



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

2025

TRIWULAN III



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

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

2025
JULI

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 Penentuan Jumlah Responden.....	7
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III.....	9
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB IV.....	15
PENUTUP.....	15

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 6 jenis layanan yaitu :

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

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di

Kediri. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Kediri Bulan Juli Tahun 2025.

N o	Jenis Pelayanan	Populas i	Sampe l
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	20	5
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	1	0
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	2	0
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	0	0
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	2	0
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	9	12
Jumlah		34	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 DAN ANALISA HASIL SURVEI

1.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada Bulan Juli 2025 dengan jumlah responden sebanyak 17 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	8	53 %
		Perempuan	9	47 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	29 %
		DI/D2/D3	3	18 %
		D4/S1	6	35 %
		S2/Profesi/S3	3	18%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	6 %
		Pegawai Swasta	6	35 %
		Wiraswasta	9	53 %
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Lainnya	1	6 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	6 %
		26 – 30 Tahun	1	6 %
		31 – 35 Tahun	2	12 %
		36 – 40 Tahun	6	35 %
		≥ 41 Tahun	7	41 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

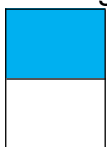
A. Analisis Hasil Survei

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 Juli 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	6	5	5	4	4	4	6	
2	6	6	6	5	4	4	5	5	6	
3	6	6	6	6	6	6	5	4	4	
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	3	4	6	6	6	6	4	6	5	
6	4	5	5	5	6	6	5	6	6	
7	5	5	5	5	5	5	6	6	5	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	4	4	5	5	5	4	4	6	6	
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	3	5	4	5	5	6	6	6	6	
12	2	4	6	5	6	6	6	6	6	
13	5	5	5	5	4	6	5	5	5	
14	6	6	5	5	6	6	6	6	6	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	17									
Perhitungan SKM Total	81.37	87.25	90.85	92.16	89.22	93.14	94.12	92.16	92.16	
IKM**)	90.27									

Keterangan:



:
Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
:
Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

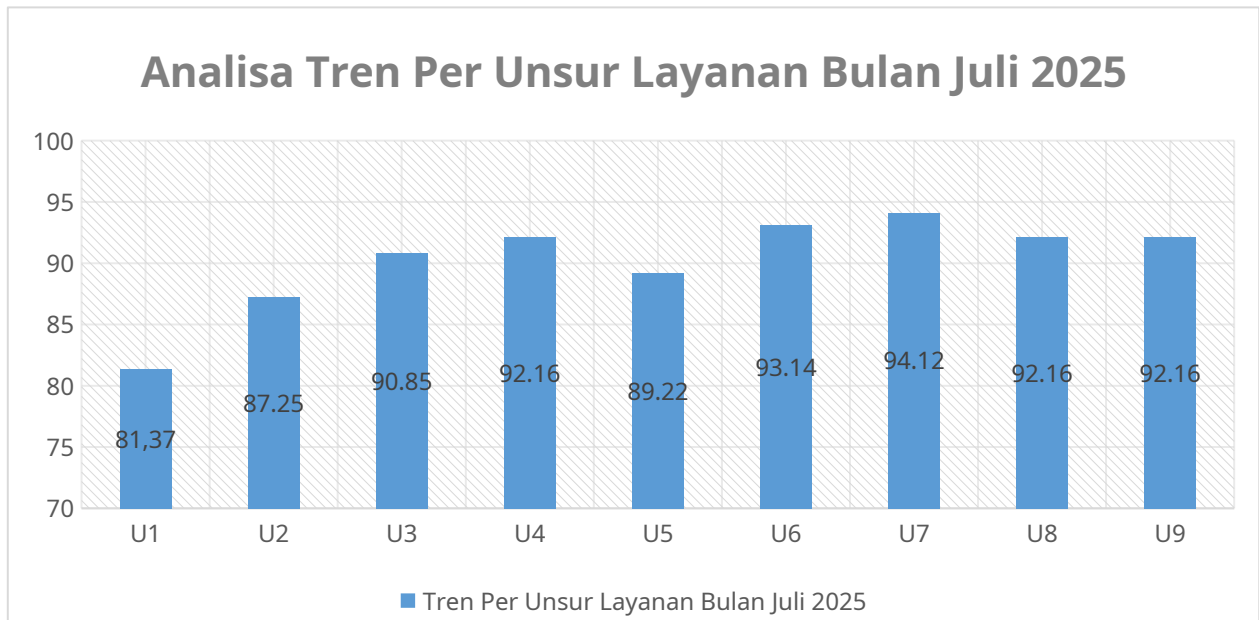
	:	Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	:	Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 81,37 – 94,12. Capaian tertinggi pada U7. **Perilaku pelaksana**, 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 Juli 2025 adalah 90,27 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 Juni 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Juli 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	81,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,25
U3	Waktu Penyelesaian	90,85
U4	Biaya/Tarif	92,16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,22
U6	Kompetensi Pelaksana	93,14
U7	Perilaku Pelaksana	94,12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,16
U9	Sarana dan Prasarana	92,16
Nilai SKM Unit Layanan		90,27



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Juli 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Jenis Pelayanan yang Diterima
1	Terimakasih	IP CPPOB
2	Semoga semakin sukses dalam pelayanan	Layanan dan Pengaduan
3	Ruangan untuk pelayanan dibesarkan	Layanan dan Pengaduan
4	banyak masalah pada trobelnya aplikasi saat mengurus persyaratan, seperti mendaftarkan pada NPWP	IP CPPOB
5	Sering mengadakan klinik bpom	IP CPPOB
6	Oke	IP CPPOB
7	Pelayanan sangat baik	Layanan dan Pengaduan
8	Bagus , menjelaskan dengan jelas sekali	Layanan dan Pengaduan

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN JULI 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan pada tiap unsur survei, terdapat satu unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu Persyaratan (U1) dengan nilai 81,37. Meskipun demikian, unsur tersebut masih masuk kategori baik.
- Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7). Pada bagian saran dan masukan, tidak ditemukan keluhan pelanggan terkait kompetensi maupun perilaku pelaksana layanan.

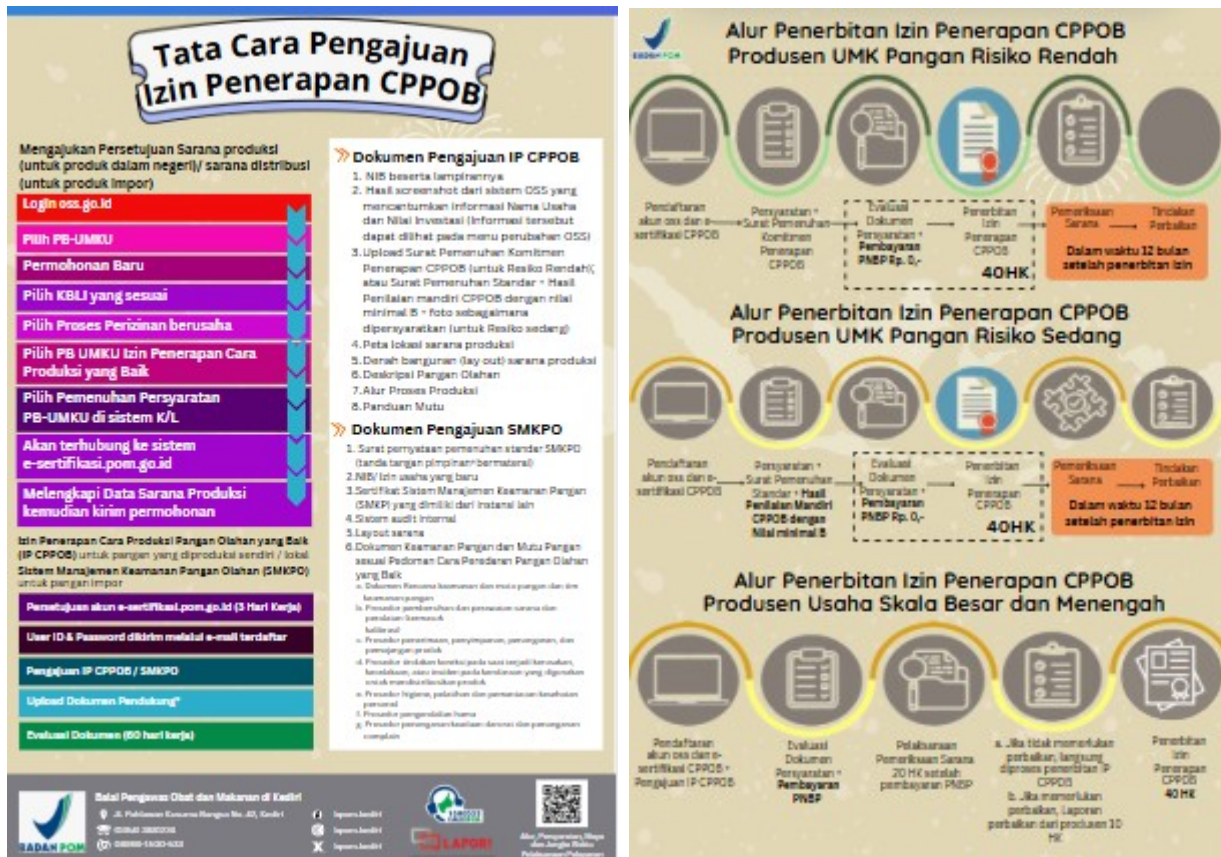
- Secara keseluruhan, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai tinggi sehingga tidak ditemukan masalah mendasar dalam penyelenggaraan layanan. Namun, untuk mendukung perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), unsur dengan nilai terendah dipilih sebagai prioritas tindak lanjut, yaitu Persyaratan (U1). Persyaratan (U1) adalah tentang kelengkapan dokumen, ketentuan, dan syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh pelayanan di Balai POM di Kediri.
- Analisa penyebab nilai terendah pada unsur Persyaratan (U1), pemohon belum terbiasa mencari informasi persyaratan melalui kanal digital (website/Instagram BPOM Kediri), sehingga masih ada kebingungan saat melengkapi dokumen.
- Rencana tindak lanjut, informasi khusus terkait Persyaratan (U1) untuk 6 jenis layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kediri sebetulnya telah menginformasikan di media sosial instagram Balai POM di Kediri (<https://www.instagram.com/bpom.kediri/>) yang memuat link informasi persyaratan yang diperlukan untuk mendaftarkan izin edar.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Juli 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U1) Persyaratan	○ Pemohon belum terbiasa mencari informasi persyaratan melalui kanal digital (website/Instagram BPOM Kediri), sehingga masih ada kebingungan saat melengkapi dokumen.	○ Menyediakan Media Informasi Persyaratan yang Lebih Variatif.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN JUNI TAHUN 2025

A. Menyediakan Media Informasi yang lebih variatif untuk IP CPPOB – Layanan yang sering digunakan.



BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Juli 2025 adalah 90,27 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.
2. Capaian tertinggi pada Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7), dengan skor 94,12 sedangkan nilai terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 81,37 dengan kriteria mutu layanan Baik. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

4.2 REKOMENDASI

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

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 81,37 adalah unsur Persyaratan (U1). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut termasuk dalam kategori mutu layanan Baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- Analisa penyebab unsur terendah pada unsur Persyaratan (U1) adalah karena Informasi terkait persyaratan layanan masih dianggap kurang praktis diakses oleh sebagian masyarakat.
- Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah menyediakan media Informasi Persyaratan yang Lebih Variatif melalui media sosial.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri



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

Kediri, 11 Agustus 2025
Ketua Tim Infokom

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

Dian Reni Agustina, S.Farm, Apt



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025
AGUSTUS

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 Penentuan Jumlah Responden.....	7
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III.....	9
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB IV.....	15
PENUTUP.....	15

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 6 jenis layanan yaitu :

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

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di

Kediri. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Kediri Bulan Agustus Tahun 2025.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	23	5
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	4	1
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A	2	1
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	7	3
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	5	3
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	10	5
Jumlah		51	18

2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

BAB III

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI

1.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada Bulan Agustus 2025 dengan jumlah responden sebanyak 17orang 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	6	33,33 %
		Perempuan	12	66,67 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	5,55 %
		DI/D2/D3	1	5,55 %
		D4/S1	11	61,11 %
		S2/Profesi/S3	5	27,77 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0
		Pegawai Swasta	9	50,00 %
		Wiraswasta	5	27,77 %
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Lainnya	5	27,77 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	27,77 %
		26 – 30 Tahun	3	16,67 %
		31 – 35 Tahun	5	27,77 %
		36 – 40 Tahun	1	5,55 %
		≥ 41 Tahun	4	22,22 %

1.2 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 Agustus 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
3	5	5	5	5	6	6	6	6	6	
4	6	6	6	5	5	5	6	5	6	
5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
12	5	5	6	5	6	6	6	6	6	
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	5	5	6	6	5	6	6	6	6	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
18	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	18									
Perhitungan SKM Total	94.44	93.52	93.21	93.52	94.44	94.44	96.30	95.37	95.37	
IKM**)	94.51									

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)

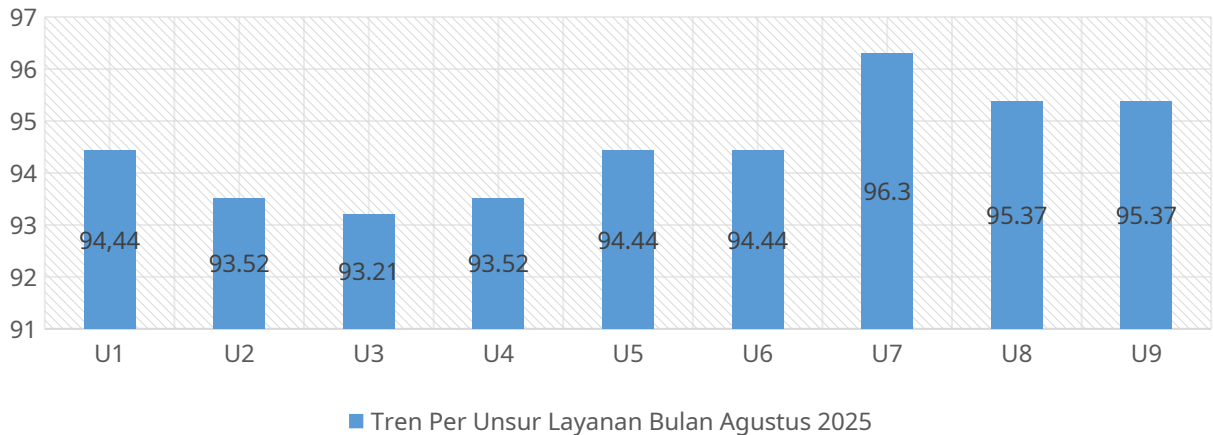
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 93,21 – 96,30. Capaian tertinggi pada U7. **Perilaku pelaksana**, sedangkan capaian terendah pada unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan kriteria layanan Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Agustus 2025 adalah 94,51 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 Agustus 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Agustus 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	94,44
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,52
U3	Waktu Penyelesaian	93,21
U4	Biaya/Tarif	93,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,44
U6	Kompetensi Pelaksana	94,44
U7	Perilaku Pelaksana	96,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,37
U9	Sarana dan Prasarana	95,37
Nilai SKM Unit Layanan		94,51

Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Agustus 2025



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Agustus 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Jenis Pelayanan yang Diterima
1	untuk booklet BPOM bidang kosmetik saat konsultasi kebetulan habis, mohon untuk lebih di cek dan di sediakan secara berkala	CPKB Kosmetik
2	semoga tetap melayani masyarakat dengan baik dan terus lebih baik lagi	Layanan dan Pengaduan
3	Cukup bagus	Layanan dan Pengaduan
4	Pelayanan sangat baik sekali dan ramah	IP CPPOB
5	Mantab	IP CPPOB
6	Cukup puas dengan pelayanan BPOM di Kediri	IP CPPOB
7	sangat responsif semoga semakin maju bpom	Layanan dan Pengaduan
8	Puas dengan informasi yang di berikan	Layanan dan Pengaduan
9	Karesidenan madiun dimasukkan area BPOM kediri agar lebih dekat untuk konsultasi offline	CPKB Kosmetik
10	Pelayanannya mantap	IP CPPOB

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN AGUSTUS 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan pada tiap unsur survei, terdapat satu unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 93,21. Meskipun demikian, unsur tersebut masih masuk kategori baik.

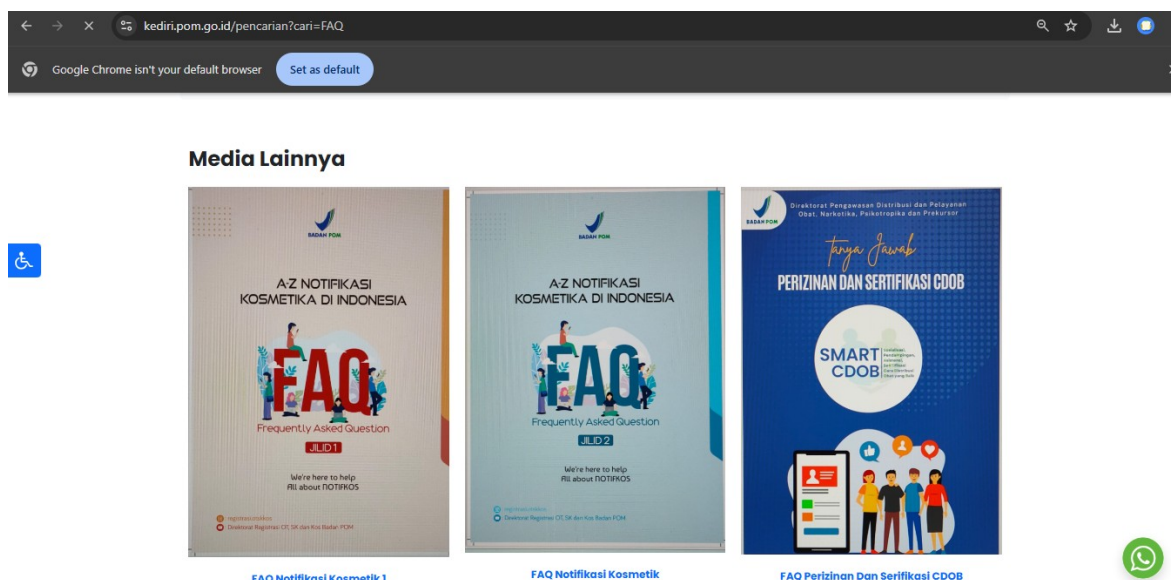
- Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7). Pada bagian saran dan masukan, tidak ditemukan keluhan pelanggan terkait kompetensi maupun perilaku pelaksana layanan.
- Nilai unsur waktu penyelesaian sebesar 93,21 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan di Balai POM di Kediri. Namun, karena nilai ini merupakan unsur dengan skor terendah dibanding unsur lainnya, dapat diinterpretasikan bahwa masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai waktu penyelesaian belum sepenuhnya optimal.
- Beberapa kemungkinan penyebab antara lain: Persepsi waktu tunggu yang berbeda antara petugas dan pengguna layanan, terutama jika pengguna tidak memahami alur dan estimasi waktu pelayanan yang berlaku. Hal lain yang menyebabkan adalah keterlambatan minor dalam penyelesaian layanan tertentu akibat faktor teknis atau administrasi (misalnya, validasi dokumen atau antrean pemeriksaan sampel).
- Rencana tindak lanjut, informasi khusus terkait waktu penyelesaian (U3) salah satunya dengan menampilkan estimasi waktu penyelesaian tiap jenis layanan secara jelas di ruang pelayanan dan media daring (website/subsite, WARA POM, media sosial) dan menyediakan kanal umpan balik cepat bagi masyarakat yang mengalami keterlambatan agar dapat segera ditindaklanjuti.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Agustus 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U3)Waktu Penyelesaian	Persepsi waktu tunggu yang berbeda antara petugas dan pengguna layanan, terutama jika pengguna tidak memahami alur dan estimasi waktu pelayanan yang berlaku. Hal lain yang menyebabkan adalah keterlambatan minor dalam penyelesaian layanan tertentu akibat faktor teknis atau administrasi (misalnya, validasi dokumen atau antrean pemeriksaan sampel).	Menampilkan estimasi waktu penyelesaian tiap jenis layanan secara jelas di ruang pelayanan dan media daring (website/subsite, WARAPOM, media sosial) dan menyediakan kanal umpan balik cepat bagi masyarakat yang mengalami keterlambatan agar dapat segera ditindaklanjuti.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN JULI TAHUN 2025

- Memuat link informasi persyaratan yang diperlukan untuk mendaftarkan izin edar. Menambahkan FaQ di laman subsite BPOM di Kediri.



BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Agustus 2025 adalah 94,51 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.
2. Capaian tertinggi pada Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7), dengan skor 96,30 sedangkan nilai terendah pada unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan skor 93,21 dengan kriteria mutu layanan Baik. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

4.2 REKOMENDASI

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

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 93,21 adalah unsur Waktu Penyelesaian (U3). 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 Waktu Penyelesaian (U3) adalah karena Informasi terkait persyaratan layanan masih dianggap kurang praktis diakses oleh sebagian masyarakat.

- Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah salah satunya dengan menampilkan estimasi waktu penyelesaian tiap jenis layanan secara jelas di ruang pelayanan dan media daring (website/subsite, WARA POM, media sosial) dan menyediakan kanal umpan balik cepat bagi masyarakat yang mengalami keterlambatan agar dapat segera ditindaklanjuti.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri



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

Kediri, 10 September 2025
Ketua Tim Infokom

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

Dian Reni Agustina, S.Farm, Apt



BADAN POM
Balai POM
di Kediri

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

2025
SEPTEMBER

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 Penentuan Jumlah Responden.....	7
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III.....	9
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB IV.....	16
PENUTUP.....	16

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 6 jenis layanan yaitu :

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

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di

Kediri. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Kediri Bulan Juli Tahun 2025.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	26	9
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	0	0
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	3	3
5	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0	0
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	3	5
Jumlah		33	18

2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

BAB III

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI

1.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada Bulan September 2025 dengan jumlah responden sebanyak 17orang 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	50 %
		Perempuan	9	50 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	22,22 %
		DI/D2/D3	4	22,22 %
		D4/S1	9	50 %
		S2/Profesi/S3	1	5,55 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	5,55 %
		Pegawai Swasta	8	44,44 %
		Wiraswasta	7	38,88 %
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Lainnya	2	11,11%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	27,77 %
		26 – 30 Tahun	2	11,11%
		31 – 35 Tahun	4	22,22 %
		36 – 40 Tahun	1	5,55 %
		≥ 41 Tahun	6	33,33 %

1.2 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 September 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
3	5	5	5	5	6	6	6	6	6	
4	6	6	6	5	5	5	6	5	6	
5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
12	5	5	6	5	6	6	6	6	6	
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	5	5	6	6	5	6	6	6	6	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
18	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	18									
Perhitungan SKM Total	91.67	92.59	95.37	96.30	96.30	96.30	96.30	95.37	96.30	
IKM**)	95,16									

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)

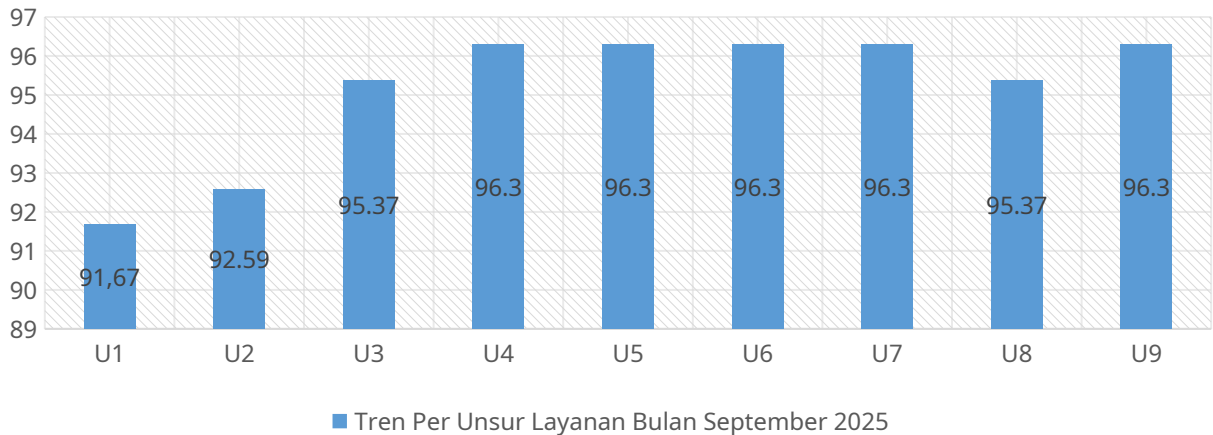
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua repsonden memberikan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 91,67 – 96,30. Capaian tertinggi pada U7. **Perilaku pelaksana**, sedangkan capaian terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan kriteria layanan Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan September 2025 adalah 95,16 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 Agustus 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan September 2025

Unsur Pelayanan		Nilai rata-rata IKM
U1	Persyaratan	91,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,59
U3	Waktu Penyelesaian	95,37
U4	Biaya/Tarif	96,30
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,30
U6	Kompetensi Pelaksana	96,30
U7	Perilaku Pelaksana	96,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,37
U9	Sarana dan Prasarana	96,30
Nilai SKM Unit Layanan		95,16

Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan September 2025



Gambar Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan September 2025

Tabel Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Jenis Pelayanan yang Diterima
1	Layanan ini sangat membantu UMKM naik kelas.... Selalu buat sosialisasi agar ketakutan perijinan BPOM yg selama ini terkesan sulit menjadi TDK LG agar membuka wawasan UMKm berproduksi yg aman n sehat	CPKB Kosmetik
2	Kami sebagai Pengusaha UMKM yunior berharap. agar supaya segera beroperasi	Layanan dan Pengaduan
3	Terimakasih sudah memberikan pelayanan terbaik, mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Terimakasih.	Layanan dan Pengaduan
4	Tetap penuh pelayanan yg profesional.	IP CPPOB
5	Sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan	IP CPPOB
6	AGAR DISEDIAKAN TUTORIAL VIDEO DI YOUTUBE BPOM KEDIRI UNTUK PENGURUSAN BPOM (PANGAN DAN ATAU OBAT TRADISIONAL)	IP CPPOB
7	Memudahakn proses perizinan kepada ukm2	Layanan dan Pengaduan
8	sangat responsif semoga semakin maju bpom	Layanan dan Pengaduan
9	Sudah baik	Layanan dan Pengaduan
10	Terimakasih	IP CPPOB
11	sudah baik, terimakasih	Layanan dan Pengaduan

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN SEPTEMBER 2025

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

(U1) dengan nilai 91,67. Meskipun demikian, unsur tersebut masih masuk kategori baik.

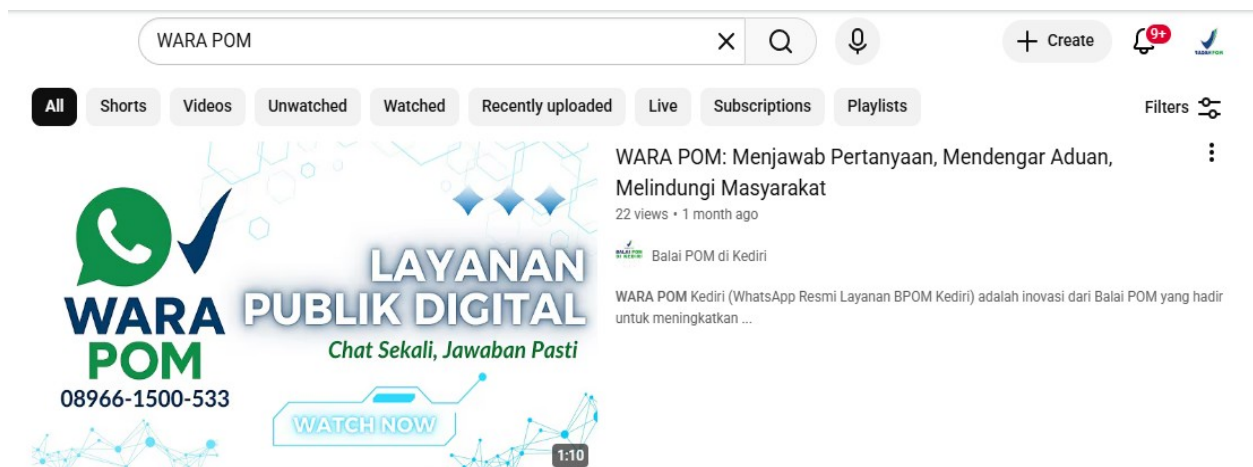
- Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7). Pada bagian saran dan masukan, tidak ditemukan keluhan pelanggan terkait kompetensi maupun perilaku pelaksana layanan.
- Nilai unsur Persyaratan sebesar 91,67 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan di Balai POM di Kediri. Namun, karena nilai ini merupakan unsur dengan skor terendah dibanding unsur lainnya, dapat diinterpretasikan bahwa masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah dipahami dan diakses.
- Beberapa pemohon masih mengalami kebingungan dalam melengkapi dokumen, terutama karena belum terbiasa mencari informasi melalui kanal digital seperti website atau media sosial BPOM Kediri. Hal ini menunjukkan perlunya strategi penyampaian informasi yang lebih interaktif dan menarik agar pesan mudah diterima masyarakat dari berbagai kalangan.
- Sebagai tindak lanjut, Balai POM di Kediri akan membuat video panduan singkat mengenai tata cara dan persyaratan pengajuan layanan, khususnya terkait pendaftaran izin edar dan layanan publik lainnya. Video ini akan disajikan dengan bahasa yang sederhana, dilengkapi dengan visual langkah-langkah praktis, dan diunggah pada kanal resmi seperti Instagram, YouTube, serta diputar di ruang pelayanan publik.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan September 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U1) Persyaratan	Beberapa pemohon masih mengalami kebingungan dalam melengkapi dokumen, terutama karena belum terbiasa mencari informasi melalui kanal digital seperti website atau media sosial BPOM Kediri. Hal ini menunjukkan perlunya strategi penyampaian informasi yang lebih interaktif dan menarik agar pesan mudah diterima masyarakat dari berbagai kalangan.	Membuat video panduan singkat mengenai tata cara dan persyaratan pengajuan layanan, khususnya terkait pendaftaran izin edar dan layanan publik lainnya. Video ini akan disajikan dengan bahasa yang sederhana, dilengkapi dengan visual langkah-langkah praktis, dan diunggah pada kanal resmi seperti Instagram, YouTube, serta diputar di ruang pelayanan publik.

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN AGUSTUS TAHUN 2025

- Sosialisasi WARAPOM sebagai tindak lanjut untuk menjawab waktu penyelesaian kepada pelaku usaha.



- Menampilkan estimasi waktu penyelesaian tiap jenis layanan secara jelas di ruang pelayanan dan media daring.

No	Konten	Link Data Dukung
1	Alur Registrasi Pagan Olahan MD	https://www.instagram.com/p/DPlzRCRgQPj/?img_index=2
2	Alur IP CPPOB	https://www.instagram.com/p/DOKmNkKj0G6/?img_index=1
3	Alur CPOTB	https://www.instagram.com/p/DPV1sNCD-GS/

- Menyediakan kanal umpan balik cepat bagi masyarakat yang mengalami keterlambatan agar dapat segera ditindaklanjuti.

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

Winanto, S.Si., Apt., M.Si.
Kepala Balai POM di Kediri

Lahir di Klaten, Jawa tengah pada tanggal 05 Januari 1980. Winanto, S.Si., Apt., M.Si dilantik menjadi Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri pada tanggal 21 Maret 2025.

Menyelesaikan Pendidikan SD hingga jenjang SMA di tempat kelahirannya yaitu di kota Kl...

Selengkapnya →

[WhatsApp](#)

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan September 2025 adalah 95,16 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik.
2. Capaian tertinggi pada Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7), dengan skor 96,30 sedangkan nilai terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 91,67 dengan kriteria mutu layanan Baik. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

4.2 REKOMENDASI

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

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 91,67 adalah unsur Persyaratan (U1). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut termasuk dalam kategori mutu layanan Baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- Analisa penyebab unsur terendah pada unsur Persyaratan (U1) adalah karena masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah dipahami dan diakses.
- Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah salah satunya dengan menampilkan estimasi waktu penyelesaian tiap jenis layanan secara jelas

di ruang pelayanan dan media daring (website/subsite, WARAPOM, media sosial) dan menyediakan kanal umpan balik cepat bagi masyarakat yang mengalami keterlambatan agar dapat segera ditindaklanjuti.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Kediri



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

Kediri, 09 Oktober 2025
Ketua Tim Infokom

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

Dian Reni Agustina, S.Farm, Apt