



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

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

2025
NOVEMBER

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:

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 November 2025 dengan jumlah responden sebanyak 23 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	14	60,86%
		Perempuan	9	39,13%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	39,13%
		DI/D2/D3	3	13,04%
		D4/S1	11	47,82%
		S2/Profesi/S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0
		Pegawai Swasta	8	34,78%
		Wiraswasta	14	60,86%
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Lainnya	1	4,34%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	13,04%
		26 – 30 Tahun	4	17,39%
		31 – 35 Tahun	4	17,39%
		36 – 40 Tahun	5	21,73%
		≥ 41 Tahun	7	30,43%

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 November 2025

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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	23									
Perhitungan SKM Total	94.20	93.48	95.17	95.65	97.10	95.65	94.93	96.38	94.93	
IKM**)	95,28									

Keterangan:

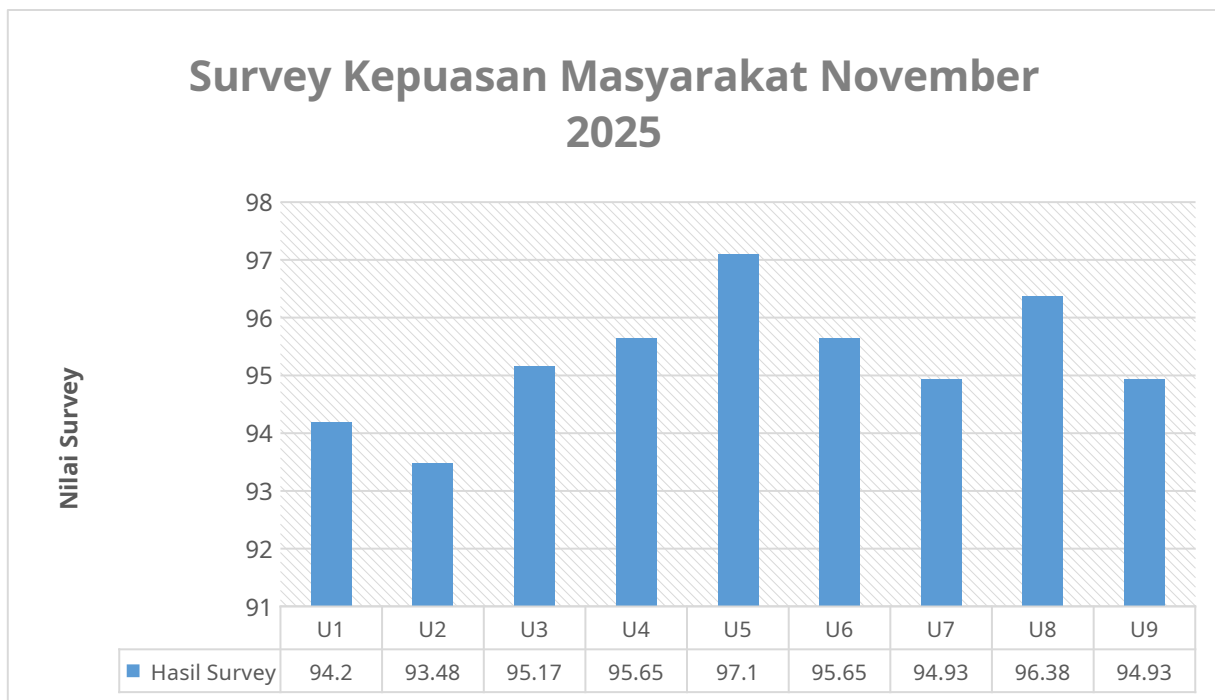
	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 93,48 – 97,10. Capaian tertinggi pada unsur U5, U8, U4 dan U6. Sementara itu untuk capaian terendah pada unsur U1, dan U2. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan November 2025 adalah 95,28 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 November 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan November 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	94,20
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,48
U3	Waktu Penyelesaian	95,17
U4	Biaya/Tarif	95,65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,10
U6	Kompetensi Pelaksana	95,65
U7	Perilaku Pelaksana	94,93
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,38
U9	Sarana dan Prasarana	94,93
Nilai SKM Unit Layanan		95,28



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan November 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan
1	Semoga pelayanan tetap utama n sukses bpom
2	Sdh memadai

3	Tingkatkan pelayanan
4	Sudah sangat baik terimakasih
5	semoga Balai POM Kediri semakin jaya
6	memberikan pelayanan yang sangat baik
7	Mantap dan sangat Baik Pelayanan nya.
8	Tetap semangat menjalani hidup tanpa mempersulit orang lain. Kelak kita dapat berkah mengalir. Amin
9	Terimakasih sudah cukup bagus dan memuaskan
10	Untuk usaha UMKM perlu pendampingan, terimakasih
11	Akses konsultasi juga sangat mudah, selain ke kantor bisa juga melalui online, by WhatsApp
12	Setaip ada pengaduandan konsultasi selalu ditanggapi
13	Sangat Bagus, Terimakasih
14	Pertahankan Pelayanan yang sudah diberikan. Pelayanan Ramah, Sopan, Edukatif dan Informatif
15	terimakasih dan teruslah memberikan edukasi kepada kami khususnya, UKM yang ingin maju..
16	Petugas agar meningkatkan pelayanan lebih baik lagi
17	Oke
18	Ditingkatkan lagi pelayanannya
19	Bagus????
20	Semuanya sudah memadai & baik
21	sudah sangat Meningkatkan pelayanan untuk masyarakat yang lebih cepat dan tepat serta memberikan informasi yang detail dan mudah di terima oleh audiens ????

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN NOVEMBER 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan pada tiap unsur survei, terdapat tiga unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu Sistem,

Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 93.48, Persyaratan (U1) dengan nilai 94.20, dan Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 94,93 Meskipun demikian, unsur tersebut masih masuk kategori baik.

- Analisa dari 2 unsur paling rendah adalah U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang memiliki nilai 93,48 dan U1 Persyaratan dengan nilai 94,20. Beberapa responden masih menilai bahwa alur pelayanan belum sepenuhnya mudah dipahami, terutama terkait tahapan proses layanan, kelengkapan persyaratan, serta informasi waktu penyelesaian yang belum tersampaikan secara optimal. Hal ini dapat dipengaruhi oleh perbedaan pemahaman pengguna layanan, keterbatasan media informasi, maupun belum seragamnya penyampaian informasi prosedur oleh petugas layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya penguatan sistem informasi pelayanan, baik melalui penyederhanaan prosedur, penyajian alur layanan yang lebih visual dan mudah dipahami, serta peningkatan konsistensi petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat.
- Unsur U9 Sarana dan Prasarana juga memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan November. 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 identik 96,38, yaitu: U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Analisis umum unsur tertinggi menggambarkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan sangat baik, baik dari sisi kemudahan penyampaian pengaduan, kejelasan persyaratan, maupun responsivitas tindak lanjut yang diberikan kepada masyarakat.
- Tingginya nilai pada unsur U8 mengindikasikan bahwa masyarakat menilai sistem pengelolaan pengaduan sudah mudah diakses, transparan, dan memberikan kepastian tindak lanjut. Hal ini didukung oleh tersedianya berbagai kanal pengaduan serta komitmen unit kerja dalam menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, dan masukan secara tepat waktu. Capaian tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

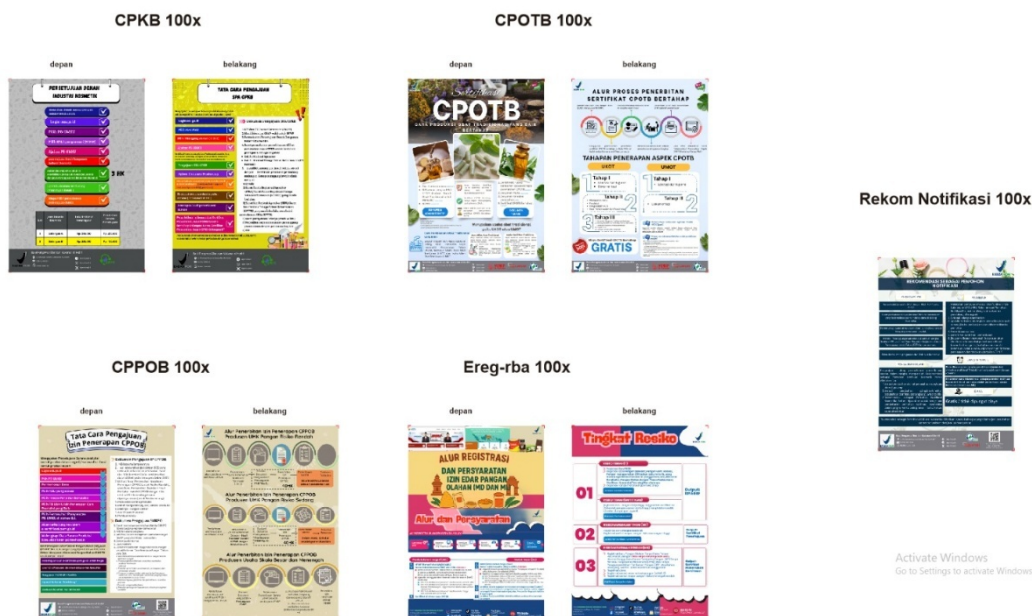
Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Desember 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	○ Perbedaan pemahaman pengguna layanan, keterbatasan media informasi, maupun belum seragamnya penyampaian informasi prosedur oleh petugas layanan.	Penyederhanaan prosedur, penyajian alur layanan yang lebih visual dan mudah dipahami
U5 Persyaratan	○ Responden belum sepenuhnya memahami jenis layanan, batasan kewenangan, dan hasil layanan yang diberikan.	Membuat contoh dokumen persyaratan yang harus disusun

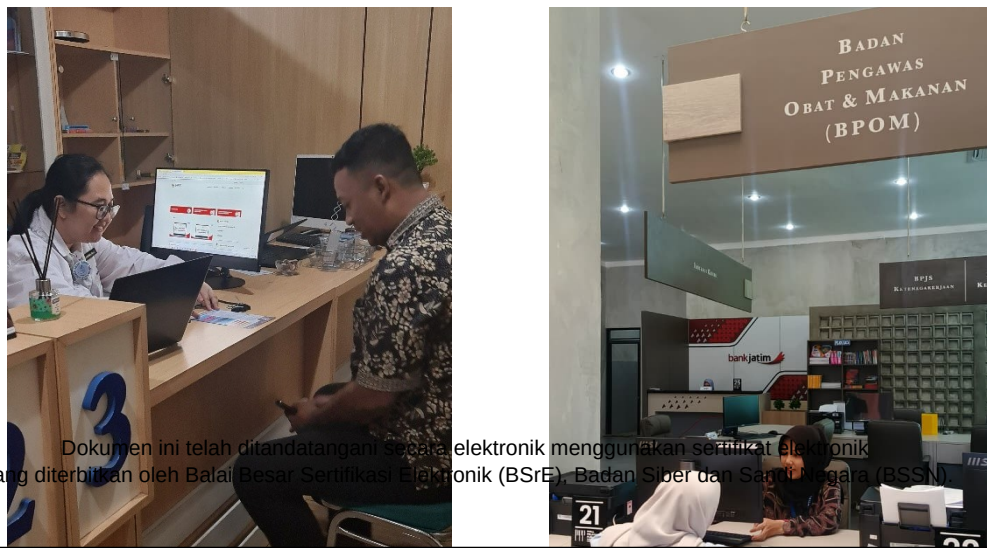
U9 Sarana dan Prasarana	Masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan	Pemeliharaan fasilitas pendukung layanan.
-------------------------	--	---

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN OKTOBER TAHUN 2025

- Membuat infografis alur layanan yang lebih ringkas dan mudah dipahami untuk diunggah di media sosial dan ditempel di ruang layanan.



Pelayanan Publik dan di ULPK Balai POM di Kediri.



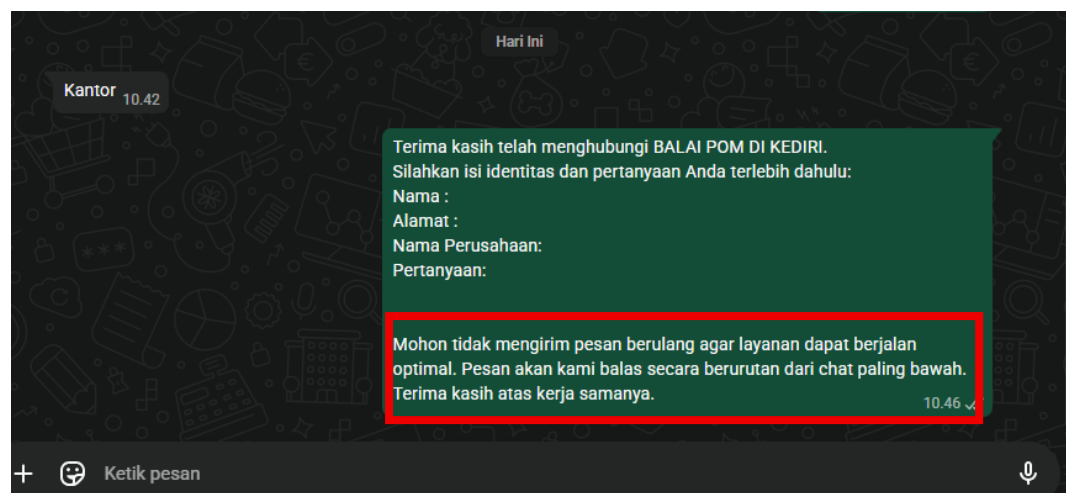
Pelayanan di ULPK Balai POM Kediri

Pelayanan di MPP Wilayah Kerja
Balai POM Kediri

3. Mengoptimalkan antrean layanan, misalnya dengan membuat penanda antrean sederhana agar alur lebih teratur. Hal ini berlaku pula untuk layanan di Wara POM.



Implementasi Nomor Antrean di
Balai POM Kediri



Menambah pesan otomatis untuk tidak mengirim pesan berulang dan
menginformasikan bahwa pesan akan dibalas secara berurutan dari pesan paling bawah

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, Unit Layanan memperoleh nilai SKM 95,28, dengan kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, tiga unsur terendah (U1, U2, dan U9) menjadi titik perhatian untuk peningkatan berkelanjutan, terutama terkait kejelasan informasi layanan, pemahaman produk layanan, dan konsistensi waktu penyelesaian.
2. Sementara itu, banyaknya unsur dengan nilai tertinggi menunjukkan bahwa kinerja petugas, kualitas fasilitas, dan kejelasan persyaratan layanan sudah sangat memuaskan bagi pengguna.

4.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei dan analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat bulan November 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 informasi layanan, baik dalam bentuk infografis maupun media informasi lainnya, agar prosedur pelayanan semakin mudah dipahami oleh pengguna.
- Penyempurnaan penyampaian jenis dan hasil layanan, sehingga masyarakat memperoleh gambaran yang lebih jelas terkait batasan, cakupan, dan output layanan yang diberikan.
- Upaya perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat, serta memastikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan komitmen berkelanjutan tersebut, Unit Layanan diharapkan mampu

mempertahankan predikat “Sangat Baik” dan terus meningkatkan mutu pelayanan pada periode berikutnya.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri

Kediri, 09 Desember 2025
Ketua Tim Infokom



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

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

Dian Reni Agustina, S.Farm,