

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Februari 2025 **BALAI POM DI KEDIRI**



DAFTAR ISI

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 Penentuan Jumlah Responden.....	8
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III.....	9
PENGOLAHAN DATA SURVEI.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB V.....	17
PENUTUP.....	17

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. Diketuinya 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 9 jenis layanan yaitu :

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

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 Februari Tahun 2025.

N o	Jenis Pelayanan	Populas i	Sampe l
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	10	5
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	0	0
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	4	2
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	2	1
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0	0
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	14	9
Jumlah		30	17

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 SURVEI

1.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada Bulan Februari 2025 dengan jumlah responden sebanyak 9 orang penerima layanan yaitu dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A, Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, dengan rincian sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumla h	Persentas e
1	Jenis Kelamin	Laki	9	52,94%
		Perempuan	8	47,06%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	35,29%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	10	58,82%
		S2/Profesi/S3	1	5,88%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	10	58,82%
		Wiraswasta	7	41,18%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	11,76%
		26 – 30 Tahun	5	29,41%
		31 – 35 Tahun	3	17,65%
		36 – 40 Tahun	3	17,65%
		≥ 41 Tahun	4	23,53%

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 Februari 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250201	6	5	5	5	5	5	6	5	6	
250202	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250203	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250204	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250205	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250206	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
250207	6	4	6	6	6	6	6	6	6	
250208	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250209	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
250210	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250211	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250212	4	4	5	6	5	6	6	5	5	
250213	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
250214	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
250215	6	5	5	5	5	6	6	5	5	
250216	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
250217	3	3	4	4	4	4	5	4	4	
Jumlah Kuesioner	17									
Jumlah Nilai per Unsur	91	87	92	92	91	93	94	90	90	
NRR Per	5,35	5,12	5,41	5,41	5,35	5,47	5,53	5,35	5,29	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Unsur = Jumlah nilai per unsur/jumlah kuesioner yang terisi										
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111*)	0.59	0,56	0,60	0,60	0,59	0,60	0,61	0,59	0,58	
Perhitungan SKM Total	89,22	85,29	97,9 2	90,20	89,22	91,18	92,16	89,22	88,24	
IKM**)	90,29									

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)

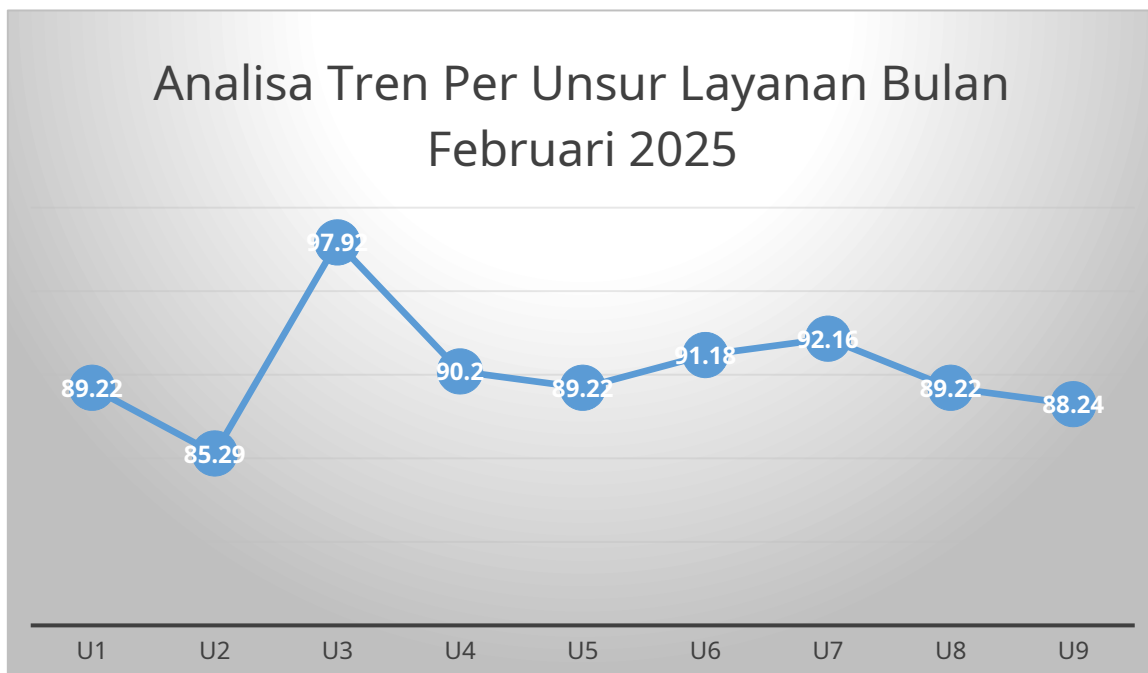
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 3-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 85,29 – 97,92. Capaian tertinggi pada Waktu Penyelesaian (U3) yang berada pada kriteria Sangat Baik, sedangkan capaian terendah pada unsur Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dengan kriteria layanan Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Februari 2025 adalah 90,29 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 Februari 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Februari 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	89,22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,29
U3	Waktu Penyelesaian	97,92
U4	Biaya/Tarif	90,20
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,22
U6	Kompetensi Pelaksana	91,18
U7	Perilaku Pelaksana	92,16
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,22
U9	Sarana dan Prasarana	88,24
Nilai SKM Unit Layanan		90,29



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Februari 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Jenis Pelayanan yang Diterima
1	terimakasih atas pelayanan untuk perusahaan kami sudah baik	IPCPPOB
2	Bagus	
3	Sudah diberikan pelayanan maksimal	
4	sudah bagus	Informasi
5	Perlu sosialisasi ke UKM 2 agar lebih paham prosedur untuk perijinan produk	
6	pertahankan dan lanjutkan	
7	Ga ada, Overall udh bagus bgtt	CPKB

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN FEBRUARI 2025

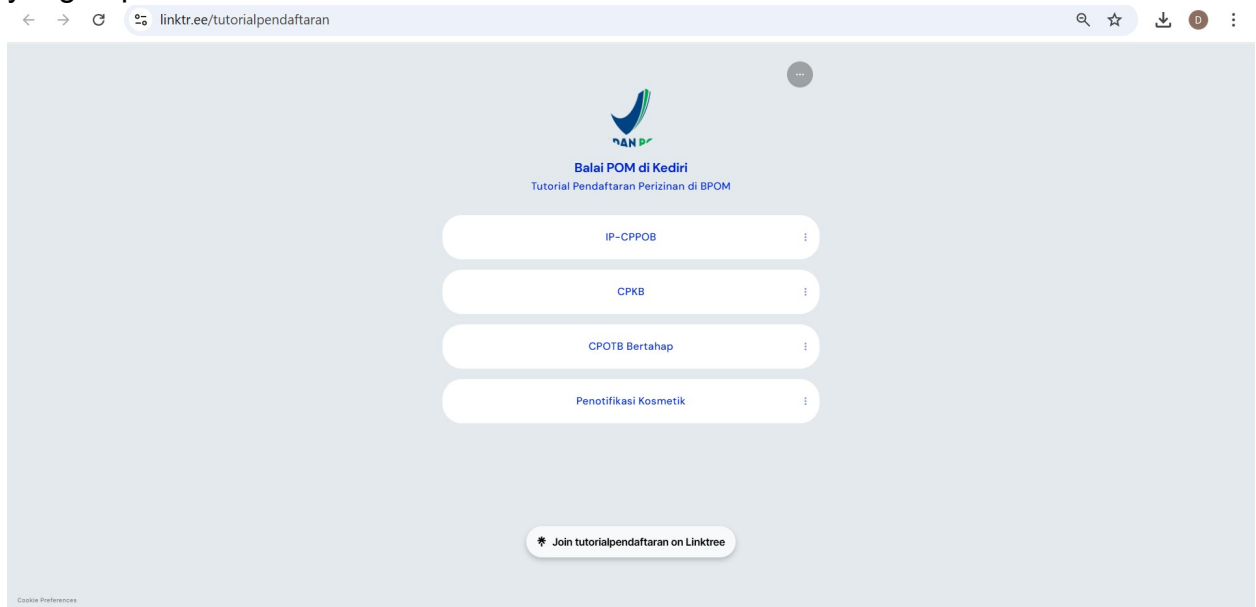
- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai rendah 85,29 adalah Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2), serta nilai 88,24 Sarana dan Prasarana (U9). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- Perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) untuk dilakukan perbaikan. Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) adalah tentang penyampaian kepada konsumen mengenai prosedur tata cara yang dilakukan untuk untuk mendaftarkan izin edar produknya secara rinci.
- Analisa penyebab unsur terendah Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) adalah terdapat beberapa pelanggan yang belum sepenuhnya memahami prosedur pendaftaran khususnya pada layanan IP-CPPOB sehingga perlu

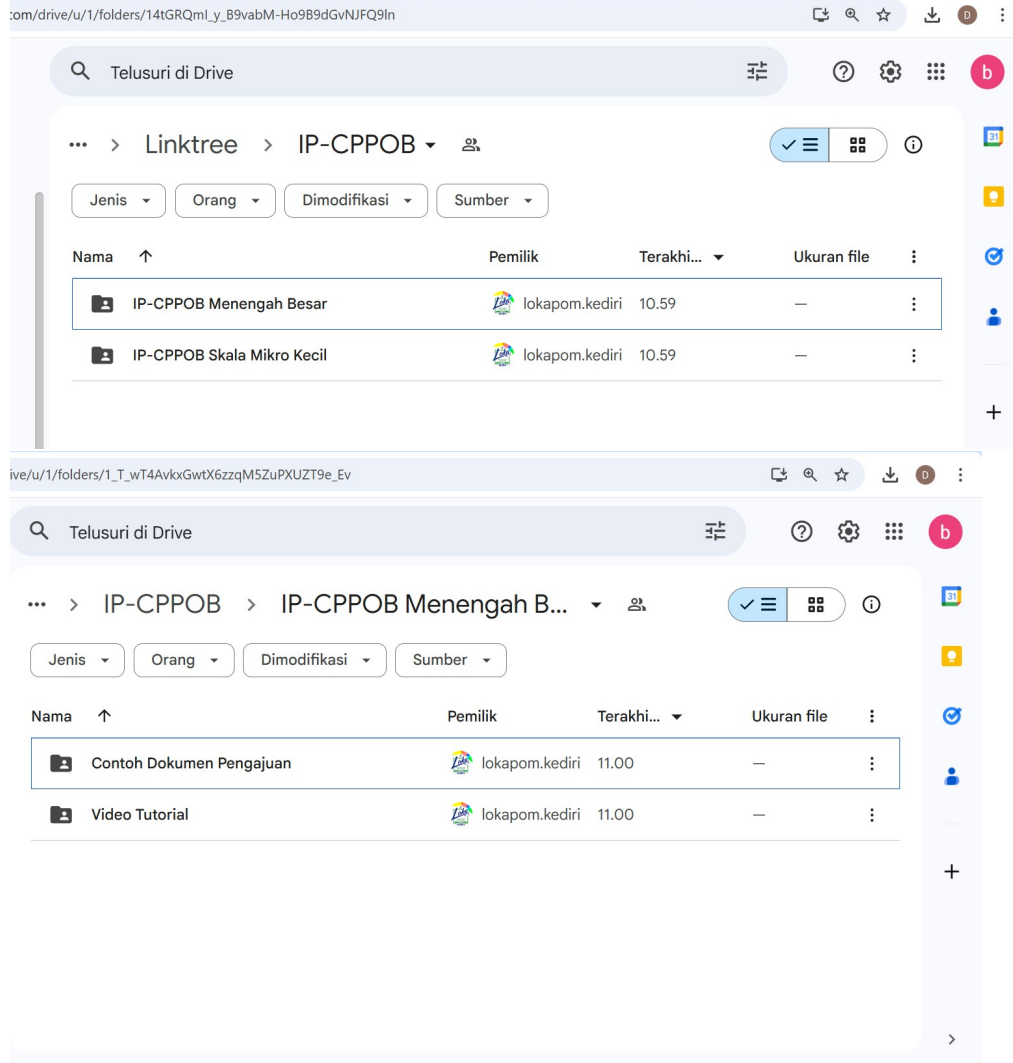
ditindaklanjuti dengan sosialisasi lebih luas terkait prosedur/alur pelayanan IP-CPPOB.

- Rencana tindak lanjut, informasi khusus terkait Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) untuk 9 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.
- Pada unsur U9, sarana prasarana tidak terdapat masukan/saran dari keluhan pelanggan. Namun BPOM di Kediri tetap berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk meningkatkan unsur U9, dapat dilakukan dengan pemeliharaan rutin untuk memastikan sarana selalu dalam kondisi optimal.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN JANUARI TAHUN 2025

- Membuat linkree yang berisi informasi terkait persyaratan dan contoh dokumen yang dapat memudahkan konsumen.





- menyampaikan ke konsumen terkait Biaya PNBPN dan disarankan untuk tidak menggunakan jasa dalam mengurus perizinan saat konsumen konsultasi
- menyampaikan layanan publik BPOM di Kediri yang tertuang dalam standar pelayanan melalui media sosial yang mudah diakses.



Layanan Publik BPOM di Kediri

Jadwal Pelayanan

- Langsung/ tatap muka
 - Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB
 - Jumat : 08.00 - 16.00 WIB
 - Sabtu - Minggu / libur nasional : terjadwal atau sesuai permintaan
- Daring melalui zoom meeting
 - Senin - Jumat : 09.00 - 15.30 WIB
- WA/Surat/Email/Website/Telepon/Medias
 - Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB
 - Jumat : 08.00 - 16.00 WIB
- Layanan pada kendali tertentu kondisi tertentu seperti bencana alam, kejadian luar biasa, pandemi : berdasarkan kebijakan Kepala Badan POM

Jenis Pelayanan

- Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Pengajuan Obat dan Makanan
- Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
- Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
- Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
- Layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
- izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)




Pelayanan Publik

Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

MPP Tulungagung
Jl. RA Kartini No.7, Kabupaten Tulungagung

MPP Kota Blitar
Jl. Cokroaminato No.01, Kota Blitar

Kantor BPOM di Kediri

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.42, Kota Kediri

Layanan BPOM di Kediri dapat diakses melalui :

Website : www.kediri.pom.go.id
 Instagram : @bpom.kediri
 Facebook : @bpom.kediri
 LAPORI : lapor.go.id
 E-Mail : bpom_kediri@pom.go.id
 Halo BPOM 1500533

Unduh Melalui



Standar Pelayanan BPOM di Kediri

15.34

← Postingan

bpom.kediri Balai POM di Kediri



STANDAR PELAYANAN PUBLIK di lingkungan BALAI POM DI KEDIRI 2025

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 42, Kediri

7

bpom.kediri Halo cah #SahabatBPOM ,... selengkapnya

15.35

← Postingan

bpom.kediri Balai POM di Kediri



UNDUH MELALUI

<https://kediri.pom.go.id/layanan#pills-standar>

7

bpom.kediri Halo cah #SahabatBPOM ,... selengkapnya

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Februari 2025 adalah 90,29 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.
2. Capaian tertinggi pada Waktu Penyelesaian (U3) dengan skor 97,92 sedangkan nilai terendah pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan skor 85,29 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.

B. REKOMENDASI

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 85,29 adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2). 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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) adalah karena terdapat konsumen yang belum memahami

mekanisme dan prosedur pendaftaran izin edar produk pada jenis layanan dan merasa kesulitan untuk memenuhinya.

- Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah sosialisasi lebih luas terkait prosedur/alur pelayanan IP-CPPOB dan pemeliharaan rutin untuk memastikan sarana selalu dalam kondisi optimal.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si.,M.Sc

Kediri, 5 Maret 2025
Ketua Tim Layanan Publik

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

Dian Reni Agustina, S.Farm., Apt.