

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS
TAHUN 2026**



Hasil Evaluasi SKM pada Balai Besar POM di Kupang

**TIM KERJA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI KUPANG
2026**

Unit Kerja	Balai Besar POM di Kupang
Periode Survei	Agustus 2026

HASIL EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026 PADA BALAI BESAR POM DI KUPANG

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas–asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, Balai POM di Kupang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulan sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 periode survei 1 – 31 Agustus 2026 dan dilakukan untuk 11 jenis pelayanan pada Unit Pelayanan Balai Besar POM di Kupang. Survei dilakukan melalui link <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKupang> yang terhubung dengan aplikasi SAPA APIP. Pengisian survey di fasilitasi menggunakan komputer di ruang layanan, laptop petugas layanan, dan *scan barcode* untuk *smartphone*.

B. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar POM di Kupang dilakukan terhadap 11 jenis layanan dengan jumlah responden bulan **Agustus sebanyak 19 responden.**

Adapun rincian responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yaitu:

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden
1.	Laki-Laki	12
2.	Perempuan	7
	Total	19
No	Pendidikan	Jumlah responden
1.	≤ SMA atau sederajat	6
2.	D1/D2/D3	0
3.	D4/S1	7
4.	S2/Profesi/S3	6
	Total	19
No	Pekerjaan	Jumlah responden
1.	PNS/TNI/POLRI	6
2.	Pelajar/ Mahasiswa	3
3.	Wiraswasta	3
4.	Peneliti/Dosen	0
5.	Pegawai Swasta	3
6.	Pegawai BUMN/BUMD	0
7.	Lainnya	4
	Total	19

C. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 19 responden menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat rata-rata terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar 94.70. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Kupang mendapat kategori A (Sangat Baik).

Tabel 1. Nilai masing-masing unsur layanan

Kode Unsur	Unsur Layanan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
U1	Persyaratan Pelayanan	94.44	95.24	97.62	94.12	95.00	95.24	96.49	93.86
U2	Sistem/Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	98.61	95.24	95.24	93.14	94.44	93.65	94.74	93.86
U3	Waktu Pelayanan	95.37	96.30	94.44	96.41	94.63	94.84	93.86	94.44
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	95.83	96.03	92.86	97.06	93.89	94.44	94.74	96.49
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	97.22	96.03	95.24	98.04	95.00	94.05	93.86	94.74
U6	Kompetensi Petugas	94.44	96.03	95.24	96.08	95.00	97.22	96.49	90.35
U7	Perilaku Petugas	97.22	97.62	97.62	98.04	95.56	98.02	96.49	96.49
U8	Penanganan Pengaduan	97.22	96.03	95.24	98.04	93.89	96.03	96.49	95.61
U9	Sarana dan Prasarana	94.44	96.03	95.24	97.06	93.33	94.84	95.61	96.49
	Nilai SKM	96.09	96.06	95.41	96.44	94.53	95.37	95.42	94.70

Tabel 2. Tiga unsur dengan nilai terendah

Kode Unsur	Unsur Layanan	Nilai
U6	Kompetensi Petugas	90.35
U1	Persyaratan Pelayanan	93.86
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	93.86

Pada tabel diatas terlihat bahwa unsur terendah adalah U6 (Kompetensi Petugas) dengan nilai 90,35.

Berdasarkan grafik dibawah ini pada Bulan Juli nilai SKM mengalami penurunan dari bulan Juni sebesar 0.72 dan masuk ke dalam kriteria mutu pelayanan A “sangat baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan telah ditingkatkan dan masih perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan dari Masyarakat.



D. Saran

Unsur Prioritas Perbaikan	
Saran / Masukan	
1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan	
2. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan	- terima kasih kepada pihak penerima sampel Balai Besar POM yang dengan terbuka hati untuk menerima kami dan bantu dalam proses untuk pengisian akun dan info lainyayang sangat membantu dan menunjukan jalan untuk bisa proses selanjutnya terimakasih. - PROSES SERTIKKASI SMKPO SUDAH DIJELASKAN DENGAN BAIK OLEH PETUGAS BBPOM - Terima kasih banyak - Pelayananya sangat cepat dan petugasnya ramah - Pelayanan sudah sangat baik - Tidak komentar, luar biasa - Tetap pertahanankan keramahan saat pelayanan pada customer

	- sangat puas sekali dengan pelayanan - Tetap di pertahankan untuk pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan - Bbpom kupang terbaik - terima kasih atas informasi dan pelayanannya. terus pertahankan dan ditingkatkan - Pertahankan Pelayanan - Menurut kami pelayanan yang dilakukan sudah sangat sesuai dan komunikatif sehingga kami dapat memperoleh informasi yang kami butuhkan dengan baik - sangat bagus, cepat dan tepat - Baik. terima kasih
--	---

Kupang, 18 September 2026
Kepala Balai Besar POM di Kupang



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc.

HASIL SKM BALAI BESAR POM DI KUPANG BULAN AGUSTUS 2026

Balai POM di Kupang
Online

Navigasi

- Halaman Awal
- SKM**
- Dashboard
- SKM
- SKM Bulanan
- IPAK v2
- IPP v2
- Survei IPAK 2022
- Survei IPP 2022
- Rencana Aksi SKM**
- Manrisk
- Manrisk II
- Audit Internal
- Evaluasi SAKIP

SKM Bulanan [Ekspor Data](#) [Impor Data](#)

Halaman Awal > SKM Bulanan

Urutkan & Filter Cari 20

Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2026	Januari	Balai Besar POM di Kupang	12	94.44	98.61	95.37	95.83	97.22	94.44	97.22	97.22	94.44	96.09	
2026	Februari	Balai Besar POM di Kupang	21	95.24	95.24	96.30	96.03	96.03	96.03	97.62	96.03	96.03	96.06	
2026	Maret	Balai Besar POM di Kupang	7	97.62	95.24	94.44	92.86	95.24	95.24	97.62	95.24	95.24	95.41	
2026	April	Balai Besar POM di Kupang	17	94.12	93.14	96.41	97.06	98.04	96.08	98.04	98.04	97.06	96.44	
2026	Mei	Balai Besar POM di Kupang	30	95.00	94.44	94.63	93.89	95.00	95.00	95.56	93.89	93.33	94.53	
2026	Juni	Balai Besar POM di Kupang	42	95.24	93.65	94.84	94.44	94.05	97.22	98.02	96.03	94.84	95.37	
2026	Juli	Balai Besar POM di Kupang	19	96.49	94.74	93.86	94.74	93.86	96.49	96.49	96.49	95.61	95.42	
2026	Agustus	Balai Besar POM di Kupang	19	93.86	93.86	94.44	96.49	94.74	90.35	96.49	95.61	96.49	94.70	
2026	September	Balai Besar POM di Kupang	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-

Total rows : 1 to 9 of 9

Copyright © 2026. All Rights Reserved .

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

**RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA MANDIRI
BALAI BESAR POM DI KUPANG BULAN AGUSTUS 2026**

No	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
I	Unsur Prioritas Perbaikan			
1	U6 (Kompetensi Petugas)	Pelanggan merasa bahwa kompetensi petugas belum merata.	Melakukan briefing atau pelatihan terhadap petugas layanan publik.	18 Oktober 2026
II	Saran / Masukan			
1				
III	Apresiasi			
1	Pelayanannya sangat cepat dan petugasnya ramah			
2	Baik. terima kasih			
3	sangat bagus, cepat dan tepat			
4	Menurut kami pelayanan yang dilakukan sudah sangat sesuai dan komunikatif sehingga kami dapat memperoleh informasi yang kami butuhkan dengan baik			
5	Pertahankan Pelayanan			
6	terima kasih atas informasi			

No	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
	dan pelayanannya. terus pertahankan dan ditingkatkan			
7	Tetap di pertahankan untuk pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan			
8	sangat puas sekali dengan pelayanan			
9	terima kasih kepada pihak penerima sampel Balai Besar POM yang dengan terbuka hati untuk menerima kami dan bantu dalam proses untuk pengisian akun dan info lainyayang sangat membantu dan menunjukan jalan untuk bisa proses selanjutnya terimakasih.			
10	PROSES SERTIKKASI SMKPO SUDAH DIJELASKAN DENGAN BAIK OLEH PETUGAS BBPOM			
11	Terima kasih banyak			
12	Tetap pertahanankan keramahan saat pelayanan pada customer			

No	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
13	Tidak komentar, luar biasa			
14	Pelayanan sudah sangat baik			
15	Bbpom kupang terbaik			

Kupang, 18 September 2026

Kepala Balai Besar POM di Kupang



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc.

Ketua Tim Kerja PKPB



Yovita Kewa, S.Si

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR POM DI KUPANG BULAN JULI 2026**

No	Hasil SKM	Rencana Tindak lanjut	Realisasi	Status
Unsur Prioritas Perbaikan				
1	U3 (Waktu Pelayanan)	Publikasi di sosial media BBPOM di Kupang terkait waktu layanan yang lebih sederhana dan mudah dimengerti.	Publikasi di sosial media BBPOM di Kupang terkait waktu layanan yang lebih sederhana dan mudah dimengerti.	Close
2	U5 (Kesesuaian Produk Pelayanan)	Publikasi di sosial media BBPOM di Kupang terkait produk pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dimengerti.	Publikasi di sosial media BBPOM di Kupang terkait produk pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dimengerti.	Close

Kupang, 18 September 2026

Ketua Tim Kerja PKPB

Kepala Balai Besar POM di Kupang



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc.



Yovita Kewa, S.Si

Data Dukung Tindak Lanjut

1. Tangkapan Layar Publikasi Waktu Pelayanan



JADWAL LAYANAN
Balai Besar POM di Kupang

PELAYANAN ONLINE (WFH)
Jumat, 11 September 2026

GRATIS

0821-4666-1600
kupang.pom.go.id
Balai Besar POM di Kupang
@bpom.kupang

PERSYARATAN

Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan

1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/WA/email/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal)
2. Jenis Informasi yang dibutuhkan
3. Tujuan permintaan Informasi

Layanan Sertifikasi dan Registrasi produk (Izin Edar BPOM)

1. Pelaku Usaha : Perseorangan atau Badan Usaha
2. NPWP
3. NIB dengan KBLI sesuai dengan jenis produk
4. Sarana Produksi (bangunan) sudah terpisah dari dapur rumah tangga

Layanan Pendaftaran Izin Edar SPP-IRT

1. Pelaku Usaha : Perseorangan atau Badan Usaha
2. NPWP
3. NIB dengan KBLI sesuai dengan jenis produk
4. Design Label Produk

kupang.pom.go.id

bpom.kupang

JADWAL LAYANAN BBPOM DI KUPANG

Halo #SahabatBPOM Kupang! 🙋🏻
Mau konsultasi, menyampaikan pengaduan, atau membutuhkan informasi terkait obat dan makanan? Yuk, catat jadwal layanan BBPOM di Kupang akhir pekan ini! 📅🔥

PELAYANAN ONLINE (WFH)
Jumat, 11 September 2026
WhatsApp: 0821-4666-1600
kupang.pom.go.id

CAR FREE DAY (CFD)
Sabtu, 12 September 2026
06.00–09.00 WITA
Jalan El Tari, Kota Kupang

Layanan yang tersedia:
• Pengaduan & Informasi Obat dan Makanan
• Sertifikasi & Registrasi Produk (Izin Edar BPOM)
• Pendaftaran Izin Edar SPP-IRT

💖 Semua layanan GRATIS!
Jangan lupa cek slide untuk mengetahui detail persyaratan layanan yang dibutuhkan.

Yuk, manfaatkan layanan BBPOM di Kupang dan jangan ragu untuk datang atau menghubungi kami. Kami siap melayani! 🙋🏻

Sampai jumpa, #SahabatBPOM Kupang! 🙋🏻

#BBPOMKupang #BPOMRI #PelayananPublik

1 minggu · Lihat terjemahan

Disukai oleh fina_faezah dan 24 lainnya
7 hari yang lalu

Tambahkan komentar...

Kirim



JADWAL LAYANAN

Balai Besar POM di Kupang

GRATIS

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. TTS

Rabu-Kamis, 16-17 September 2026
Jam 09.00 - 15.00 WITA

Jln. Karang Siri, Kec. Kota Soe, Kab. Timor Tengah Selatan

PERSYARATAN

Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan

1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/WA/email/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal)
2. Jenis Informasi yang dibutuhkan
3. Tujuan permintaan Informasi

Layanan Sertifikasi dan Registrasi produk (Izin Edar BPOM)

1. Pelaku Usaha : Perseorangan atau Badan Usaha
2. NPWP
3. NIB dengan KBLI sesuai dengan jenis produk
4. Sarana Produksi (bangunan) sudah terpisah dari dapur rumah tangga

Layanan Pendaftaran Izin Edar SPP-IRT

1. Pelaku Usaha : Perseorangan atau Badan Usaha
2. NPWP
3. NIB dengan KBLI sesuai dengan jenis produk
4. Design Label Produk


kupang.pom.go.id

1500533

bpom.kupang Balai POM di Kupang

bpom.kupang BBPOM Kupang Hadir di MPP Kab. TTS!

Halo #SahabatBPOM Kupang! 🙌👏

Ingin berkonsultasi seputar obat, pangan olahan, obat tradisional, atau kosmetik? Yuk, kunjungi Booth Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Kupang di MPP Kab.TTS! Kami siap memberikan informasi, konsultasi, serta layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha.

📅 Rabu-Kamis, 16-17 September 2026
🕒 09.00–15.00 Wita
📍 Jln. Karang Siri, Kec. Kota Soe, Kab. Timor Tengah Selatan

💡 Manfaatkan layanan GRATIS:

- ✅ Konsultasi pengaduan dan informasi obat dan makanan
- ✅ Konsultasi registrasi izin edar produk pangan olahan, obat tradisional, dan kosmetik

Mari bersama wujudkan penggunaan obat dan makanan yang aman, bermutu, dan bermanfaat. Sampai jumpa di MPP Kab.TTS!

#bpomri
#bbpomkupang
#CarFreeDay
#pelayananpublik

3 hari · Lihat terjemahan

12 suka
3 hari yang lalu

Tambahkan komentar...

Kirim

2. Publikasi Terkait Produk Pelayanan di Sosial Media

Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)

4 Biaya / Tarif
Tidak dipungut biaya (gratis)

5 Produk Pelayanan:
Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang baik.

6 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi Layanan:
Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

1. ULPK BBPOM di Kupang, Jl. R.A Kartini, Kelapa Lima, Kota Kupang.
2. Kanal SP4N-Lapor
3. Kotak Pengaduan di Ruang Pelayanan
4. Email: bpom_kupang@pom.go.id
5. Subsite: kupang.pom.go.id
6. Scan Barcode KOELAPOR
7. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 081339567345
8. Media Sosial:
 - FB : @bpom.kupang
 - Instagram : @bpom.kupang
 - Tiktok : @bpom.kupang
 - Youtube : @bpom.kupang
 - X : @bpomkupang

bpom.kupang

Standar Pelayanan BBPOM di Kupang (Bagian 2/3): Wujud Pelayanan yang Transparan dan Berkualitas

Halo #SahabatBPOM Kupang! 🙌😊

Pelayanan publik yang berkualitas dimulai dari standar pelayanan yang jelas dan transparan. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Kupang terus berkomitmen menghadirkan layanan yang memberikan kepastian, kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat.

Melalui Standar Pelayanan, kamu dapat mengetahui:

- ♦ Jenis-jenis layanan publik yang tersedia
- ♦ Persyaratan, jangka waktu, dan biaya layanan
- ♦ Hak dan kewajiban pengguna layanan
- ♦ Mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan

📖 Yuk, simak Standar Pelayanan Bagian 2 dari 3 yang telah ditetapkan oleh BBPOM di Kupang. Dengan memahami standar pelayanan, masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih mudah, mengetahui hak dan kewajibannya, serta turut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

✨ Pelayanan publik yang transparan adalah wujud akuntabilitas. BBPOM di Kupang terus berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat demi mewujudkan obat dan makanan yang aman, bermutu, dan bermanfaat.

#BPOMRI
#BBPOMKupang
#StandarPelayanan
#PelayananPublik



bpom.kupang  Audio asli

bpom.kupang  Balai Besar POM di Kupang kembali hadir menyapa masyarakat dalam kegiatan Car Free Day (CFD) akhir pekan ini.

Dalam kegiatan ini, tim BBPOM di Kupang melakukan pengambilan dan pengujian sampel makanan secara langsung di area CFD untuk memastikan jajanan yang dikonsumsi masyarakat bebas dari bahan berbahaya.

Tak hanya itu, petugas juga memberikan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada para pengunjung. Warga diajak untuk lebih peduli terhadap keamanan produk dengan mempraktikkan Cek KLIK serta memanfaatkan aplikasi BPOM Mobile untuk mengecek legalitas produk secara mandiri.

Mari bersama-sama jadi konsumen cerdas demi melindungi kesehatan diri dan keluarga!

[#BPOMRI](#) [#BBPOMdiKupang](#)
5 hari · Lihat terjemahan

uus.rusmiati Ka sya mau urus pirt
5 hari · Balas

   

 Disukai oleh [christineandanii](#) dan 42 lainnya
5 hari yang lalu

 Tambahkan komentar... [Kirim](#)



Sebagai bentuk kepedulian dan respon cepat terhadap masyarakat terdampak bencana gempa bumi di wilayah Flores, Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Kupang hadir secara langsung untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini berlangsung selama dua hari pada Kamis-Jumat (03-04/09/2026) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sikka. Kehadiran BBPOM di Kupang di tengah situasi pascabencana ini bertujuan untuk memastikan pemulihan ekonomi lokal tetap berjalan, khususnya melalui pendampingan legalitas dan keamanan obat dan makanan bagi para pelaku usaha.



kupang.pom.go.id



bpom.kupang dan dpmpstsp_kabsikka
Maumere, Nusa Tenggara Timur, Indonesia



Selama dua hari, masyarakat dan pelaku usaha mendapatkan layanan pengaduan masyarakat, informasi obat dan makanan, serta konsultasi teknis terkait pendampingan sertifikasi dan legalitas usaha. Dengan hadirnya layanan ini, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke Kota Kupang untuk memperoleh informasi dan akses pelayanan. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat meringankan beban masyarakat sekaligus menjaga standar keamanan obat dan makanan di daerah terdampak.

Telah disunting · 1 minggu Lihat terjemahan



_narell3 Min magang batch 2 when yah?
1 minggu Balas



Disukai oleh fina_faezah dan 52 lainnya
4 September



Tambahkan komentar...

Kirim