

# **LAPORAN**

# **TINDAK LANJUT**

## **SURVEI**

## **KEPUASAN**

## **MASYARAKAT**

### **JUNI 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 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator         | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki         | 7      |            |
|    |               | Perempuan         | 9      |            |
| 2  | Pendidikan    | ≤ SMA/Sederajat   | 4      |            |
|    |               | D1/D2/D3          |        |            |
|    |               | D4/S1             | 10     |            |
|    |               | S2/Profesi/S3     | 2      |            |
| 3  | Pekerjaan     | Pelajar/Mahasiswa | 2      |            |
|    |               | Peneliti/dosen    | 1      |            |
|    |               | PNS/TNI/Polri     | 5      |            |
|    |               | Pegawai BUMN/D    | 1      |            |
|    |               | Pegawai swasta    | 1      |            |
|    |               | Wiraswasta        | 5      |            |
|    |               | Lainnya           | 1      |            |
| 4  | Usia          | ≤ 25 Tahun        | 5      |            |
|    |               | 26 – 30 Tahun     | 4      |            |
|    |               | 31 – 35 Tahun     | 1      |            |
|    |               | 36 – 40 Tahun     | 2      |            |
|    |               | ≥ 41 Tahun        | 4      |            |
|    |               | Laki-laki         | 7      |            |

### 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                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -            |
| Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor / SKE                   | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -            |
| Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -            |
| Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 83,33 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | <b>98,15</b> |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

| Unsur Pelayanan        |                                          | Nilai        |
|------------------------|------------------------------------------|--------------|
| U1                     | Persyaratan                              | 98,96        |
| U2                     | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 96,88        |
| U3                     | Waktu Penyelesaian                       | 99,31        |
| U4                     | Biaya/Tarif                              | 98,96        |
| U5                     | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 98,96        |
| U6                     | Kompetensi Pelaksana                     | 100,00       |
| U7                     | Perilaku Pelaksana                       | 98,96        |
| U8                     | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 100,00       |
| U9                     | Sarana dan Prasarana                     | 97,92        |
| Nilai SKM Unit Layanan |                                          | <b>98,88</b> |

Keterangan:



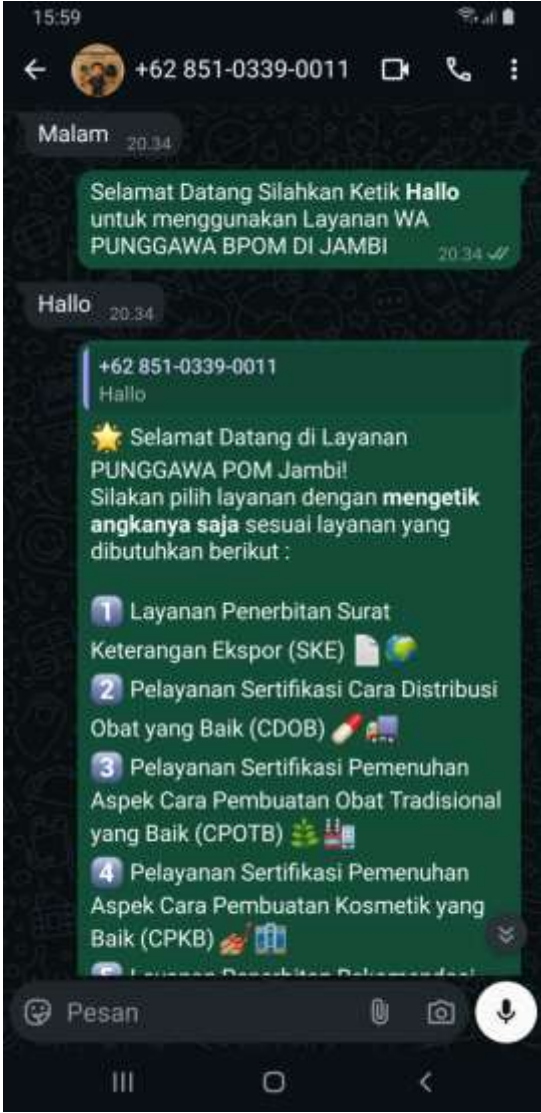
: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)  
 : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)  
 : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)  
 : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

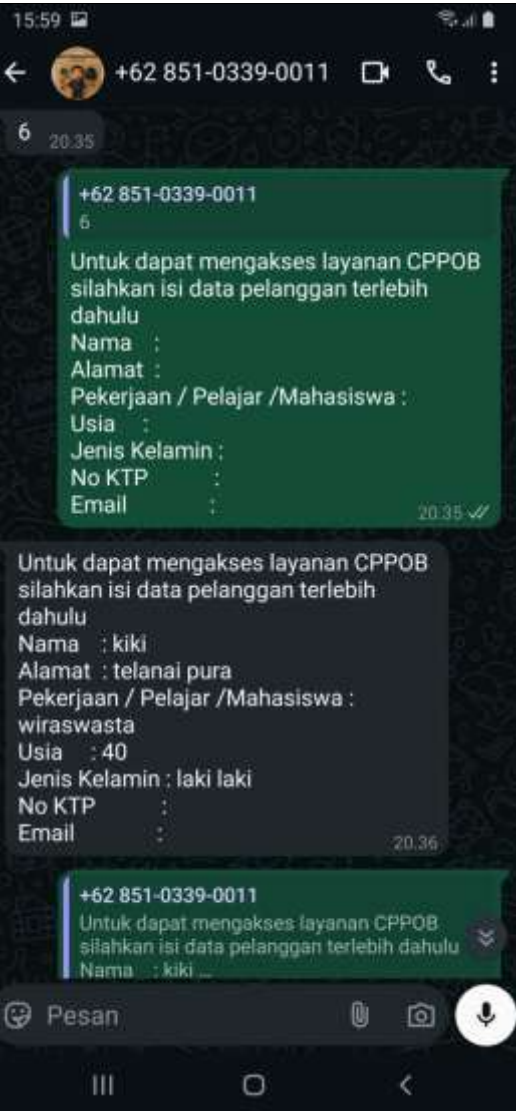
c. Saran dan Masukan Konsumen

| No | Jenis Layanan                      | Saran/Masukan                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pengujian Obat dan Makanan         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanannya sangat baik</li> <li>- Terima kasih</li> <li>- Luar biasa</li> <li>- Terima kasih sudah melayani dengan ramah</li> </ul> |
| 2  | Permintaan Informasi dan Pengaduan |                                                                                                                                                                                |
| 3  | Sertifikasi                        | BPOM Jambi hebat dan semoga selalu konsisten                                                                                                                                   |

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

| No                  | Unsur Pelayanan                               | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Timeline  | Realisasi | Capaian                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------------------------|
| Layanan sertifikasi |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |           |                                                   |
| 1                   | (U2)<br>Sistem,<br>mekanisme, dan<br>prosedur | Menjalankan inovasi Punggawa POM, yaitu sistem WhatsApp <i>chat bot</i> yang terotomatisasi dan memudahkan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan sesuai dengan layanan yang dipilih.<br><br> | Juni 2025 | Juni 2025 | 100% telah ditindaklanjuti sesuai <i>timeline</i> |



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil survei SKM pada Bulan Juni Tahun 2025 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang mengisi survei pada bulan Juni 2025 sebanyak 16 responden berasal dari layanan permintaan informasi, layanan sertifikasi, dan layanan pengujian,
2. Nilai SKM Balai POM di Jambi Bulan Juni Tahun 2025 adalah 98,88 (Sangat Baik),
3. Dilakukan tindak lanjut terhadap nilai terendah dan atau saran/masukan dari konsumen.

Jambi, 6 Juli 2025

Kepala Balai POM di Jambi



Musthofa Anwari, S.Si, Apt.

**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**