

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



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	2
BAB II.....	4
METODOLOGI SURVEI.....	4
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.3 Penentuan Jumlah Responden.....	6
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	6
BAB III.....	7
PENGOLAHAN DATA SURVEI.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB V.....	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 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 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 Januari Tahun 2025.

N o	Jenis Pelayanan	Populas i	Sampe l
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	6	3
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	2	1
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	1	1
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	0	0
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	1	1
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	3	3
Jumlah		12	9

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 Januari 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, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, dengan rincian sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumla h	Persentas e
1	Jenis Kelamin	Laki	6	66,67%
		Perempuan	3	33,33%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	44,44%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	4	44,44%
		S2/Profesi/S3	1	11,11%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	7	77,78%
		Wiraswasta	2	22,22%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	33,33%
		26 – 30 Tahun	0	0%
		31 – 35 Tahun	0	0%
		36 – 40 Tahun	2	22,22%
		≥ 41 Tahun	4	44,44%

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 Januari 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250101	4	6	5	5	5	5	5	5	5	
250102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250103	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
250104	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
250105	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
250106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250107	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
250108	4	6	6	5	5	6	6	6	6	
250109	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	9									
Jumlah Nilai per Unsur	44	49	49	46	47	48	50	50	49	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur/jumlah kuesioner yang terisi	4,89	5,44	5,44	5,11	5,22	5,33	5,56	5,56	5,44	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111*)	0.54	0,59	0,59	0,56	0,57	0,58	0,61	0,61	0,59	
Perhitungan SKM Total	81,48	90,74	87,65	85,19	87,04	88,89	92,59	92,59	90.74	
IKM**)	88,55									

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)

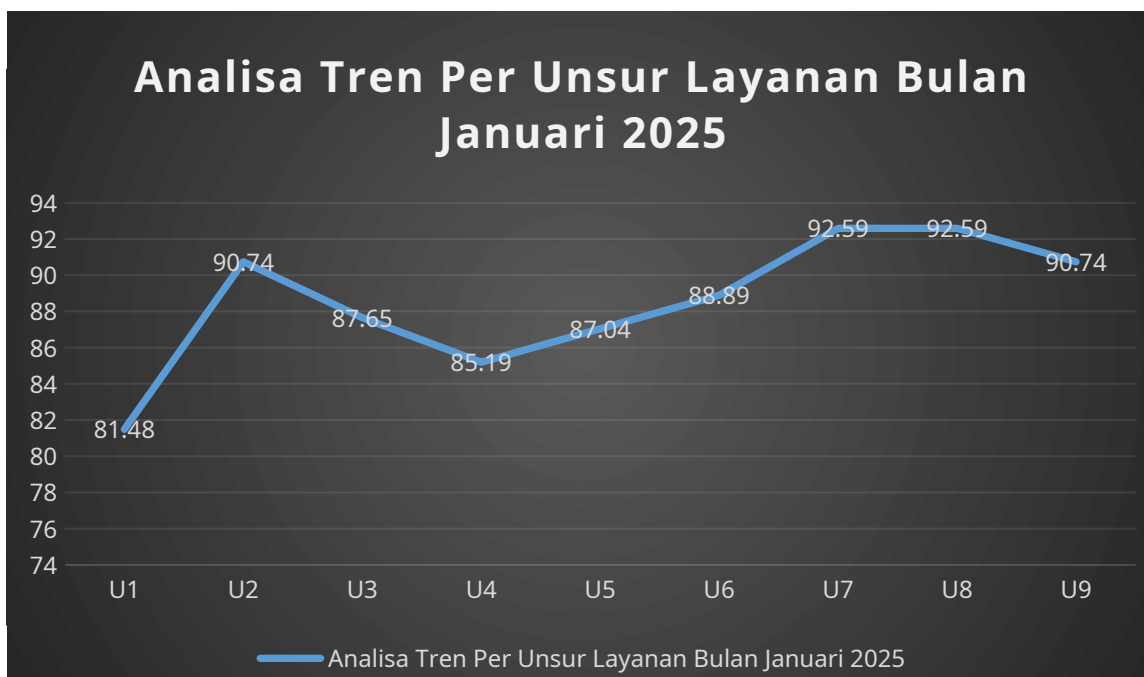
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 81,48 – 92,59. Capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) yang berada pada kriteria Sangat Baik, sedangkan capaian terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan kriteria layanan Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Januari 2025 adalah 88,55 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 Januari 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Januari 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	81,48
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,74
U3	Waktu Penyelesaian	87,65
U4	Biaya/Tarif	85,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,04
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89
U7	Perilaku Pelaksana	92,59

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,59
U9	Sarana dan Prasarana	90,74
Nilai SKM Unit Layanan		88,55



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Januari 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Jenis Pelayanan yang Diterima
1	Pelayanan sudah baik dan mudah2an kedepannya lebih baik lagi	IPCPPOB
2	mohon bimbingannya agar lebih baik	
3	kami sebagai usaha mikro mohon bimbingannya, agar lebih baik. terima kasih	
4	untuk pelayanan konsultasi sangat mudah dan petugasnya sangat kompeten. Terimakasih	Informasi
5	tingkatkan pelayanan dan kecepatan dalam proses perizinan	
6	Baik	CDOB

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN JANUARI 2025

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai tiga terendah adalah U1 Persyaratan (81,48), U4 yaitu Biaya/ Tarif (85,19), U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (87,04). Analisa penyebab perlu dilakukan terhadap komponen dengan nilai terendah ini. Pada unsur U1, terdapat konsumen yang belum memahami persyaratan pada jenis layanan dan merasa kesulitan untuk memenuhinya. Tindak lanjut yang dilakukan adalah membuat linkree yang berisi informasi terkait persyaratan dan contoh dokumen yang dapat memudahkan konsumen. Pada unsur U4, terdapat konsumen yang belum memahami bahwa penetapan biaya/ tarif pada registrasi produk sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Rencana tindak lanjut dengan menyampaikan ke konsumen terkait Biaya PNBP dan disarankan untuk tidak menggunakan jasa dalam mengurus perizinan. Selanjutnya pada unsur U5, penyebab kurang maksimalnya nilai ini dikarenakan konsumen ada yang belum memahami produk layanan yang diberikan oleh BPOM di Kediri sehingga perlu disampaikan kembali layanan publik BPOM di Kediri melalui media sosial yang mudah diakses.

Tabel Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Januari 2025

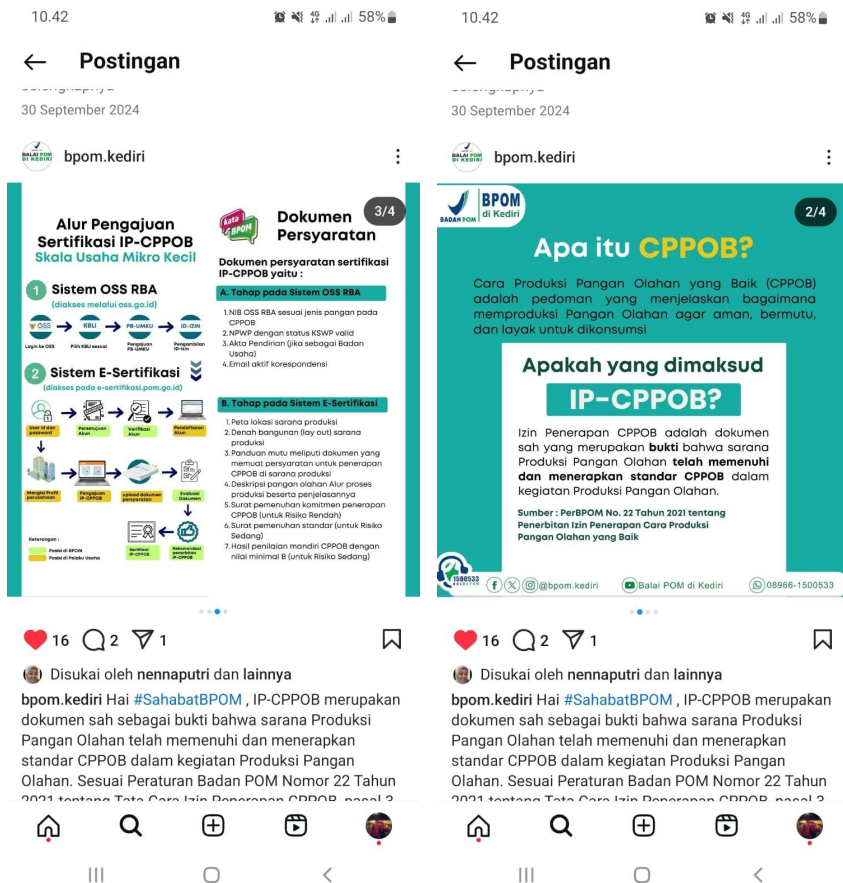
Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U1) Persyaratan	terdapat konsumen yang belum memahami persyaratan pada jenis layanan dan merasa kesulitan untuk memenuhinya	membuat linktree yang berisi informasi terkait persyaratan dan contoh dokumen yang dapat memudahkan konsumen
(U4) Biaya/Tarif	konsumen yang belum memahami bahwa	Rencana tindak lanjut dengan menyampaikan ke konsumen terkait

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
	penetapan biaya/ tarif pada registrasi produk sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku (PNBP) pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	Biaya PNBP dan disarankan untuk tidak menggunakan jasa dalam mengurus perizinan.
(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen ada yang belum memahami produk layanan yang diberikan oleh BPOM di Kediri	perlu disampaikan kembali layanan publik BPOM di Kediri melalui media sosial yang mudah diakses.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM TAHUN 2024

- A. Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yang jelas dan terperinci agar mudah dipahami Masyarakat
1. Konten Instagram





2. Leaflet

Masa Berlaku

Izin Penerapan CPPOB berlaku untuk jangka waktu **5 (lima) tahun** sepanjang tidak terdapat perubahan pada sarana produksi pangan olahan.

Biaya

Tidak dikenakan biaya/ gratis

Skala Usaha

- Usaha Mikro** memiliki modal usaha **maksimal Rp 1 miliar** di luar tanah dan bangunan tempat usaha.
- Usaha Kecil** memiliki modal usaha **lebih dari Rp1 miliar** dengan nominal maksimal sampai Rp5 miliar di luar tanah dan bangunan tempat usaha

Dengan Produk Aman dan Bermutu, Raih Peluang di Pasar Global

BALAI PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI
 Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 42, Kediri
 Telp. (0354) 3881224
 Hp 089661500533
 Email: bpom_kediri@pom.go.id
 www.kediri.pom.go.id

Informasi Informasi Hubungi

Facebook: BPOM di Kediri, Instagram: @bpom.kediri, Twitter: @bpomkediri, YouTube: Balai POM di Kediri

IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (IP-CPPOB)

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri

Apa itu CPPOB?

Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi

Apakah yang dimaksud IP-CPPOB?

Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.

Sumber : PerBPOM No. 22 Tahun 2021 tentang Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik



Alur Pengajuan Sertifikasi IP-CPPOB Skala Usaha Mikro Kecil

1 Sistem OSS RBA
(diakses melalui oss.go.id)



2 Sistem E-Sertifikasi
(diakses pada e-sertifikasi.pom.go.id)



Keterangan:
 Pesisir di BPOM
 Pesisir di Pelaku Usaha

Dokumen Persyaratan

Dokumen persyaratan sertifikasi IP-CPPOB yaitu :

A. Tahap pada Sistem OSS RBA

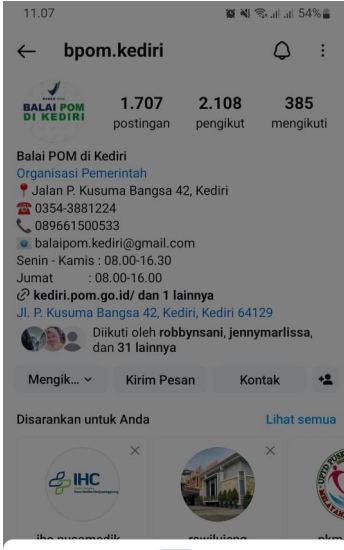
1. NIB OSS RBA sesuai jenis pangan pada CPPOB
2. NPWP dengan status KSWP valid
3. Akta Pendirian (jika sebagai Badan Usaha)
4. Email aktif korespondensi

B. Tahap pada Sistem E-Sertifikasi

1. Peta lokasi sarana produksi
2. Denah bangunan (lay out) sarana produksi
3. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi
4. Deskripsi pangan olahan Alur proses produksi beserta penjelasannya
5. Surat pemenuhan komitmen penerapan CPPOB (untuk Risiko Rendah)
6. Surat pemenuhan standar (untuk Risiko Sedang)
7. Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B (untuk Risiko Sedang)

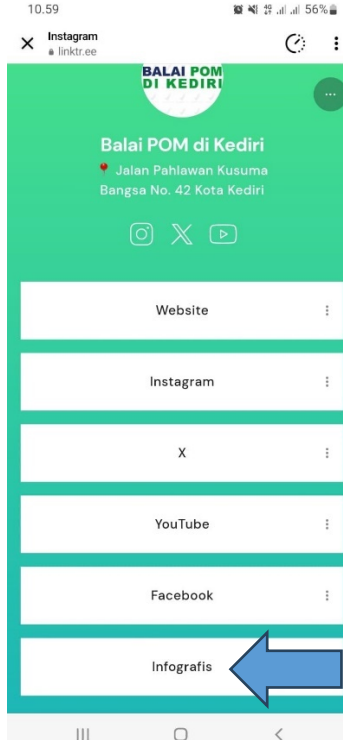
Contoh dokumen dapat diakses pada link berikut:
https://bit.ly/ContohDokumen_IPCPPOB

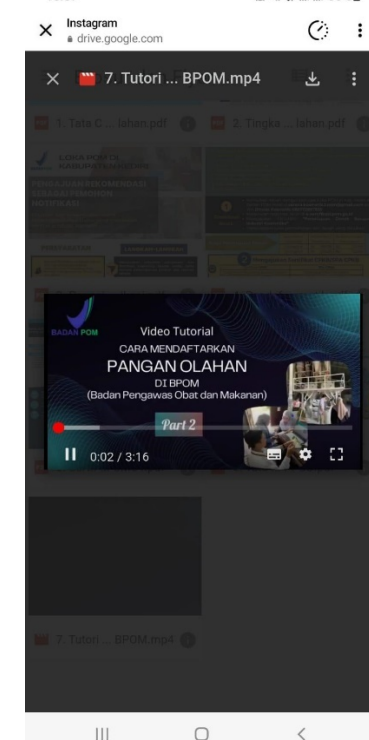
B. Publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi IP CPPOB



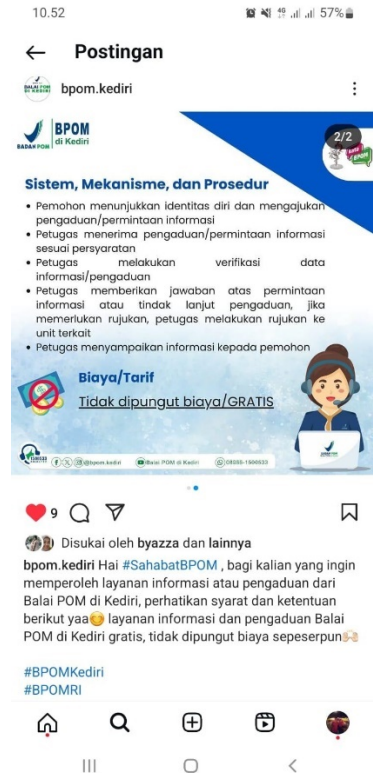
Tautan

- subbsite kediri.pom.go.id/
- linktr.ee/bpomkediri



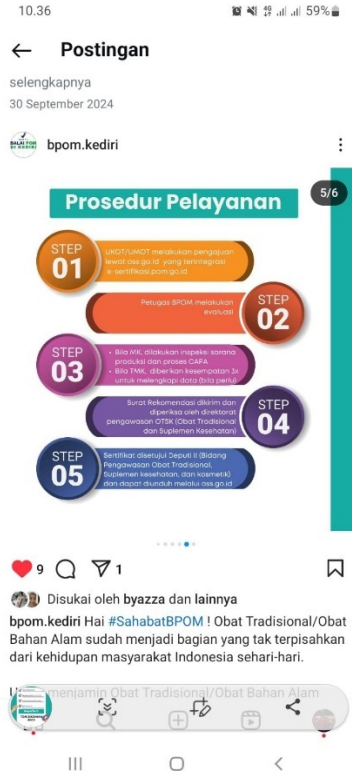


C. Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat bahwa pelayanan pengajuan dan informasi Gratis



D. Publikasi melalui media sosial untuk timeline layanan Sertifikasi CPOTB





BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Januari 2025 adalah 88,55 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.
2. Capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan skor 92,59 sedangkan nilai terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 81,48 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 SKM Januari 2025 diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan yaitu unsur persyaratan, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Rekomendasi perbaikan untuk peningkatan pelayanan publik yaitu :
 1. Peningkatan Pemahaman Konsumen terhadap Persyaratan Layanan (U1 : Persyaratan) dengan mengembangkan linktree yang berisi informasi persyaratan layanan, dilengkapi dengan contoh dokumen yang dapat memudahkan pemohon dalam melengkapi persyaratan.
 2. Peningkatan Pemahaman tentang Biaya/Tarif (U4: Biaya/Tarif) dengan mengedukasi konsumen mengenai ketentuan biaya PNBP dan menganjurkan kepada konsumen untuk tidak menggunakan jasa pihak ketiga dalam mengurus perizinan guna menghindari potensi biaya tambahan yang tidak diperlukan.
 3. Peningkatan Pemahaman terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5: Produk Layanan) dengan memperluas sosialisasi terkait layanan publik BPOM di Kediri melalui berbagai platform media sosial yang mudah diakses oleh masyarakat.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si.,M.Sc

Kediri, 10 Februari 2025
Ketua Tim Layanan Publik

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

Dian Reni Agustina, S.Farm., Apt.