

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**FEBRUARI
2025**

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 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

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 :

[illegible]

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	97,6
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,2
U3	Waktu Penyelesaian	92,1
U4	Biaya/Tarif	92,9
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,6
U6	Kompetensi Pelaksana	97,6
U7	Perilaku Pelaksana	97,6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,6
U9	Sarana dan Prasarana	97,6
Nilai SKM Unit Layanan		95,45

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

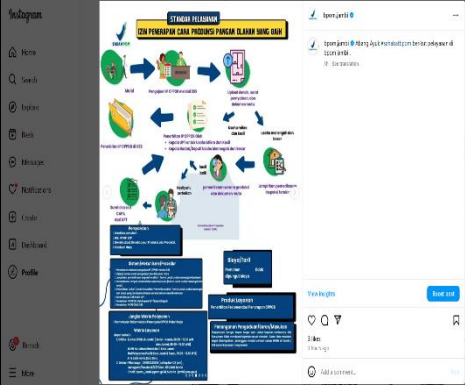
No	Jenis Layanan	Saran/Masukan
1	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	-
2	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	-Still do best for everyone
3	Layanan Sertifikasi	- untuk selama ini saya belum ada dimintai uang oleh petugas, menurut saya cukup baik pelayanan nya.bebas korupsi itu yang di inginkan pelaku pengusaha. -pelayanan nya sangat baik dan membantu badan usaha untuk mengelola izin perusahaan, smoga kedepan nya tetap seperti ini dan

		bahkan lebih baik lagi.
--	--	-------------------------

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil SKM Bulan Februari 2025, rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

N o	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Realisasi	Capaian
Layanan sertifikasi dan pengujian					
1	(U3) Waktu penyelesaian	Menjelaskan kepada konsumen terkait waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayan publik dan kelengkapan dokumen pihak konsumen  	Maret 2025	Maret 2025	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline

2	(U4) Biaya / tarif	Mempublikasikan di medsos terkait biaya dan tarif 	Maret 2025	Maret 2025	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline
---	--------------------	---	------------	------------	--

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil survei SKM Pada Bulan Februari Tahun 2025 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang mengisi survei pada bulan Februari 2025 sebanyak 7 responden berasal dari layanan permintaan informasi , Layanan sertifikasi dan layanan pengujian
2. Nilai SKM Balai POM di Jambi Bulan Februari Tahun 2025 adalah 95,45 (Sangat Baik)
3. Dilakukan tindak lanjut terhadap nilai terendah dan atau saran/masukan dari konsumen

Jambi, 03 Maret 2025

Kepala Balai POM di Jambi



Veramika Ginting, S.Si, Apt, M

**Survei Pelayanan Publik pada Balai
POM di Jambi Tahun 2025**

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

