

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Juni
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 49 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	15	30,61%
		Perempuan	34	69,39%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	13	26,53%
		DI/D2/D3	0	0,00%
		D4/S1	19	38,78%
		S2/Profesi/S3	17	34,69%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	12	24,49%
		Pegawai Swasta	18	36,73%
		Wiraswasta	9	18,37%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabenan	0	0,00%
		Pelajar/Mahasiswa	3	6,12%
		Lainnya	8	16,33%
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	16,33%
		26 – 30 Tahun	12	24,49%
		31 – 35 Tahun	7	14,29%
		36 – 40 Tahun	14	28,57%
		≥ 41 Tahun	15	30,61%

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 Penerbitan Surat Keterangan Impor / SKI	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor / SKE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan										
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Acces Scheme Kosmetika										
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Acces Scheme Pangan Olahan										

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97.62
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.96
U3	Waktu Penyelesaian	98.41
U4	Biaya/Tarif	98.98
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.98
U6	Kompetensi Pelaksana	98.98
U7	Perilaku Pelaksana	98.98
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.98
U9	Sarana dan Prasarana	98.64
Nilai SKM Unit Layanan		98.61

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	- Baik
2	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	- BPOM Mantap - Baik - Pensiunan dikelilingi pegawai BPOM yg penuh semangat ???? , pertahankan - Terus lebih baik lagi

		- lebih ditingkatkan lagi
3	Layanan Sertifikasi	- Terima kasih untuk pertahankan prinsip tanpa diskriminasi, tanpa kecurangan, tanpa imbalan, tanpa pungli, dan tanpa percaloan.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil SKM Bulan Juni 2026, 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	U(1) Persyaratan	Memperbarui dan melengkapi informasi pelayanan melalui berbagai medsos BPOM Jambi.	Juni– Juli 2026	Juni– Juli 2026	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline
		 https://www.instagram.com/p/DaOAnk1Es5W/?utm			

		_source=ig_web_copy_li nk&igsh=MzRIODBiNWF ZA==			
2	U (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	kejelasan penyampaian sistem, mekanisme , prosedur di publikasikan di medsos BPOM Jambi  https://www.instagram.com/p/DaOAnk1Es5W/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==	Juni– Juli 2026	Juni– Juli 2026	100 % telah ditindak lanjuti sesuai timeline

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Jumlah responden yang mengisi survei pada bulan Januari 2026 sebanyak 49 responden berasal dari layanan permintaan informasi , Layanan sertifikasi dan layanan pengujian
2. Nilai SKM Balai POM di Jambi Bulan Januari Tahun 2026 adalah 98,61 (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