

# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Desember 2025

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI JAMBI

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 9 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator                                  | Jumlah      | Persentase  |
|----|---------------|--------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki                                       | 6           | 66,7%       |
|    |               | Perempuan                                  | 3           | 33.33%      |
| 2  | Pendidikan    | ≤ SMA/Sederajat                            | 3           | 33.33%      |
|    |               | D1/D2/D3                                   |             | 0           |
|    |               | D4/S1                                      | 6           | 66.7%       |
|    |               | S2/Profesi/S3                              |             | 25%         |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/Polri                              | 4           | 44.44 %     |
|    |               | Pegawai Swasta                             | 1           | 11.1 %      |
|    |               | Wiraswasta                                 | 1           | 11.1%       |
|    |               | Perusahaan<br>Pengurusan Jasa<br>Kepabenan | 0<br>0<br>0 | 0<br>0<br>0 |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa                          | 0           | 0           |
|    |               | Karyawan                                   | 0           | 0           |
|    |               | Lainnya                                    | 3           | 33.33%      |
| 4  | Usia          | ≤ 25 Tahun                                 | 3           | 33.33%      |
|    |               | 26 – 30 Tahun                              | 0           | 0           |
|    |               | 31 – 35 Tahun                              | 4           | 44.44%      |
|    |               | 36 – 40 Tahun                              | 1           | 11.1%       |
|    |               | ≥ 41 Tahun                                 | 1           | 11.1%       |

### 3.2 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 :

[illegible]

|                                                                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |
|--------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |
| Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor / SKI                    | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | <b>100</b> |
| 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                              | 100,00       |
| U2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 98,15        |
| U3                            | Waktu Penyelesaian                       | 99,38        |
| U4                            | Biaya/Tarif                              | 100,00       |
| U5                            | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 100,00       |
| U6                            | Kompetensi Pelaksana                     | 100,00       |
| U7                            | Perilaku Pelaksana                       | 100,00       |
| U8                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 100,00       |
| U9                            | Sarana dan Prasarana                     | 100,00       |
| <b>Nilai SKM Unit Layanan</b> |                                          | <b>99,73</b> |

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)

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)

b. Saran dan Masukan Konsumen

| No | Jenis Layanan                              | Saran/Masukan                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Layanan Pengujian Obat dan Makanan         | Sudah sesuai, tetap lanjutkan                                                                                                                                                        |
| 2  | Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pertahankan pelayanan yang baik dan bagus</li><li>- dipertahankan layanan yang cepat, tanggap dan</li><li>- sesuai dengan prosedur</li></ul> |
| 3  | Layanan Sertifikasi                        | -                                                                                                                                                                                    |

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil SKM Bulan Desember 2025, rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dari nilai 3 terendah dituangkan dalam tabel berikut :

| No                                         | Unsur Pelayanan                      | Rencana TindakLanjut                                                                                                                                                                                                                                | Timeline                     | Realisasi                                 | Capaian                   |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     |                              |                                           |                           |
| 1                                          | U1 Persyaratan                       | <p>- Sosialisasi Persyaratan</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DTANxA6kh3z/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DTANxA6kh3z/?img_index=1</a></p>  | Desember-<br>januari<br>2025 | Telah<br>dilaksanak<br>an januari<br>2026 | Telah<br>tercapai<br>100% |
| 2                                          | U2 Sistem,<br>Mekanisme,<br>Prosedur | <p>- Sosialisasi Persyaratan</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DTANxA6kh3z/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DTANxA6kh3z/?img_index=1</a></p> | Desember-<br>januari<br>2025 | Telah<br>dilaksanak<br>an januari<br>2026 | Telah<br>tercapai<br>100% |

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                |                                  |                     |
|---|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|---------------------|
| 3 | U3 Waktu Penyelesaian | <div>- Membuat infografis Pengumuman apabila ada layanan tutup karena libur</div> <div></div> <div><a href="https://www.instagram.com/p/DSlO_8pmAf/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DSlO_8pmAf/?img_index=1</a></div> | Desember 2025- | Telah dilaksanakan Desember 2025 | Telah tercapai 100% |
|---|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|---------------------|

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil TINDAK LANJUT survei SKM Pada Bulan Desember Tahun 2025 diperoleh kesimpulan Seluruh rekomendasi telah di tindaklanjuti tepat waktu

Jambi, 4 Januari 2026

Kepala Balai POM di Jambi

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a series of loops and a vertical line extending downwards.

Musthofa Anwari, S.Si, Apt