

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT APRIL 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 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	11	
		Perempuan	5	
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	
		DI/D2/D3		
		D4/S1	8	
		S2/Profesi/S3		
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	11	
		Pegawai Swasta		
		Wiraswasta	1	
		Perusahaan Pengurusan Kepabeanan Jasa		
		Pelajar/Mahasiswa	3	
		Karyawan		
		Lainnya	1	
4	Usia	≤ 25 Tahun	7	
		26 – 30 Tahun	6	
		31 – 35 Tahun		
		36 – 40 Tahun	1	
		≥ 41 Tahun	2	

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	97,78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,56
U3	Waktu Penyelesaian	96,30
U4	Biaya/Tarif	96,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,67
U6	Kompetensi Pelaksana	97,78
U7	Perilaku Pelaksana	98,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,67
U9	Sarana dan Prasarana	96,67
Nilai SKM Unit Layanan		97,18

Keterangan:

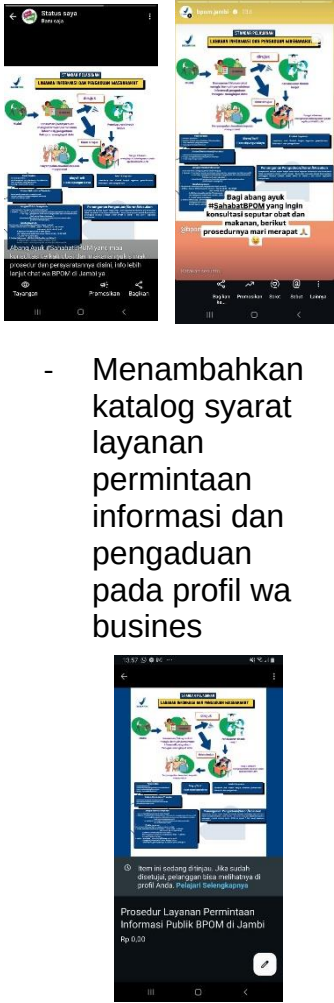
	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

b. Saran dan Masukan Konsumen

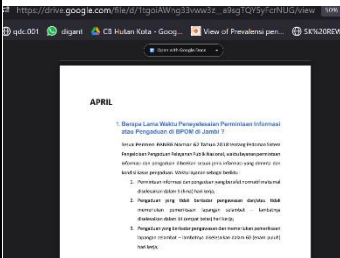
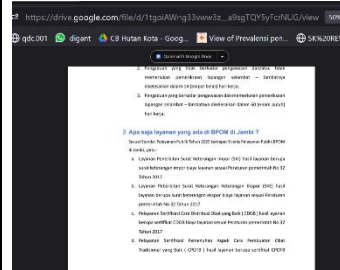
No	Jenis Layanan	Saran/Masukan
1	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	Sesuai ketentuan
2	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	- pelayanan sudah baik - Informasi membantu
3	Layanan Sertifikasi	Tetap baik dan ramah dalam pelayanan langsung ke kantor BPOM

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Realisasi	Capaian
Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan					
1	Memperbaiki U1 persyaratan	- Melakukan Repost standar pelayanan publik layanan permintaan informasi dan pengaduan pada akun media sosial dan whatsapp  - Menambahkan katalog syarat layanan permintaan informasi dan pengaduan pada profil wa busines	April – Mei 2025	Telah dilaksanakan pada 8 Mei 2025	100 % telah ditindaklanjuti sesuai timeline

2	Memperbaiki U2 sistem, mekanisme, prosedur	- Melakukan Repost standar pelayanan publik layanan permintaan informasi dan pengaduan pada akun media sosial dan whatsapp - Menambahkan katalog prosedur layanan permintaan informasi dan pengaduan pada profil wa business	April – Mei 2025	Telah dilaksanakan pada 8 Mei 2025	100 % telah ditindaklanjuti sesuai timeline
---	--	---	------------------	------------------------------------	---

3	Memperbaiki U3 waktu penyelesaian	- Menambahkan waktu penyelesaian layanan sesuai ketentuan pada FAQ subsite BPOM di Jambi https://drive.google.com/file/d/1tgoiAWng33vww3z_a9sqTQY5yFcRnUG/view 	April – Mei 2025	Telah dilaksanakan pada 9 Mei 2025	100 % telah ditindaklanjuti sesuai timeline
4	Memperbaiki U5 produk spesifikasi jenis layanan	- Membuat FaQ terkait produk layanan yang diberikan BPOM di Jambi https://drive.google.com/file/d/1tgoiAWng33vww3z_a9sqTQY5yFcRnUG/view 	April – Mei 2025	Telah dilaksanakan pada 9 Mei 2025	100 % telah ditindaklanjuti sesuai timeline

5	Memperbaiki U6 kompetensi pelaksana	- Meningkatkan kompetensi layanan melalui kewajiban pelatihan pelayanan publik melalui pembuatan nota dinas dan upload bukti pelatihan petugas yanlik https://drive.google.com/drive/folders/1n-YO9hgB8EeahflhAiAXzBLJOdUIMZNa?usp=sharing 	April – Mei 2025	Telah dilaksanakan pada 15 Mei 2025	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline
7	Memperbaiki U8 penanganan pengaduan, saran dan masukan	April – Mei 2025 - Melakukan Repost standar pelayanan publik layanan eprmint aan informasi dan pengaduan pada akun media sosial dan whatsapp 	Telah dilaksanakan pada 8 Mei 2025	100 % telah ditindaklanjuti sesuai timeline	

			- Menambahkan katalog penangan-pengaduan saran dan masukan layanan permintaan informasi dan pengaduan pada profil wa bisnis 		
Layanan Pengujian					
	-	-	-	-	
Layanan Sertifikasi					
1	- Memperbaiki U2 sistem, mekanisme, prosedur	April – Mei 2025	- Membuat infografis terkait sistem, mekanisme, prosedur layanan sertifikasi CPPOB melalui media	Telah dipublikasikan pada 19 Mei 2025	100 % telah ditindaklanjuti sesuai timeline

			sosial https://www.instagram.com/p/DJ0ShinhZKN/ 		
--	--	--	--	--	--

BAB V
KESIMPULAN

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

Jambi, 19 Mei 2025

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