

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Mei 2026

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI JAMBI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Jambi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disampaikan melalui link bit.ly/SURVEISKM2024 dan disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Jambi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan link bit.ly/SURVEISKM2024

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setiap bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Setiap bulan
2.	Pelaporan	Setiap bulan
3.	Tindak lanjut hasil survei	Maksimal 1 bulan

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, merupakan seluruh konsumen penerima layanan Balai POM di Jambi, Adapun jenis layanan sebagai berikut :

1. Izin penerapan caara produksi pangan olahan yang baik
2. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik
3. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik golongan B
4. Pengujian Obat dan Makanan
5. Pengaduan Masyarakat dan informasi Obat dan Makanan Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan
6. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	2	0.24%
		Perempuan	10	12%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	1.08%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	3	0.36%
		S2/Profesi/S3	0	0%
		PNS/TNI/Polri	2	0.24%
3	Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	5	0.6%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabenan	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	5	0.6%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	0.6%
		26 – 30 Tahun	0	0%
		31 – 35 Tahun	2	0.24%
		36 – 40 Tahun	4	0.48%
		≥ 41 Tahun	1	0.12%

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	97.22	97.22	99.07	98.01	97.22	100.00	100.00	100.00	98.61	98.66
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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	-	-	-	-	-	--	-	-	-	-

[illegible]

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97.22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.22
U3	Waktu Penyelesaian	99.07
U4	Biaya/Tarif	98.61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.22
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	98.61
Nilai SKM Unit Layanan		98.66



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	- Pelayanan Memuaskan
3	Layanan Sertifikasi	- Sangat Baik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Realisasi
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
1 (U1)	Persyaratan	Memastikan informasi persyaratan pelayanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami melalui media informasi, melakukan pembaruan informasi persyaratan secara berkala, serta memberikan pendampingan kepada pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan.	Mei - Juni 2026	Mei - Juni 2026
2 (U2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memastikan petugas pelayanan memberikan Penyusunan dan penyelarasan SOP layanan dan melakukan perbaikan alur layanan agar lebih cepat.	Mei - Juni 2026	Mei - Juni 2026
3 (U5)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan sosialisasi standar produk layanan kepada petugas, memastikan kesesuaian hasil layanan dengan standar yang ditetapkan, dan melakukan evaluasi berdasarkan umpan balik pengguna layanan.	Mei - Juni 2026	Mei - Juni 2026

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Jumlah responden yang mengisi survei pada bulan Mei 2026 sebanyak 12 responden berasal dari layanan permintaan informasi , Layanan sertifikasi dan layanan pengujian.
2. Nilai SKM Balai POM di Jambi Bulan Mei Tahun 2026 adalah 98.66 (Sangat Baik) Dilakukan tindak lanjut terhadap nilai terendah dan atau saran/masukan dari konsumen.

Jambi, 03 Juni 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

--