



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025
APRIL

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
BAB II	6
METODOLOGI SURVEI.....	6
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.3 Penentuan Jumlah Responden	8
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III	9
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV.....	16
PENUTUP	16
3.1 Kesimpulan.....	16
3.2 Rekomendasi	16

salahan! Bookmark tidak ditentukan.

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 mengamanatkan 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 Kediri 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.
- Peraturan Badan POM No.22 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

1.3 Tujuan dan Manfaat

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 Kediri.

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. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKediri> yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas 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 Kediri yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)** : 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 (U5)** : 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 (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)** : 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).

Pelayanan publik di Balai POM di Kediri ada 6 jenis layanan yaitu :

1. layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan
2. layanan sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. layanan sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
4. layanan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik
5. layanan sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
6. layanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMKediri> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metode survei melalui link survei yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang ke kantor pelayanan publik Balai POM di Kediri.

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Kediri. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan

tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Kediri Bulan April Tahun 2025.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	20	11
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	4	3
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	5	2
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	5	3
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	1	1
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	14	8
Jumlah		49	28

2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,50 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada Bulan April 2025 dengan jumlah responden sebanyak 28 orang penerima layanan yaitu dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A, Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, serta Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	46,43%
		Perempuan	15	53,57%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	17,85%
		DI/D2/D3	4	14,28%
		D4/S1	16	57,15%
		S2/Profesi/S3	3	10,72%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	10,72%
		Pegawai Swasta	13	46,43%
		Wiraswasta	9	32,13%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Lainnya	3	10,72%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	10,72%
		26 – 30 Tahun	7	26,92%
		31 – 35 Tahun	3	10,72%
		36 – 40 Tahun	4	14,28%
		≥ 41 Tahun	11	37,36%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan microsoft excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

A. Analisis Hasil Survei

Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Mekanisme pengolahan data sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel Nilai Unsur Pelayanan Bulan April 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250401	5	5	5	5	6	5	5	6	5	
250402	6	6	5	6	6	6	6	5	6	
250403	4	5	6	5	4	5	5	6	5	
250404	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250405	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250406	4	5	4	4	5	5	5	5	6	
250407	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
250408	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250409	6	6	6	5	5	5	6	6	5	
250410	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250411	6	6	5	5	6	6	6	6	6	
250412	5	5	5	4	6	5	6	6	6	
250413	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
250414	5	5	5	5	5	6	6	6	6	
250415	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
250416	6	5	5	5	6	6	5	6	6	
250417	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250418	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
250419	5	6	6	6	5	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250420	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250421	4	5	6	6	6	6	6	6	6	
250422	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250423	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250424	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
250425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250426	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
250427	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250428	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
Jumlah Kuesioner	28									
Jumlah Nilai per Unsur	152	149	145	147	152	151	154	157	157	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur/jumlah kuesioner yang terisi	5,43	5,32	5,18	5,25	5,43	5,4	5,5	5,6	5,6	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111*)	0,60	0,59	0,57	0,58	0,60	0,59	0,61	0,62	0,62	
Perhitungan SKM Total	86,90	88,69	89,09	89,88	91,67	94,05	94,05	91,07	91,67	
IKM**)	90,78									

Keterangan:

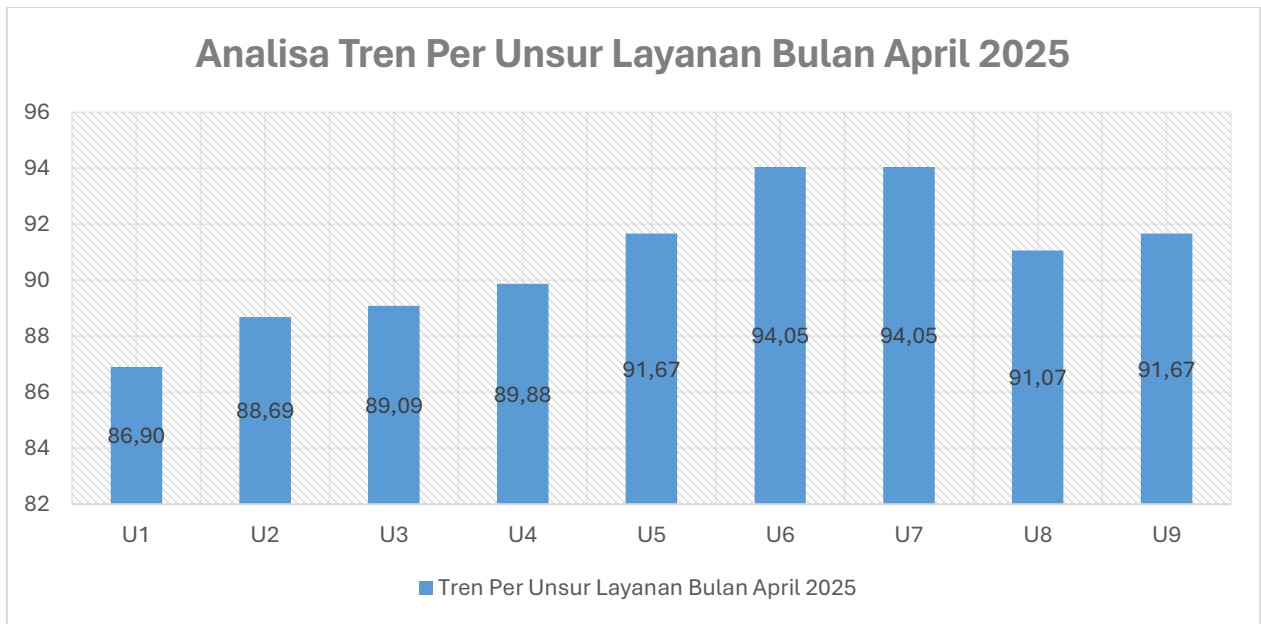
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 86,90 – 94,05. Capaian tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) yang berada pada kriteria Sangat Baik, sedangkan capaian terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan kriteria layanan Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan April 2025 adalah 90,78 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Kediri selama Bulan April 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan April 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	86,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,69
U3	Waktu Penyelesaian	89,09
U4	Biaya/Tarif	89,88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	94,05
U7	Perilaku Pelaksana	94,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,07
U9	Sarana dan Prasarana	91,67
Nilai SKM Unit Layanan		90,78



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan April 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Jenis Pelayanan yang Diterima
1	Terus tingkatkan kinerja pelayanan publik	CPPOB
2	Terus terapkan pelayanan yang baik dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat atau UMKM .	
3	Pelayanan sudah baik	
4	Semoga dengan banyak nya kemudahan untuk mengurus BPOM akan meningkatkan UMKM di Kediri	
5	BPOM Semakin Bagus	CDOB
6	Terima kasih atas informasinya yang sudah membantu kami	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
7	memberi layanan kepada masyarakat dengan manfaat yang besar	
8	Sangat bagus. Dapat mempermudah pemberkasan dan pemenuhan syarat BPOM.	
9	Saran informasi bisa disebar seluas ² nya agar pelaku umk di desa2 tambah ilmu dan wawasan terutama fasilitas seperti ini, krn masih banyak orang desa blm mendapat info seperti ini	
10	Sudah sangat sesuai dan memadai untuk konsultasi mengenai cpotb	CPOTB

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN APRIL 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan pada tiap unsur survei, terdapat dua unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu:
 - Persyaratan (U1): 86,90
 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2): 88,69

Meskipun demikian, kedua unsur tersebut masih masuk kategori baik. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) yang memperoleh kategori sangat baik. Pada bagian saran dan masukan, tidak ditemukan keluhan pelanggan terkait kompetensi maupun perilaku pelaksana layanan.

- Secara keseluruhan, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai tinggi sehingga tidak ditemukan masalah mendasar dalam penyelenggaraan layanan. Namun, untuk mendukung perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), unsur dengan nilai terendah dipilih sebagai prioritas tindak lanjut, yaitu Persyaratan (U1). Persyaratan (U1) adalah tentang kelengkapan dokumen, ketentuan, dan syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh pelayanan di Balai POM di Kediri.
- Analisa penyebab nilai terendah pada unsur Persyaratan (U1):
 - Informasi terkait persyaratan layanan masih dianggap kurang praktis diakses oleh sebagian masyarakat.
 - Tidak semua pemohon memahami detail dokumen yang wajib dilengkapi sejak awal. Mayoritas pemohon belum pernah membuka media sosial ataupun website terkait informasi persyaratan yang telah disusun oleh Balai POM di Kediri.
- Rencana tindak lanjut, informasi khusus terkait Persyaratan (U1) untuk 6 jenis layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kediri sebetulnya telah menginformasikan di media sosial instagram Balai POM di Kediri

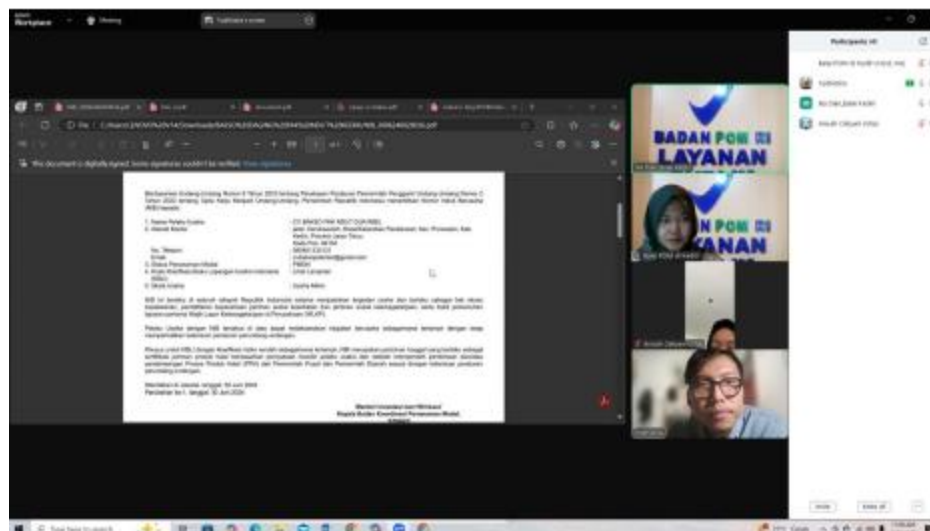
(<https://www.instagram.com/bpom.kediri/>) yang memuat link informasi persyaratan yang diperlukan untuk mendaftarkan izin edar.

Tabel Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan April 2025

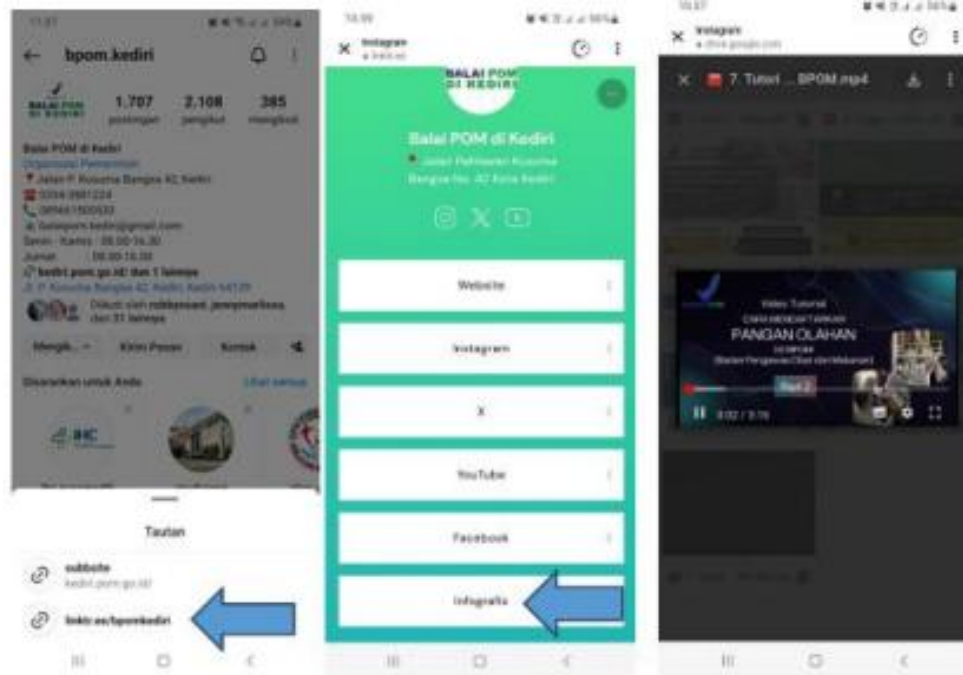
Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U1) Persyaratan	- Informasi terkait persyaratan layanan masih dianggap kurang praktis diakses oleh sebagian masyarakat. - Tidak semua pemohon memahami detail dokumen yang wajib dilengkapi sejak awal. Mayoritas pemohon belum pernah membuka media sosial ataupun website terkait informasi persyaratan yang telah disusun oleh Balai POM di Kediri.	- Menyediakan banner/papan informasi persyaratan di area front office yang mudah terlihat. - Menyediakan contoh dokumen persyaratan (misalnya contoh formulir, surat pernyataan) di loket agar pemohon bisa langsung menyesuaikan.
(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Informasi mekanisme layanan sudah tersedia di media sosial dan website, namun sebagian masyarakat belum terbiasa mengakses kanal tersebut.	Menyediakan dokumen “Langkah-Langkah Mengajukan Layanan di Balai POM Kediri” yang bisa dibawa pulang pemohon.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN MARET TAHUN 2025

- A. Publikasi layanan yaitu LINTAZ (Layanan Interaktif BPOM Kediri Terpadu via Zoom) merupakan layanan dengan zoom yang bisa untuk memangkas waktu revisi terkait pendaftaran.



- B. Menginformasikan di media sosial instagram Balai POM di Kediri (<https://www.instagram.com/bpom.kediri/>) yang memuat link informasi persyaratan yang diperlukan untuk mendaftarkan izin edar dan menindaklanjuti dengan inovasi dari Balai POM di Kediri



BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan April 2025 adalah 90,78 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.
2. Capaian tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 94,05 sedangkan nilai terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 86,90 dengan kriteria mutu layanan Baik. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

4.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei dan analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat bulan April 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Kediri telah mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat, dengan seluruh unsur memperoleh nilai dalam kategori baik hingga sangat baik. Namun demikian, sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, beberapa rekomendasi yang perlu dilaksanakan antara lain:

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 86,90 adalah unsur Persyaratan (U1). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut termasuk dalam kategori mutu layanan Baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- Analisa penyebab unsur terendah pada unsur Persyaratan (U1) adalah karena Informasi terkait persyaratan layanan masih dianggap kurang praktis diakses oleh sebagian masyarakat.
- Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah menyediakan contoh

dokumen persyaratan (misalnya contoh formulir, surat pernyataan) di loket agar pemohon bisa langsung menyesuaikan.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri

Kediri, 15 Mei 2025
Ketua Tim Layanan Publik



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Winanto', written over a faint circular stamp.

Winanto,S.Si.,Apt.,M.Si.

Diyah Kartika Dewi, S.T.P.