



**BADAN POM**  
**Balai POM**  
**di Kediri**

# **LAPORAN** **SURVEI KEPUASAN** **MASYARAKAT**

**2025**  
**DESEMBER**

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

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| LAPORAN.....                                          | 1  |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....     | 1  |
| DAFTAR ISI.....                                       | 2  |
| 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 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....          | 7  |
| BAB III.....                                          | 9  |
| PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI.....         | 9  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                         | 9  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....                   | 9  |
| BAB IV.....                                           | 18 |
| PENUTUP.....                                          | 18 |

# **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 mengamalkan 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 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:

| <b>Nilai Konversi IKM</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 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 Desember 2025 dengan jumlah responden sebanyak 20 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-laki       | 9      | 45%        |
|    |               | Perempuan       | 11     | 55%        |
| 2  | Pendidikan    | ≤ SMA/Sederajat | 8      | 40%        |
|    |               | DI/D2/D3        | 0      | 0          |
|    |               | D4/S1           | 10     | 50%        |
|    |               | S2/Profesi/S3   | 2      | 10%        |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/Polri   | 0      | 0          |
|    |               | Pegawai Swasta  | 3      | 15%        |
|    |               | Wiraswasta      | 14     | 70%        |
|    |               | Pegawai BUMN/D  | 0      | 0          |
|    |               | Lainnya         | 3      | 15%        |
| 4  | Usia          | ≤ 25 Tahun      | 1      | 5%         |
|    |               | 26 – 30 Tahun   | 0      | 0          |
|    |               | 31 – 35 Tahun   | 8      | 40%        |
|    |               | 36 – 40 Tahun   | 1      | 5%         |
|    |               | ≥ 41 Tahun      | 10     | 50%        |

#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM dengan 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 Desember 2025**

| <b>NOMOR<br/>URUT<br/>RESPONDEN</b> | <b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b> |           |           |           |           |           |           |           |           | <b>KET.</b> |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
|                                     | <b>U1</b>                    | <b>U2</b> | <b>U3</b> | <b>U4</b> | <b>U5</b> | <b>U6</b> | <b>U7</b> | <b>U8</b> | <b>U9</b> |             |
| 1                                   | 5                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 2                                   | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 3                                   | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 4                                   | 4                            | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 5                                   | 5                            | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 6                                   | 5                            | 5         | 5         | 5         | 6         | 6         | 5         | 6         | 6         |             |
| 7                                   | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 8                                   | 5                            | 5         | 5         | 5         | 6         | 6         | 5         | 6         | 6         |             |
| 9                                   | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 10                                  | 5                            | 5         | 6         | 5         | 6         | 6         | 5         | 6         | 6         |             |
| 11                                  | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 5         | 6         | 6         |             |
| 12                                  | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 13                                  | 5                            | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 14                                  | 5                            | 5         | 5         | 5         | 5         | 6         | 5         | 5         | 5         |             |
| 15                                  | 5                            | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 16                                  | 6                            | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         |             |
| 17                                  | 5                            | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 18                                  | 4                            | 4         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 19                                  | 4                            | 4         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |             |
| 20                                  | 3                            | 3         | 4         | 4         | 5         | 5         | 4         | 5         | 5         |             |
| <b>Jumlah</b>                       | <b>20</b>                    |           |           |           |           |           |           |           |           |             |

| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | KET. |
|----------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|                            | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |      |
| Kuesioner                  |                       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
| Perhitungan<br>SKM Total   | 85.00                 | 86.67 | 90.56 | 93.33 | 88.33 | 92.50 | 92.50 | 90.83 | 87.50 |      |
| IKM**)                     | 89.69                 |       |       |       |       |       |       |       |       |      |

Keterangan:

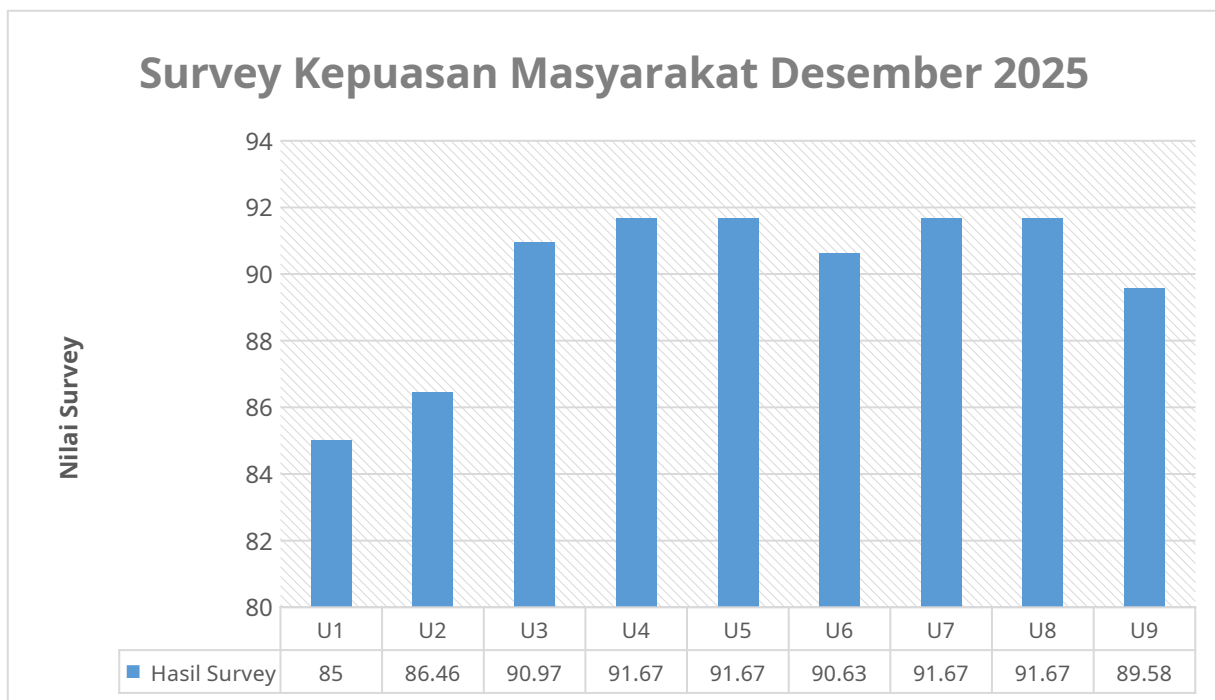
|  |                                                  |
|--|--------------------------------------------------|
|  | : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00) |
|  | : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)         |
|  | : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)  |
|  | : Mutu Pelayanan 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 85.00 – 93.33. Capaian tertinggi pada unsur U4, U5, U7 dan U8. Sementara itu untuk capaian terendah pada unsur U1, U2, dan U9. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Desember 2025 adalah 89,69 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 Desember 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

**Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Desember 2025**

| Unsur Pelayanan        |                                          | Nilai rata-rata IKM |
|------------------------|------------------------------------------|---------------------|
| U1                     | Persyaratan                              | 85.00               |
| U2                     | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 86.46               |
| U3                     | Waktu Penyelesaian                       | 90.56               |
| U4                     | Biaya/Tarif                              | 93.33               |
| U5                     | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 88.33               |
| U6                     | Kompetensi Pelaksana                     | 92.50               |
| U7                     | Perilaku Pelaksana                       | 92.50               |
| U8                     | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 90.83               |
| U9                     | Sarana dan Prasarana                     | 87.50               |
| Nilai SKM Unit Layanan |                                          | <b>89,69</b>        |



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Desember 2025

**Tabel Saran dan Masukan Pelanggan**

| No | Saran dan Masukan                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | diberikan pendampingan kepada pelaku usaha baru seperti kami                                              |
| 2  | BPOM di Kediri semakin JAYA                                                                               |
| 3  | tk bpom                                                                                                   |
| 4  | bisa lebih membantu UMKM                                                                                  |
| 5  | sudah baik, terimakasih                                                                                   |
| 6  | terimakasih                                                                                               |
| 7  | pelayanan nya sangat baik, pendaftaran dibantu oleh petugas.<br>terimakasih                               |
| 8  | Semoga ada pelatihan update terbaru yg bs dilaksanakan scr offline                                        |
| 9  | Semoga syarat2 bpom untuk UMKM lebih dipermudah                                                           |
| 10 | layanan Balai BPOM Kediri sangat membantu                                                                 |
| 11 | Mohon pertahankan . Terbaik                                                                               |
| 12 | TRIMAKASIH BPOM KEDIRI                                                                                    |
| 13 | bpom kediri semoga semakin baik                                                                           |
| 14 | smg bpom dapat selalu membantu umkm loka                                                                  |
| 15 | sudah baik bpom kediri                                                                                    |
| 16 | pelayanan sudah cukup baik                                                                                |
| 17 | Tidak ada saran menurut saya sudah cukup semua                                                            |
| 18 | semua serba online saya sudah tua kurang mampu untuk melakukan itu semua, mohon bimbingan kepada petugas. |

## **B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN DESEMBER 2025**

- Berdasarkan hasil perhitungan pada tiap unsur survei, terdapat tiga unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu Persyaratan (U1) dengan nilai 85.00, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 86.46 dan Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 89.58. Meskipun demikian, unsur tersebut masih masuk kategori baik.

- Analisa dari 2 unsur paling rendah adalah U1 Persyaratan dan U1 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Diketahui bahwa jumlah konsumen dengan usia lebih dari 40 tahun tergolong cukup tinggi, bahkan terdapat responden kategori lanjut usia (>50 tahun). Kondisi ini menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam analisis kualitas layanan, khususnya pada unsur yang memperoleh nilai terendah.
- Unsur U9 Sarana dan Prasarana juga memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Desember. Capaian ini menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana pelayanan secara umum telah tersedia dan berfungsi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan. Beberapa responden menilai bahwa kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh keterbatasan ruang, tata letak fasilitas yang belum maksimal, maupun kebutuhan penyesuaian terhadap standar pelayanan yang semakin berkembang. Hasil tersebut menjadi dasar bagi unit kerja untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sarana dan prasarana secara bertahap, termasuk peningkatan kenyamanan ruang pelayanan dan pemeliharaan fasilitas pendukung. Dengan perbaikan berkelanjutan pada unsur U9, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat terus meningkat pada periode survei berikutnya.
- Sementara itu, untuk Unsur dengan Nilai Tertinggi Beberapa unsur memiliki nilai 3.33 yaitu: U4 (Biaya/Tarif), U6 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), U7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai identik 92.50.
- Nilai tinggi pada unsur biaya/tarif menunjukkan bahwa konsumen menilai pelayanan yang diberikan sudah transparan, jelas, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak adanya biaya di luar ketentuan serta kejelasan informasi mengenai tarif layanan menumbuhkan kepercayaan konsumen, termasuk pada kelompok usia >40 tahun yang cenderung sensitif terhadap kejelasan biaya.

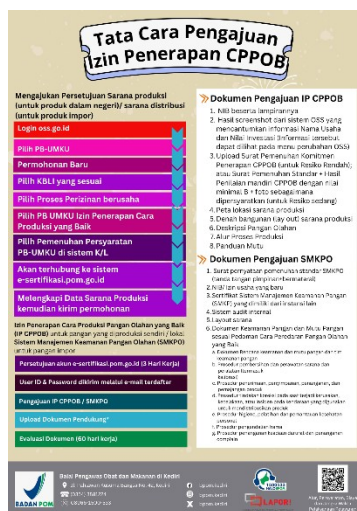
- Tingginya nilai pada unsur U6 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), ini mengindikasikan bahwa hasil layanan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Produk pelayanan dinilai jelas, dapat dipahami, dan memberikan manfaat langsung, sehingga konsumen merasa puas terhadap output layanan yang diterima, baik dari segi ketepatan maupun kualitas.
- Nilai tertinggi pada unsur perilaku pelaksana mencerminkan bahwa petugas pelayanan dinilai ramah, sopan, responsif, dan membantu, khususnya dalam mendampingi konsumen usia dewasa dan lanjut usia. Sikap petugas yang komunikatif dan empatik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan konsumen selama proses pelayanan.
- Nilai tertinggi yang diperoleh pada unsur biaya/tarif, produk pelayanan, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan menunjukkan bahwa unit pelayanan telah berhasil menjaga kualitas pada aspek transparansi, hasil layanan, sikap petugas, dan responsivitas terhadap konsumen. Unsur-unsur ini dapat dijadikan praktik baik (best practice) yang perlu dipertahankan dan direplikasi untuk meningkatkan kualitas unsur lain yang masih memiliki nilai rendah.

**Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Desember 2025**

| Unsur Terendah                     | Penyebab                                                                                                                                                                     | Rencana Aksi                                                                                                                 |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan layanan dinilai belum cukup sederhana dan mudah dipahami, khususnya oleh konsumen usia dewasa dan lanjut usia.</li> </ul> | Menyederhanakan informasi persyaratan layanan dalam bentuk daftar cek (checklist) dengan bahasa yang jelas dan tidak teknis. |
| U5 Persyaratan                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alur pelayanan dinilai belum sepenuhnya sederhana dan mudah diikuti, terutama bagi konsumen usia &gt;40 tahun.</li> </ul>             | Menyusun dan menampilkan alur pelayanan sederhana (step by step) dalam bentuk visual di area layanan.                        |
| U9 Sarana dan Prasarana            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan prasarana dinilai belum sepenuhnya mendukung kenyamanan konsumen, khususnya kelompok usia lanjut.</li> </ul>               | Menyediakan kursi tunggu yang nyaman dan mudah diakses oleh konsumen usia lanjut.                                            |

## C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN NOVEMBER TAHUN 2025

1. Penyederhanaan prosedur, penyajian alur layanan yang lebih visual dan mudah dipahami. Layanan konsultasi terbanyak terkait IP CPPOB.



## 2. Membuat contoh dokumen persyaratan yang harus disusun

| Name                                   | Date modified    | Type        | Size |
|----------------------------------------|------------------|-------------|------|
| Contoh Deskripsi Produk dan Bahan B... | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Pemantauan dan Pemeliharaan Alat U...  | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Higiene Sanitasi Karyawan     | 10/11/2025 12:00 | File folder |      |
| Prosedur Ketertelusuran                | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Pelatihan Karyawan            | 10/11/2025 12:01 | File folder |      |
| Prosedur Pemeriksaan Kesehatan Kary... | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Penanganan Alat dan Wada...   | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Penanganan Bahan Kimia N...   | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian    | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Penanganan Limbah             | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Penarikan Produk              | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Pengendalian Hama             | 23/10/2024 9:35  | File folder |      |
| Prosedur Pengolahan Air                | 10/11/2025 12:06 | File folder |      |
| Prosedur Penyimpanan                   | 10/11/2025 12:13 | File folder |      |

## 3. Pemeliharaan fasilitas pendukung layanan.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN**

1. Secara keseluruhan, Unit Layanan memperoleh hasil SKM Bulan Desember dengan kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, tiga unsur dengan nilai terendah, yaitu U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), serta U9 (Sarana dan Prasarana), menjadi fokus perhatian untuk peningkatan berkelanjutan. Hal ini terutama berkaitan dengan kejelasan dan kesederhanaan informasi layanan, kemudahan memahami alur pelayanan, serta kenyamanan sarana pendukung, khususnya bagi konsumen usia dewasa dan lanjut usia.
2. Sementara itu, beberapa unsur memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa transparansi biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik. Kondisi ini mencerminkan kinerja petugas yang profesional dan responsif, serta kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. Oleh karena itu, diperlukan penguatan rencana tindak lanjut pada unsur-unsur bernilai rendah melalui penyederhanaan persyaratan, perbaikan kejelasan alur pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana ramah konsumen. Upaya ini diharapkan dapat menjaga konsistensi kualitas layanan dan mendorong peningkatan nilai SKM pada periode berikutnya.

#### **4.2 REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil survei dan analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Desember 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:

- Penguatan kejelasan informasi layanan, khususnya terkait persyaratan serta alur sistem, mekanisme, dan prosedur, melalui penyajian informasi yang lebih sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk konsumen usia dewasa dan lanjut usia. Penyempurnaan penyampaian jenis dan hasil layanan, sehingga masyarakat memperoleh gambaran yang lebih jelas terkait batasan, cakupan, dan output layanan yang diberikan.
- Penyempurnaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan dan kemudahan akses, seperti penataan ruang layanan, penambahan penanda antrean, serta penyediaan fasilitas ramah bagi konsumen lanjut usia.
- Optimalisasi peran petugas layanan sebagai pendamping, guna memastikan masyarakat memperoleh pemahaman yang utuh terhadap proses pelayanan serta meminimalkan kendala selama pelaksanaan layanan.

Mengetahui,  
Kepala Balai POM di Kediri

Kediri, 09 Januari 2026  
Ketua Tim Infokom



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dian Reni Agustina'.

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

Dian Reni Agustina, S.Farm,