

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Musthofa Anwari S.Si.,Apt
NIP : 197905032003121002
Jabatan : Kepala Balai POM Di Jambi
Unit Kerja : Balai POM Di Jambi

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 15 Agustus 2025
Kepala Balai POM Di Jambi,



Musthofa Anwari

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Pengawas Obat dan Makanan Di Jambi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan Di Jambi namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Pengawas Obat dan Makanan Di Jambi yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 135 orang dan sampel sebanyak 31 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	17	0
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	36	09
8	Pengujian Obat dan Makanan	34	09
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	44	11
Jumlah		135	31

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

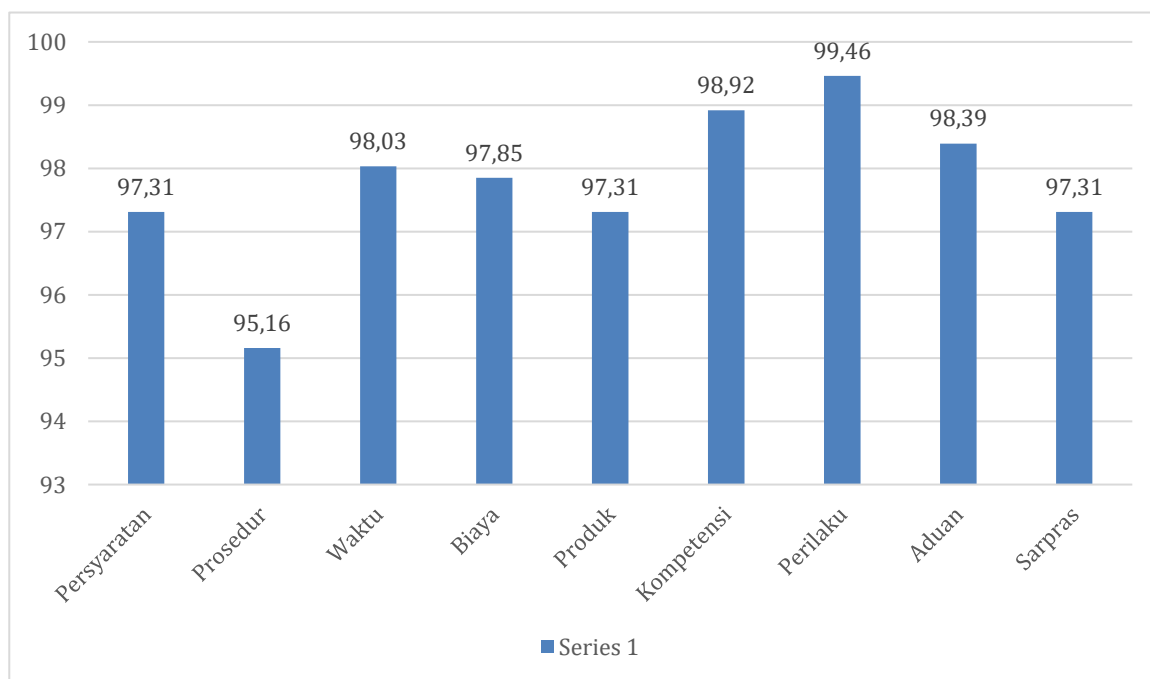
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan tercatat sebanyak 31 orang. Sementara itu, untuk layanan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dengan target 1 orang dan Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dengan target 5 orang belum memenuhi target karena belum terdapat konsumen pada periode Januari hingga Juli 2025, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	61 %
		Perempuan	12	39 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	32%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	18	58%
		S2/Profesi/S3	3	10%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	11	36 %
		Swasta	2	6 %
		Wirausaha	9	29 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	4	13%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	16 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	31	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100.00	66.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.30
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	98.15	96.30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
8	Pengujian Obat dan Makanan	9	100.00	100.00	98.77	96.30	98.15	100.00	100.00	98.15	96.30	98.63
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11	93.94	92.42	95.45	96.97	95.45	96.97	98.48	96.97	95.45	95.79
Rerata IKM Per Unsur			97.31	95.16	98.03	97.85	97.31	98.92	99.46	98.39	97.31	97.75
IKM Unit Layanan=			97.75									
Mutu Unit Layanan			A (SANGAT BAIK)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Meskipun nilai seluruh unsur berada dalam kategori “Sangat Baik”, namun penyusunan rencana tindak lanjut tetap diwajibkan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur, produk dan persyaratan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 95,16. Selanjutnya persyaratan (U1) dan produk (U5) mendapatkan nilai 97,31.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan kritik dan saran yang diterima, kami memperoleh testimoni yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik Balai POM di Jambi sudah baik, serta diharapkan dapat dipertahankan dan dijaga konsistensinya.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun **Rencana Tindak Lanjut (RTL)** yang tidak hanya bertujuan untuk **meningkatkan capaian nilai SKM secara kuantitatif**, tetapi yang lebih penting adalah **merespons secara nyata isu-isu yang dirasakan langsung oleh masyarakat**. Fokus utama kami diarahkan pada :

- Menyusun dan menyebarluaskan alur prosedur agar mudah dipahami

- Menyajikan informasi persyaratan dalam bentuk infografis yang mudah dipahami dan menyebarkanluaskannya,
- Peningkatan Transparansi Produk Layanan

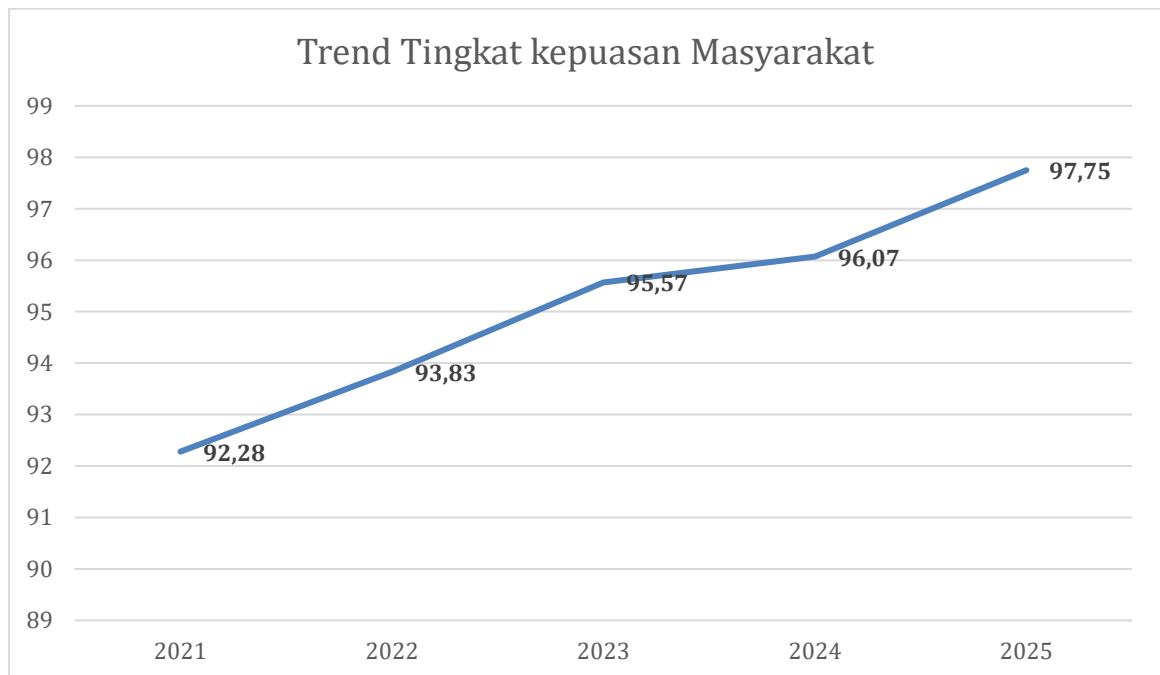
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik
		Menyusun dan menyebarkanluaskan infografis alur prosedur jenis pelayanan yang mendapatkan nilai indeks terendah yaitu CPPOTB,CPPOB dan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan di area pelayanan, website, dan media sosial	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik
		Memasang QR Code di area pelayanan untuk mengakses panduan prosedur lengkap	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik
2	Persyaratan	Menyusun, Menyediakan informasi persyaratan secara lengkap dan terkini serta mempublikasikan Informasi persyaratan untuk jenis layanan terendah yaitu Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan dan persyaratan CPPOB di berbagai kanal: website resmi, media sosial, ruang pelayanan, dan papan pengumuman.	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik

3	Produk	Mempublikasikan contoh produk layanan melalui kanal resmi : website dan area pelayanan publik, media sosial difokuskan untuk jenis pelayanan yang mendapatkan indeks terendah yaitu CPKB, Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan serta Pengujian obat dan makanan	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik
		Membuat <i>highlight</i> di Instagram & Facebook untuk menampilkan hasil layanan yang berkualitas	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik
		Menyediakan <i>display</i> fisik contoh produk layanan di area front office	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik
		Membuat katalog digital produk layanan yang dapat diunduh di website resmi	Oktober 2025	TIM Pelayanan publik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengawas Obat dan Makanan Di Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, **tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** selama **lima tahun terakhir (2021–2025)** menunjukkan **kenaikan yang konsisten setiap tahun**, tanpa penurunan atau fluktuasi yang berarti. Hal ini mencerminkan adanya komitmen yang kuat dari Balai POM di Jambi dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Jambi periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95,05
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,57
3	Waktu Penyelesaian	96,18
4	Biaya/Tarif	95,57
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,61
6	Kompetensi Pelaksana	96,35
7	Perilaku Pelaksana	96,35
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,61
9	Sarana dan Prasarana	96,35

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Jambi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan jemput bola pendampingan dan praktik input data pada aplikasi secara langsung kepada pelaku usaha saat melakukan pengurusan izin penerapan CPPOB	Sudah	Kegiatan <i>jemput bola</i> pendampingan dan praktik input data pada aplikasi CPPOB ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung lokasi pelaku usaha yang sedang mengurus izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB). Tim pendamping memberikan penjelasan tahap demi tahap mengenai proses pengisian data di aplikasi, mulai dari persiapan dokumen, pembuatan akun, pengunggahan berkas, hingga verifikasi akhir. Pendampingan dilakukan secara interaktif, di mana pelaku usaha langsung mempraktikkan pengisian data pada perangkat yang tersedia, dengan bimbingan petugas. Metode ini memudahkan pelaku usaha yang memiliki keterbatasan waktu, pengetahuan teknologi, sekaligus memastikan data yang diinput sesuai ketentuan. Melalui pendekatan ini, proses pengurusan izin menjadi lebih cepat, akurat, dan mendorong kepatuhan pelaku usaha terhadap standar CPPOB. Kendala kualitas sinyal di lokasi usaha sering tidak stabil, menghambat kelancaran input data dan tingkat pemahaman regulasi CPPOB yang berbeda-beda membuat proses penjelasan memakan waktu penjelasan yang berbeda beda setiap masyarakat yang dilakukan pendampingan	1ea6b8512ad98b4b1ccdc669c9a9fa42.pdf
	Membuat infografis alur izin penerapan CPPOB pada sosial media/faq subsite	Sudah	Pembuatan infografis alur izin penerapan CPPOB dilakukan untuk menjawab kebutuhan informasi yang lebih jelas, ringkas, dan mudah dipahami oleh pelaku usaha maupun masyarakat umum. Berdasarkan masukan dari survei, ditemukan bahwa sebagian responden masih mengalami kebingungan terkait	9f0b03567b7e5b4b6c77b6db4ddc0f5e.pdf

			tahapan dan persyaratan pengurusan izin CPPOB. Konten kemudian dipublikasikan melalui media sosial resmi dan halaman <i>FAQ</i> pada subsite agar mudah diakses kapan saja. Kendala Tidak semua pelaku usaha aktif mengakses media sosial atau subsite, sehingga informasi berpotensi tidak menjangkau seluruh target	
	Membuat infografis tentang tarif layanan 50% dan nol rupiah atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada BPOM untuk usaha mikro kecil dan industri rumah tangga pangan	Sudah	Kegiatan pembuatan infografis ini bertujuan untuk menyosialisasikan kebijakan tarif layanan sebesar 50% dan nol rupiah atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di BPOM bagi pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) dan Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP). Infografis dirancang dengan tampilan yang sederhana, menarik, dan informatif agar mudah dipahami oleh target sasaran. Media ini kemudian dipublikasikan melalui akun resmi media sosial BPOM. Tujuannya adalah meningkatkan pengetahuan, mendorong pelaku usaha melakukan registrasi pangan Kendala Tidak semua pelaku usaha aktif mengakses media sosial atau subsite, sehingga informasi berpotensi tidak menjangkau seluruh target	8e3c2ae9a2fd9f3f1d dcbb63ecf4977d.pdf
2	Melakukan monitoring standar pelayanan publik setiap bulan	Sudah	Kegiatan monitoring standar pelayanan publik setiap bulan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari aspek waktu pelayanan, biaya, prosedur, maupun kualitas pelayanan. Pemantauan ini mencakup pengumpulan data capaian indikator pelayanan, pengecekan kesesuaian prosedur di lapangan, serta identifikasi keluhan atau masukan dari masyarakat Kendala Tidak semua pelaku usaha aktif mengakses	d15091d2cec087acd 2258530d19b6737.p df

			media sosial atau subsite, sehingga informasi berpotensi tidak menjangkau seluruh target.	
	Menambah informasi persyaratan pengujian pada FaQ BPOM di Jambi yang terdapat di subsite	Sudah	Penambahan informasi persyaratan pengujian pada FAQ BPOM di Jambi yang terdapat di subsite dilakukan sebagai upaya memberikan panduan yang lebih lengkap dan mudah diakses oleh masyarakat, khususnya pelaku usaha yang membutuhkan layanan pengujian. Konten yang ditambahkan memuat , jenis sampel yang dapat diuji, serta ketentuan biaya sesuai regulasi yang berlaku Kendala Tidak semua pelaku usaha aktif mengakses subsite, sehingga informasi berpotensi tidak menjangkau seluruh target	54bfc3aef294dd0d4480e17455c2d963.pdf
	Memberikan pelatihan kembali dan materi kepada petugas pelayanan terkait service excellent	Sudah	Kegiatan memberikan pelatihan kembali dan materi kepada petugas pelayanan terkait <i>service excellent</i> bertujuan untuk memperkuat kemampuan dan sikap profesional petugas dalam memberikan layanan publik yang prima. Pelatihan ini mencakup pembekalan ulang mengenai prinsip-prinsip <i>service excellent</i>, teknik komunikasi efektif, penanganan keluhan pelanggan, serta penerapan sikap ramah, cepat, dan tepat dalam setiap interaksi pelayanan. Sulit menyatukan jadwal seluruh petugas karena harus menyesuaikan dengan jam operasional pelayanan	
3	Melaksanakan KIE terkait layanan permintaan informasi dan pengaduan BPOM	Sudah	Kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) terkait layanan permintaan informasi dan pengaduan BPOM di Jambi dilakukan untuk meningkatkan	10749256af0f96bbcb

	di Jambi kepada masyarakat		pemahaman masyarakat mengenai mekanisme memperoleh informasi publik serta tata cara menyampaikan pengaduan secara resmi. Kegiatan ini disampaikan melalui tatap muka langsung, media cetak, maupun media digital, dengan sasaran masyarakat umum, pelaku usaha, serta pihak-pihak yang berkepentingan. Kendala Sosialisasi langsung sering terbatas durasinya sehingga materi tidak tersampaikan secara mendalam.	74b2f15aef4cd2.pdf
	Membuat infografis alur layanan permintaan informasi dan pengaduan pada sosial media	Sudah	Kegiatan pembuatan infografis alur layanan permintaan informasi dan pengaduan dilakukan untuk mempermudah masyarakat memahami prosedur yang berlaku di BPOM di Jambi yang dipublikasi melalui medsos Kendala tidak semua pelaku usaha aktif mengakses media sosial atau subsite, sehingga informasi berpotensi tidak menjangkau seluruh target.	44011172bc242ed1ac9ded50e2c1e992.png (1676x943)
	Menambah informasi biaya / tarif layanan permintaan informasi dan pengaduan pada FaQ BPOM di Jambi yang terdapat di subsite	Sudah	Penambahan informasi biaya atau tarif layanan permintaan informasi dan pengaduan pada FAQ BPOM di Jambi yang terdapat di subsite dilakukan untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku. Informasi ini mencakup besaran tarif atau keterangan layanan yang tidak dikenakan biaya Kendala tidak semua pelaku usaha aktif mengakses subsite, sehingga informasi berpotensi tidak menjangkau seluruh target	d8c106ea46219a62755d1e080bfcef7a.pdf

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 31 orang mengisi SKM pada Balai Pengawas obat dan makanan Di Jambi. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 11 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BPOM Jambi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 97.75. Nilai SKM BPOM Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Prosedur, Persyaratan dan Produk.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya BPOM Jambi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Jambi, 14 Agustus 2025

Kepala Balai POM Di Jambi



Musthofa Anwari, S.Si., Apt

NIP.197905032003121002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=fcbe1bfbab03668c4e9b3f1e5f32d054ad75284c 🔍 ★ 📄 📱 📧 📧

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Jambi
Tahun 2025**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

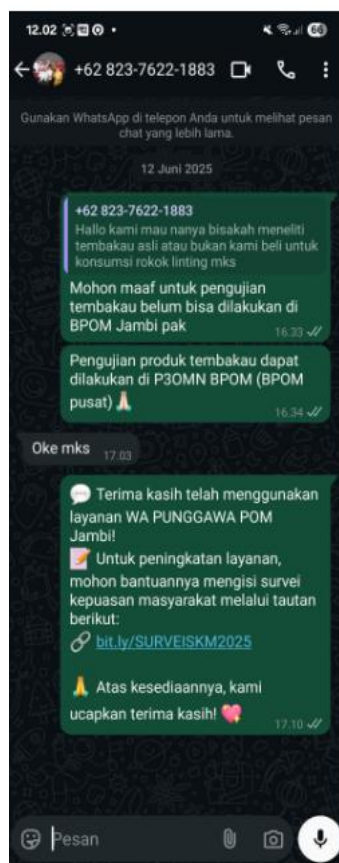
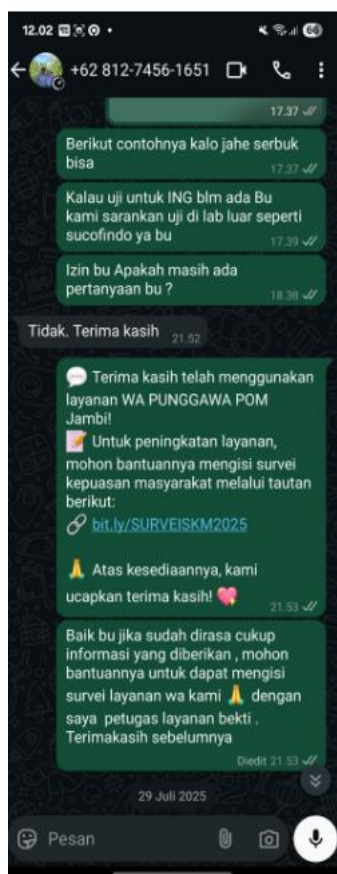
Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





← → 🔄 sapaaip.pom.go.id/admin/skm 🔍 ☆ 📄 📱 📧

Balai POM di Jambi
Online

Survei Kepuasan Masyarakat

Ekspor Data

Video Tentang Sistem

Balai POM di Jambi

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter

Jari

20

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2025	Balai POM di Jambi	37	44	97.31	95.16	98.03	97.85	97.31	98.92	99.46	98.39	97.31	97.75		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi

Total rows: 1 to 1 of 1

← → 🔄 sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail/2489?return_url=http%3A%2F%2Fsapaaip.pom.go.id%2Fadmin%2Fskm 🔍 ☆ 📄 📱 📧

Balai POM di Jambi
Online

Survei Kepuasan Masyarakat

Video Tentang Sistem

Balai POM di Jambi

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Jambi

Tahun: 2025

Unit Kerja: Balai POM di Jambi

Laporan:

Back Upload Download

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	100.00	66.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.30
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	14	98.15	96.30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
8		Pengujian Obat dan Makanan	9	16	100.00	100.00	98.77	96.30	98.15	100.00	100.00	98.15	96.30	98.63
9		Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	11	11	93.94	92.42	95.45	96.97	95.45	96.97	98.48	96.97	95.45	95.79

← → 🔄 sapaaip.pom.go.id/admin/skm/detail_layanan/2497 🔍 ☆ 📄 📱 📧

Balai POM di Jambi
Online

Survei Kepuasan Masyarakat

Video Tentang Sistem

Balai POM di Jambi

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Jambi

Tahun: 2025

Unit Kerja: Balai POM di Jambi

Layanan: Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Target: 11 / 11

Responden: 11

Back Download

Survei

Show 10 entries

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	✓	2025-04-23 11:48:43	Vika	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar / mahasiswa	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
2	✓	2025-04-23 11:52:47	Mariani hutagaol	50	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6
3	✓	2025-04-23 11:56:05	Christin pakpahan	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	✓	2025-04-23 12:09:24	Annisa yuthika	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Wiraswasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
5	✓	2025-04-23 12:44:16	Rio Ferdinand	21	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar / mahasiswa	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6