

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER
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	September 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 – 30 September 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 **September sebanyak 19 responden.**

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden
1.	Laki-Laki	5
2.	Perempuan	14
	Total	19
No	Pendidikan	Jumlah responden
1.	≤ SMA atau sederajat	6
2.	D1/D2/D3	1
3.	D4/S1	11
4.	S2/Profesi/S3	1
	Total	19
No	Pekerjaan	Jumlah responden
1.	PNS/TNI/POLRI	4
2.	Pelajar/ Mahasiswa	3
3.	Wiraswasta	2
4.	Peneliti/Dosen	1
5.	Pegawai Swasta	6
6.	Pegawai BUMN/BUMD	0
7.	Lainnya	3
	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 99.77. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Kupang mendapat kategori A (Sangat Baik).

Tabel 1. Nilai masing-masing unsur layanan

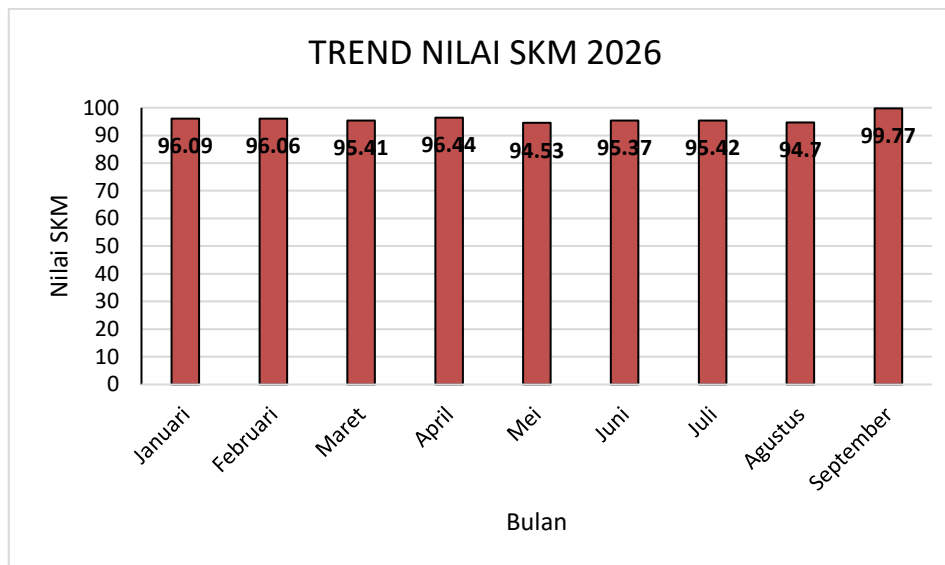
Kode Unsur	Unsur Layanan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
U1	Persyaratan Pelayanan	94.44	95.24	97.62	94.12	95.00	95.24	96.49	93.86	100.00
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	98.61	95.24	95.24	93.14	94.44	93.65	94.74	93.86	100.00
U3	Waktu Pelayanan	95.37	96.30	94.44	96.41	94.63	94.84	93.86	94.44	99.71
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	95.83	96.03	92.86	97.06	93.89	94.44	94.74	96.49	99.12
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	97.22	96.03	95.24	98.04	95.00	94.05	93.86	94.74	100.00
U6	Kompetensi Petugas	94.44	96.03	95.24	96.08	95.00	97.22	96.49	90.35	100.00
U7	Perilaku Petugas	97.22	97.62	97.62	98.04	95.56	98.02	96.49	96.49	100.00
U8	Penanganan Pengaduan	97.22	96.03	95.24	98.04	93.89	96.03	96.49	95.61	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	94.44	96.03	95.24	97.06	93.33	94.84	95.61	96.49	99.12
	Nilai SKM	96.09	96.06	95.41	96.44	94.53	95.37	95.42	94.70	99.77

Tabel 2. Tiga unsur dengan nilai terendah

Kode Unsur	Unsur Layanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	99.12
U9	Sarana dan Prasarana	99.12
U3	Waktu Pelayanan	99.71

Pada tabel diatas terlihat bahwa unsur terendah adalah U4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 99,12.

Berdasarkan grafik di bawah ini pada Bulan September nilai SKM mengalami kenaikan dari bulan Agustus sebesar 5.07 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	Mungkin perlu ada pemberitahuan/sosialisasi terlebih dahulu terkait dengan Administrasi apa saja yang dibutuhkan pada saat Koordinasi terkait dengan jawaban atas laporan/pengaduan
2. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan	- Terimakasih untuk dukungan dari Balai Besar POM di Kupang pada untuk informasi dan pendampingan pengawasan obat dan makanan di Kabupaten Timor Tengah Selatan. semoga pelayanan semakin baik, cepat dan ramah kedepannya. - Terimakasih untuk pendampingan dan arahan BBPOM di Kupang untuk dukungan pengawasan obat dan makanan di Kabupaten Timor Tengah Selatan. - PENJELASANNYA SANGAT JELAS DAN MEMBANTU - sudah sangat bai sistemnya - Mohon dilibtkab dalamn Pelatihan Ijin Edar - Semuanya baik.Terimakasih banyak karena

	mempermudah kami dalam menerbitkan ijin usaha kami. Terimakasih - Pelayanannya bagus sekali dan dapat dipahami - pelayanan sangat memuaskan - Terimaakasih Ibu Tuty dan ibu Frama sudah bantu mendaftar produk di mpp soe - Tingkatkan terus pelayanan yang terbaik - pelayanan yang didapat sangat baik. pertahankan. terima kasih - SUDAH SANGAT BAIK DALAM PENJELASAN - PERTAHANKAN PELAYANAN TERBAIKNYA. TERIMA KASIH - Semoga terus konsisten dan tetap baik pelayanannya - dipertahan sukses selalu bpom kupang
--	--

Kupang, 6 Oktober 2026
Plt. Kepala Balai Besar POM di Kupang



Dr. Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes.

HASIL SKM BALAI BESAR POM DI KUPANG BULAN SEPTEMBER 2026

Balai POM di Kupang Online SKM Bulanan Ekspor Data Impor Data Video Tentang Sistem 25 Balai POM di Kupang														
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														
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	19	100.00	100.00	99.71	99.12	100.00	100.00	100.00	100.00	99.12	99.77	
2026	Oktober	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 10 of 10														

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

No	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
I	Unsur Prioritas Perbaikan			
1	U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	Masih terdapat pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami informasi mengenai ketentuan biaya/tarif pada jenis layanan yang diterima, termasuk jenis layanan yang dikenakan tarif dan besaran tarif yang berlaku.	Meningkatkan sosialisasi dan penyampaian informasi terkait biaya/tarif pelayanan melalui media informasi pelayanan serta memastikan petugas memberikan penjelasan mengenai biaya/tarif kepada pengguna layanan sesuai jenis layanan yang diberikan.	6 November 2026
II	Saran / Masukan			
1	Mungkin perlu ada pemberitahuan/sosialisasi terlebih dahulu terkait dengan Administrasi apa saja yang dibutuhkan pada saat Koordinasi terkait dengan jawaban atas laporan/pengaduan	Pengguna layanan meminta agar sebelum proses koordinasi untuk memberikan jawaban atas laporan/pengaduan dilakukan, terlebih dahulu diberi informasi mengenai dokumen atau administrasi apa saja yang perlu disiapkan.	Melakukan briefing bersama petugas layanan agar memberitahukan kepada pengguna layanan ketika melakukan koordinasi terkait dengan pelayanan pengaduan maupun jawaban/tindak lanjut pengaduan.	6 November 2026
III	Apresiasi			
1	Terimakasih untuk dukungan dari Balai Besar POM di Kupang pada untuk informasi dan pendampingan			

No	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
	pengawasan obat dan makanan di Kabupaten Timor Tengah Selatan. semoga pelayanan semakin baik, cepat dan ramah kedepannya.			
2	Terimakasih untuk pendampingan dan arahan BBPOM di Kupang untuk dukungan pengawasan obat dan makanan di Kabupaten Timor Tengah Selatan.			
3	PENJELASANNYA SANGAT JELAS DAN MEMBANTU			
4	sudah sangat bai sistemnya			
5	Mohon dilibtkab dalamn Pelatihan Ijin Edar			
6	Semuanya baik.Terimakasih banyak karena mempermudah kami dalam menerbitkan ijin usaha kami.Terimakasih			
7	Pelayanannya bagus sekali dan dapat dipahami			
8	pelayanan sangat memuaskan			

No	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
9	Terimaakasih Ibu Tuty dan ibu Framasudah bantu mendaftarkan produk di mpp soe			
10	Tingkatkan terus pelayanan yang terbaik			
11	pelayanan yang didapat sangat baik. pertahankan. terima kasih			
12	SUDAH SANGAT BAIK DALAM PENJELASAN			
13	PERTAHANKAN PELAYANAN TERBAIKNYA. TERIMA KASIH			
14	Semoga terus konsisten dan tetap baik pelayanannya			
15	dipertahan sukses selalu bpom kupang			

Kupang, 6 Oktober 2026

Ketua Tim Kerja PKPB



Yovita Kewa, S.Si

Plt. Kepala Balai Besar POM di Kupang



Dr. Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes.

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

No	Hasil SKM	Rencana Tindak lanjut	Realisasi	Status
Unsur Prioritas Perbaikan				
1	U6 (Kompetensi Petugas)	Melakukan briefing atau pelatihan terhadap petugas layanan publik.	Melakukan briefing atau pelatihan terhadap petugas layanan publik.	Close

Kupang, 6 Oktober 2026

Ketua Tim Kerja PKPB



Yovita Kewa, S.Si

Plt. Kepala Balai Besar POM di Kupang



Dr. Drs. Yoseph Nahak Klau, Apt., M.Kes.

Data Dukung Tindak Lanjut

1. Foto Briefing



2. Pelatihan

