

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**JANUARI
2026**

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI JAMBI

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	2	25%
		Perempuan	6	75%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	62,50%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	2	25%
		S2/Profesi/S3	1	12,50%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	62,50%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	2	25%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	4	50%
		26 – 30 Tahun	1	12,50%
		31 – 35 Tahun	2	25%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	1	12,50%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan :

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	100.00	100.00	97.22	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	96.97
Layanan Pengujian	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Layanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.45

Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor / SKI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor / SKE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97.92
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.92
U3	Waktu Penyelesaian	99.31
U4	Biaya/Tarif	95.83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.92
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	97.92
Nilai SKM Unit Layanan		98.53

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

a. Saran dan Masukan Konsumen

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan
1	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	- sangat bagus
2	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	-
3	Layanan Sertifikasi	- Pertahankan pelayanan yang baik ini

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil SKM Bulan Januari 2026, rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Realisasi	Capaian
Layanan sertifikasi					
1	(U4) Biaya/Tarif	Memastikan petugas pelayanan memberikan penjelasan terkait biaya/tarif kepada pengguna layanan sejak awal proses pelayanan. 	Januari – Februari 2026	Januari – Februari 2026	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline
Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan					
2	(U9) Sarana dan Prasarana	- Melakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana dan prasarana pelayanan agar tetap berfungsi dengan baik. - Melakukan penataan dan perbaikan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.	Januari – Februari 2026	Januari – Februari 2026	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline



BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil survei SKM Pada Bulan Januari Tahun 2026 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang mengisi survei pada bulan Januari 2026 sebanyak 8 responden berasal dari layanan permintaan informasi , Layanan sertifikasi dan layanan pengujian
2. Nilai SKM Balai POM di Jambi Bulan Januari Tahun 2026 adalah 98,53 (Sangat Baik)

Dilakukan tindak lanjut terhadap nilai terendah dan atau saran/masukan dari konsumen

Jambi, 02 Februari 2026

Kepala Balai POM di Jambi



Musthofa Anwari, S.Si.,Apt

**Survei Pelayanan Publik pada Balai
POM di Jambi Tahun 2026**

1. Keterangan Responden (Keterangan Identitas)

Tgl :

Nama Lengkap :

Umur :

Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

No. HP :

Pendidikan Terakhir :

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2/Profesi/S3 Pekerjaan

Utama :

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Peneliti/Dosen

☐ PNS/TNI/Polri

☐ Pegawai BUMN/D

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabean

☐ Lainnya

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas :

2. Jenis Pelayanan

☐ Jenis pelayanan yang diterima :

☐ Presentase tahapan penyelesaian :

3. Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
- ☐ Tidak Jelas
- ☐ Kurang Jelas
- ☐ Cukup Jelas
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju

- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

4. Saran dan Masukan

