

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JULI 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 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase		
1	Jenis Kelamin	Laki	9	60%		
		Perempuan	6	40%		
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	53,3%		
		DI/D2/D3				
		D4/S1	6	40%		
3	Pekerjaan	S2/Profesi/S3	1	6,67%		
		PNS/TNI/Polri	6	40%		
		Pegawai Swasta	2	13,3%		
		Wiraswasta	4	26,67		
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan				
		Pelajar/Mahasiswa	2	13,3%		
		Karyawan				
		Lainnya	1	6,67%		
		4	Usia	≤ 25 Tahun	5	33,3%
				26 – 30 Tahun	5	33,3%
31 – 35 Tahun	2			13,3%		
36 – 40 Tahun	1			6,67%		
≥ 41 Tahun	2			13,3%		

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor / SKI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor / SKE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan :

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	96,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,78
U3	Waktu Penyelesaian	97,41
U4	Biaya/Tarif	96,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,56
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67
U7	Perilaku Pelaksana	97,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,78
U9	Sarana dan Prasarana	95,56
Nilai SKM Unit Layanan		96,87

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	Pelayanan baik
2	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	- Pelayanan sudah sangat Baik - terima kasih, sudah bagus - Sangat membantu - Bagus cepat tanggap apalagi bisa by wa dimana banyak orang menggunakan. Semoga help desk seperti ini tetap aktif. Untuk memberikan layanan yang terbaik.
3	Layanan Sertifikasi	Tetap beri pelayanan terbaik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil SKM Bulan Juli 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 U4 Biaya/Tarif	- Membuat Pop Up di subsite BPOM di Jambi tentang Biaya Pengujian yang dilakukan di BPOM di Jambi - Telah ditambahkan pop up aplikasi sipelamban melalui subsite BPOM di Jambi agar masyarakat mudah akses informasi tarif pengujian Pada 30 Juli 2025  https://jambi.pom.go.id/	Juli – Agustus 2025	Telah dilaksanakan pada 30 Juli 2025	100 % telah ditindaklanjuti

BAB V
KESIMPULAN

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

Jambi, 4 Agustus 2025
Kepala Balai POM di Jambi

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Musthofa Anwari', written in a cursive style.

Musthofa Anwari, S.Si, Apt