan Sertifikasi



Ni Putu Ekayani S L, S.Si., Apt., M.Biomed