LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2025

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

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 1
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 2
1.5 Penentuan Jumlah Responden 2
BAB II 4
ANALISIS DATA SKM 4
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Analisis Responden 5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III 9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 9
BAB IV 17
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 21

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
Jl. Siwalan No.59 d Kerten Laweyan Surakarta Jawa Tengah 57144 Indonesia
Telp. (0271) 7788090, Fax : 7788090
Email : bpom_surakarta@pom.go.id ; Website : surakarta.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Muhammad Fajar Arifin, S.Farm., Apt
NIP	:	19851205 201012 1 005
Jabatan	:	Kepala Balai POM di Surakarta
Unit Kerja	:	Balai POM di Surakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 26 Agustus 2025

Kepala Balai POM di Surakarta,

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
BADAN POM

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm., Apt

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Surakarta menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Surakarta namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Surakarta, yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: 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**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 424 orang dan sampel sebanyak 92 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	4

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	3
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	2
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10	10
8	Pengujian Obat dan Makanan	0	0
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89	72

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	44	47,83%
		Perempuan	48	52,17%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	28	30,43%
		D1/D2/D3	14	15,22%
		D4/S1	30	32,61%
		S2/Profesi/S3	20	21,74%
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	1	1,09%
		Pegawai Swasta	42	45,65%
		Wiraswasta	34	36,96%
		Pelajar/Mahasiswa	8	8,69%
		Peneliti/dosen	1	1,09%
		Lainnya	6	6,52%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	92	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Analisis Responden

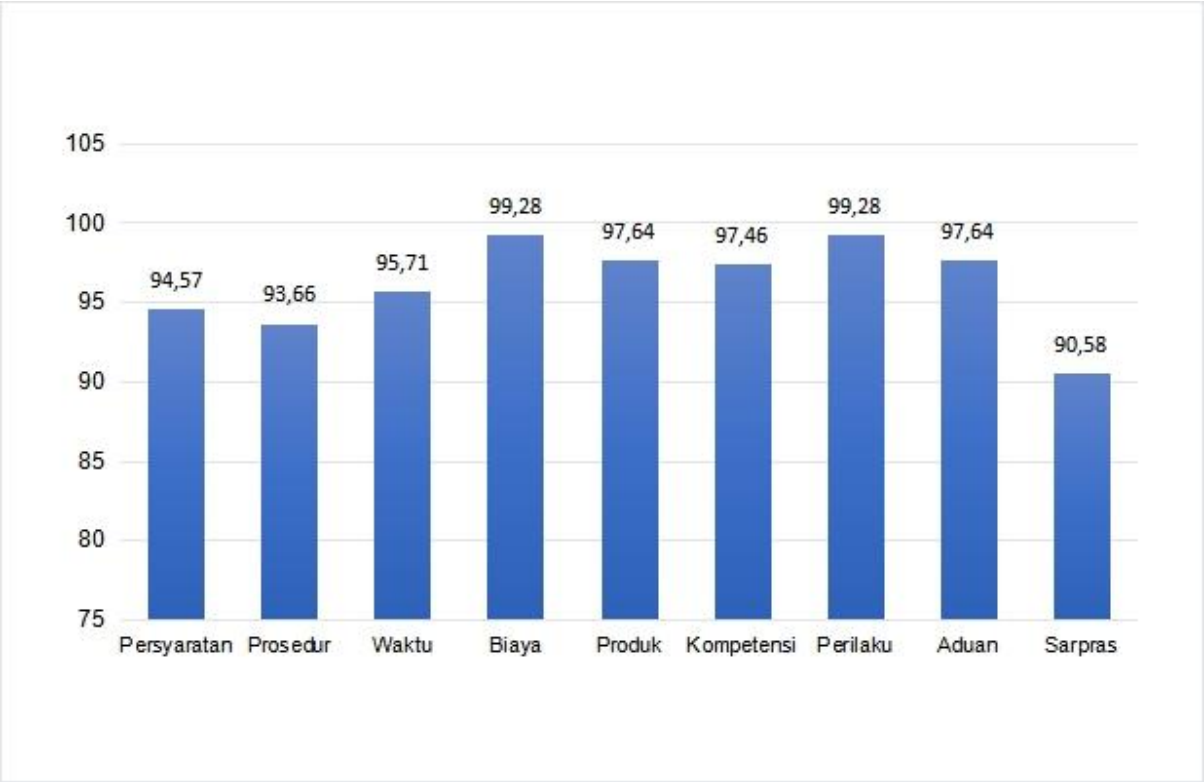
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	91,67	95,83	98,61	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	91,67	97,53
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	94,44	94,44	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,44	97,53
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	2	91,67	100,00	88,89	91,67	91,67	100,00	100,00	91,67	83,33	93,21

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	100,00	100,00	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,38
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10	95,00	96,67	90,56	100,00	100,00	96,67	100,00	95,00	88,33	95,80
8	Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	72	94,68	92,82	96,53	99,31	97,22	97,22	99,07	97,92	90,74	96,17
Rerata IKM Per Unsur			94,57	93,66	95,71	99,28	97,64	97,46	99,28	97,64	90,58	96,20
IKM Unit Layanan			A									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 90,58. Selanjutnya, aspek prosedur yang mendapatkan nilai 93,66 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa respon layanan melalui Whatsapp agar ditingkatkan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan keterampilan komunikasi petugas dan memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

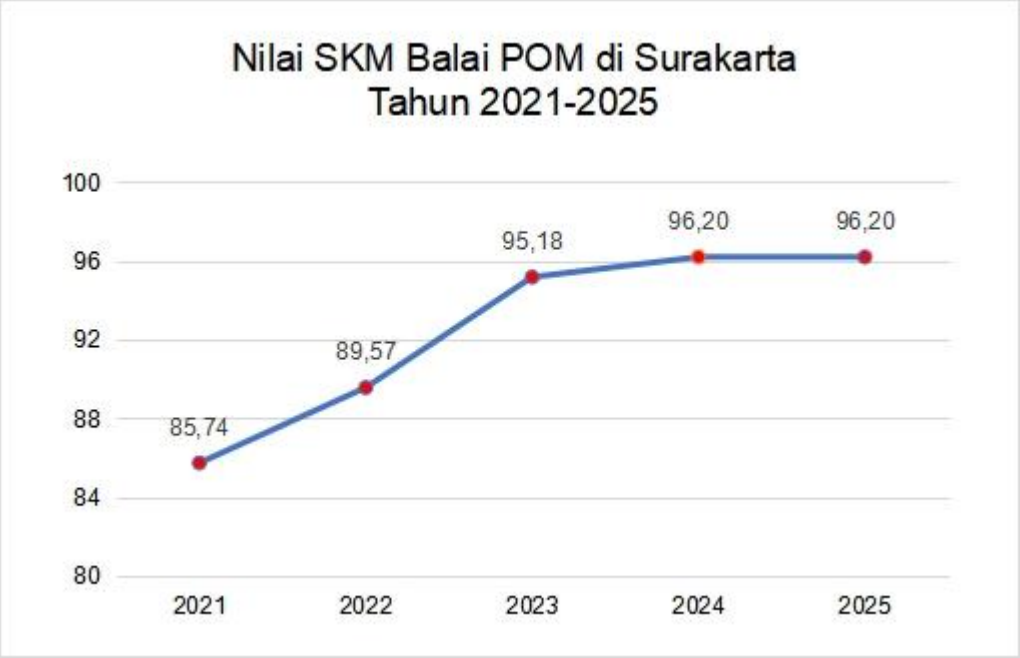
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan prasarana	1. Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, dan Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung.	31 Desember 2025	Infokom
		2. Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta di antaranya:	31 Desember 2025	Sertifikasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		a. parkir khusus tamu dan parkir khusus disabilitas yang diberikan marka yang jelas, b. tempat penitipan helm, c. penanda jalur evakuasi.		
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Mengoptimalkan layanan *Whatsapp* kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau desk CAPA).	31 Desember 2025	Sertifikasi
3	Persyaratan	Melakukan *update* leaflet registrasi Obat Bahan Alam.	31 Agustus 2025	Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat, meskipun nilai SKM pada tahun 2025 sama dengan nilai SKM pada tahun 2024. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Surakarta telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Surakarta periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

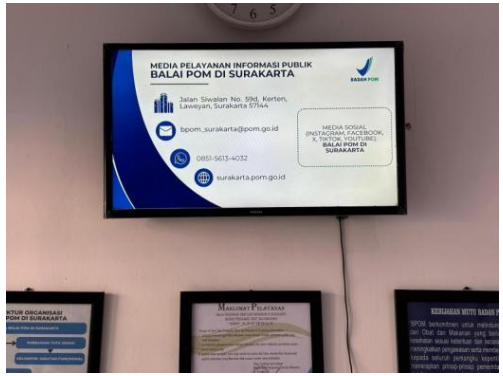
No.	Unsur	IKM
U1	Persyaratan	94,49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,74
U3	Waktu Penyelesaian	94,57
U4	Biaya/Tarif	95,51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,49
U6	Kompetensi Pelaksana	96,28
U7	Perilaku Pelaksana	96,92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,28
U9	Sarana dan Prasarana	93,33

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Surakarta telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon dijabarkan, ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1. Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta diantaranya: WiFi bagi konsumen, penambahan meja dan kursi layanan, APAR, media hiburan dan konsumsi (air minum dan permen) bagi konsumen di area tunggu	Sudah	Balai POM di Surakarta telah menyediakan sarana dan prasarana tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta diantaranya: WiFi bagi konsumen, penambahan meja dan kursi layanan, APAR, media hiburan dan konsumsi (air minum dan permen) bagi konsumen di area tunggu.	a. Penambahan WiFi bagi konsumen b. Penambahan meja dan kursi layanan

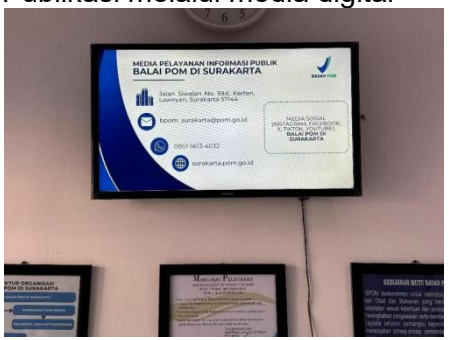
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				c. Penambahan APAR d. Penambahan media hiburan 

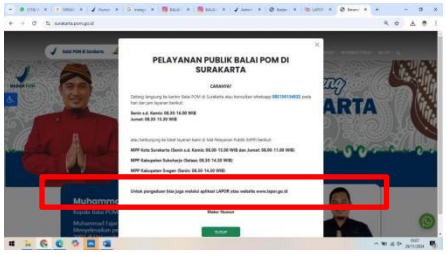
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				e. Penambahan air minum dan permen
	1.2. Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung	Sudah	Balai POM di Surakarta telah memberikan dan mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung.	a. Layanan Tatap Muka di MPP Jenderal Sudirman Kota Surakarta b. Layanan Tatap Muka di MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo

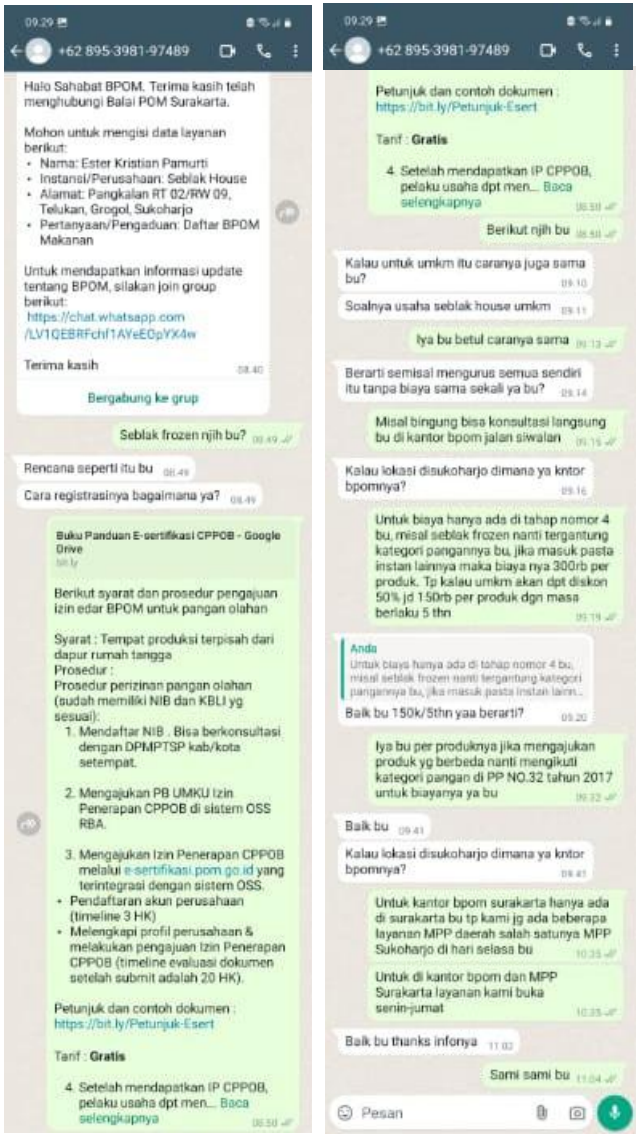
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				c. Layanan Tatap Muka di MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen
2	Publikasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal yang tersedia termasuk aplikasi LAPOR! sehingga lebih dimanfaatkan oleh masyarakat	Sudah	Balai POM di Surakarta telah melakukan publikasi layanan pengaduan Obat dan Makanan melalui berbagai kanal.	a. Publikasi melalui media cetak b. Publikasi melalui media digital 

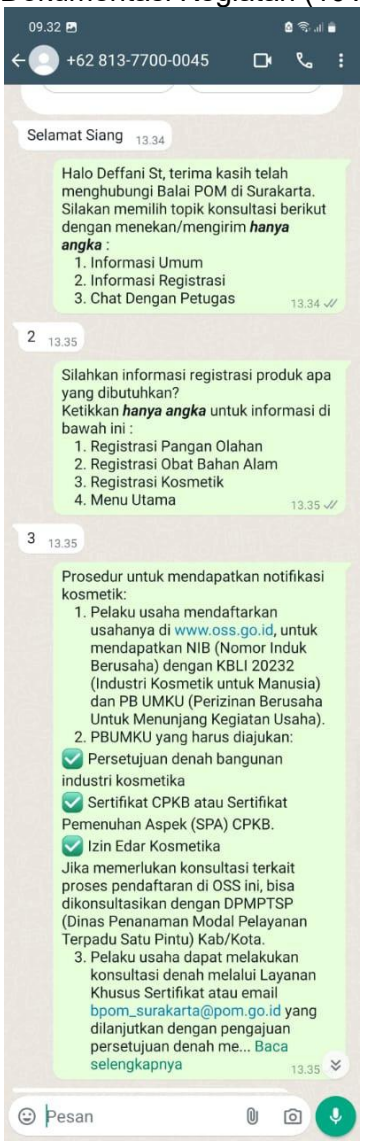
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				c. Publikasi melalui media online  d. Publikasi melalui media sosial

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Mengoptimalkan pelayanan secara daring termasuk layanan melalui Whatsapp aktif 24 jam (chatbot)	Sudah	Balai POM di Surakarta telah melakukan optimalisasi pelayanan secara daring termasuk chatbot Whatsapp.	a. Dokumentasi Kegiatan (2 Agustus 2024) 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				b. Dokumentasi Kegiatan (10 Agustus 2024) 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 92 orang mengisi SKM pada Balai POM di Surakarta. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 72 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,20. Nilai SKM Balai POM di Surakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana dan prasarana; Sistem, mekanisme, dan prosedur; serta Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Surakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

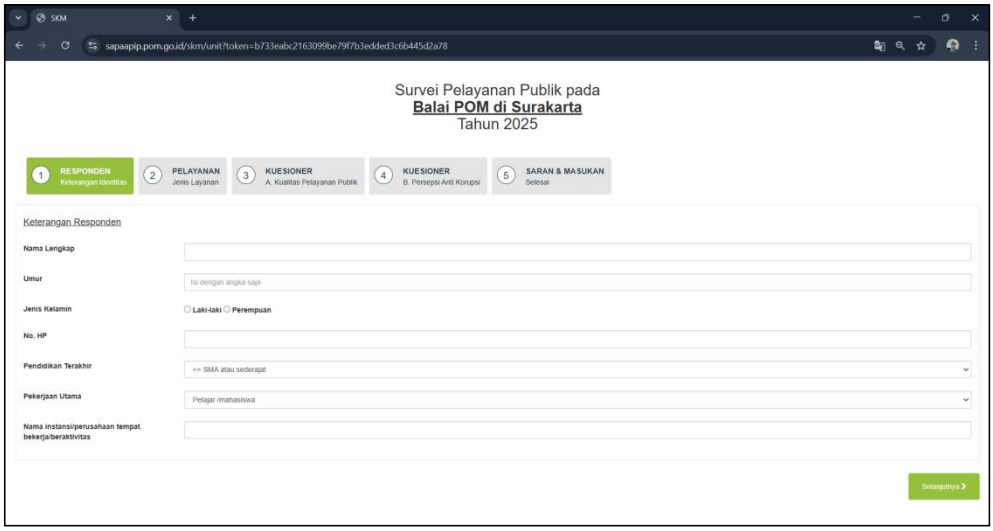
Surakarta, 26 Agustus 2025
Kepala Balai POM di Surakarta,

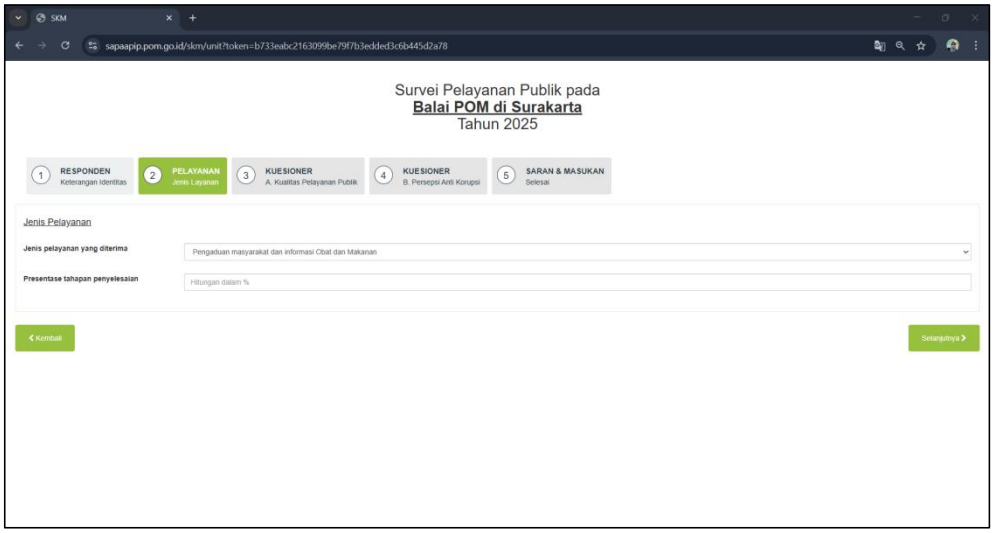
Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt
NIP. 19851205 201012 1 005

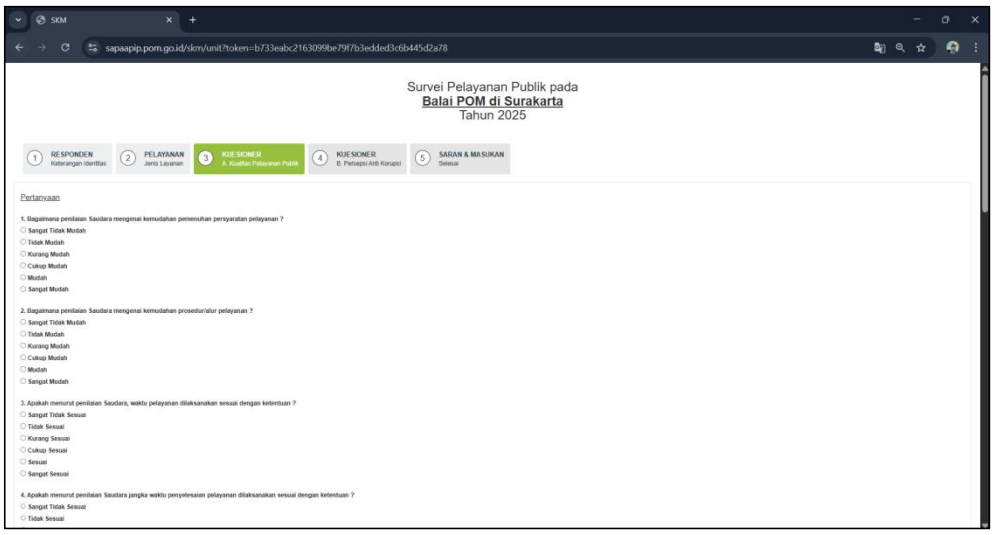
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

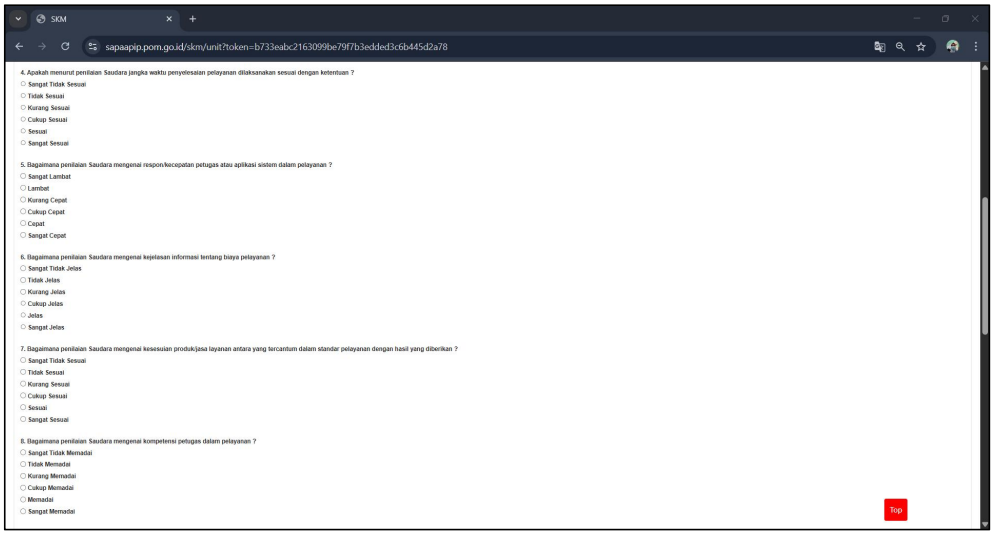
1. Kuesioner

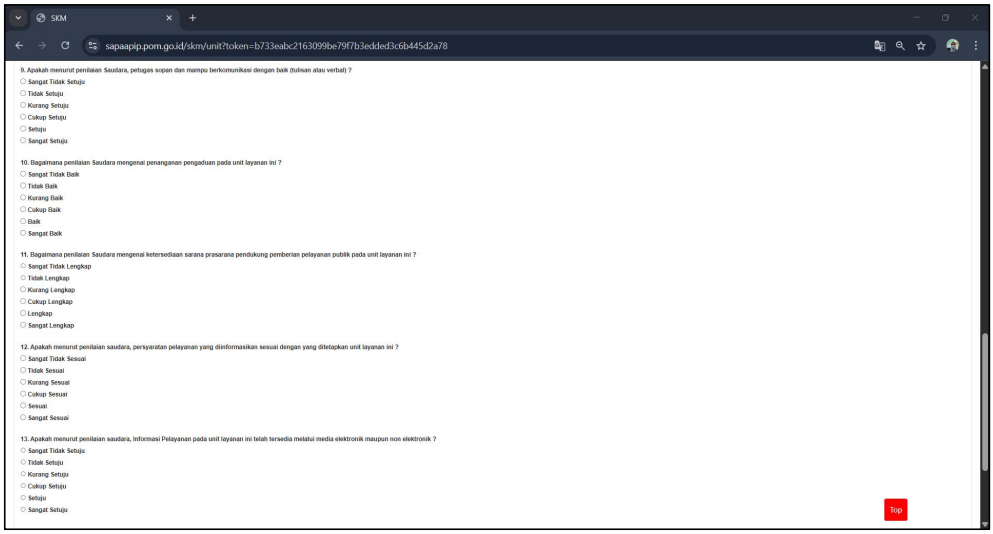


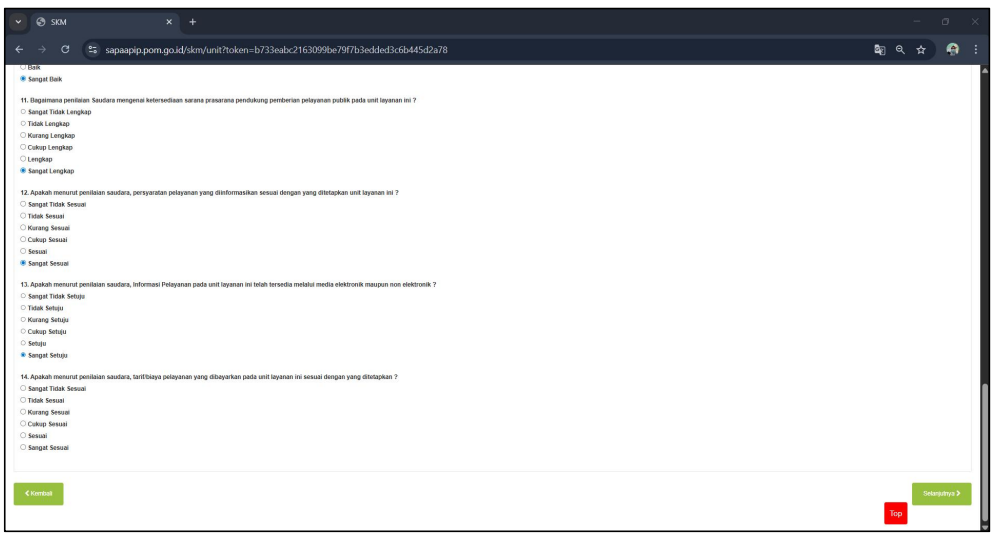




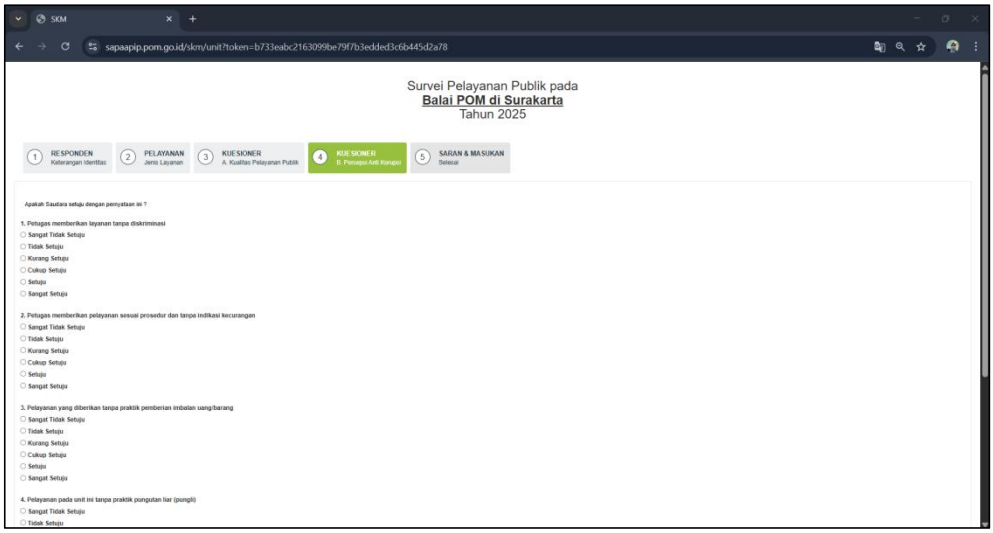
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

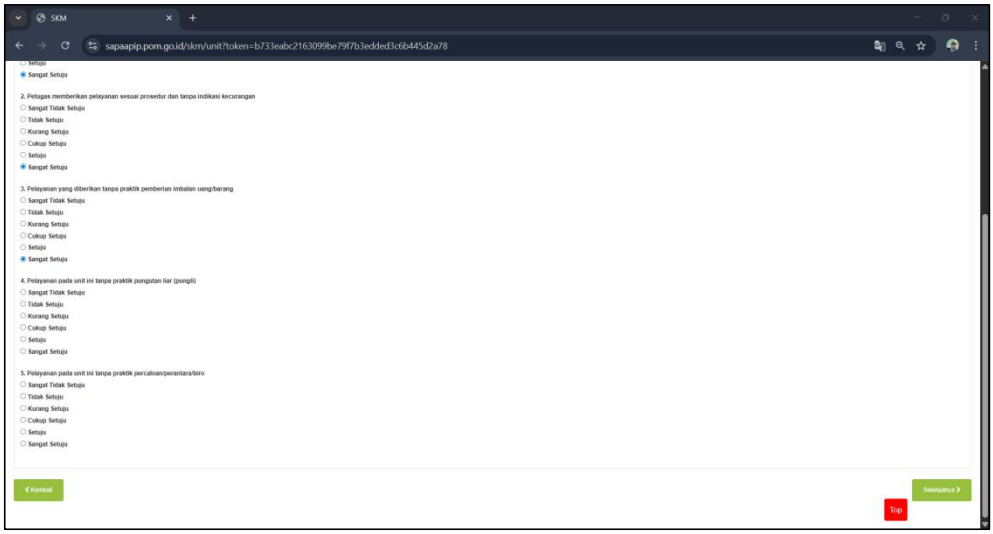


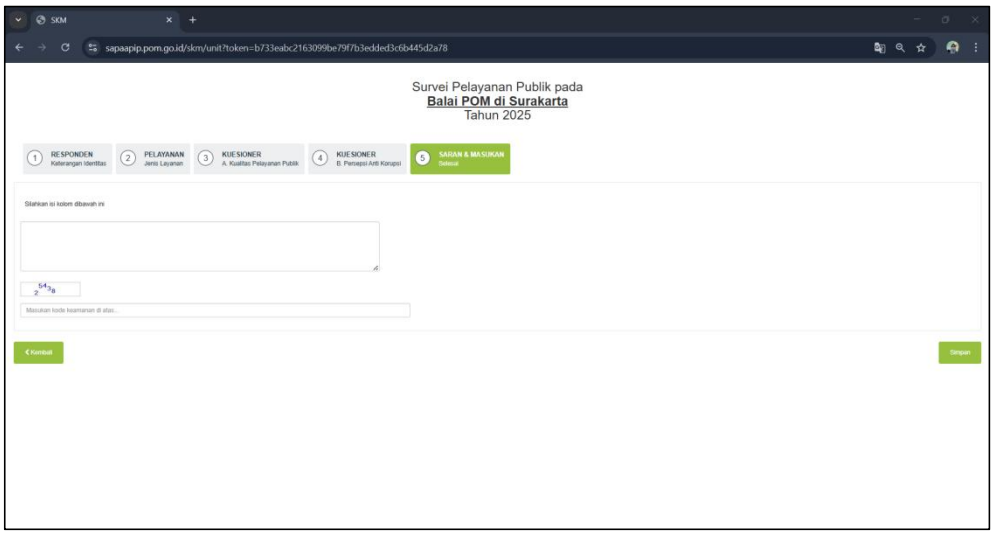




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

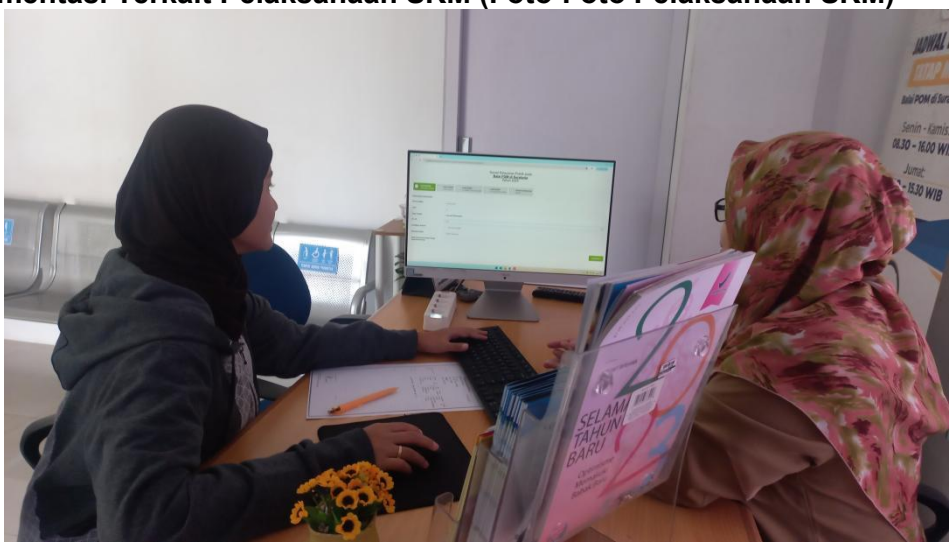


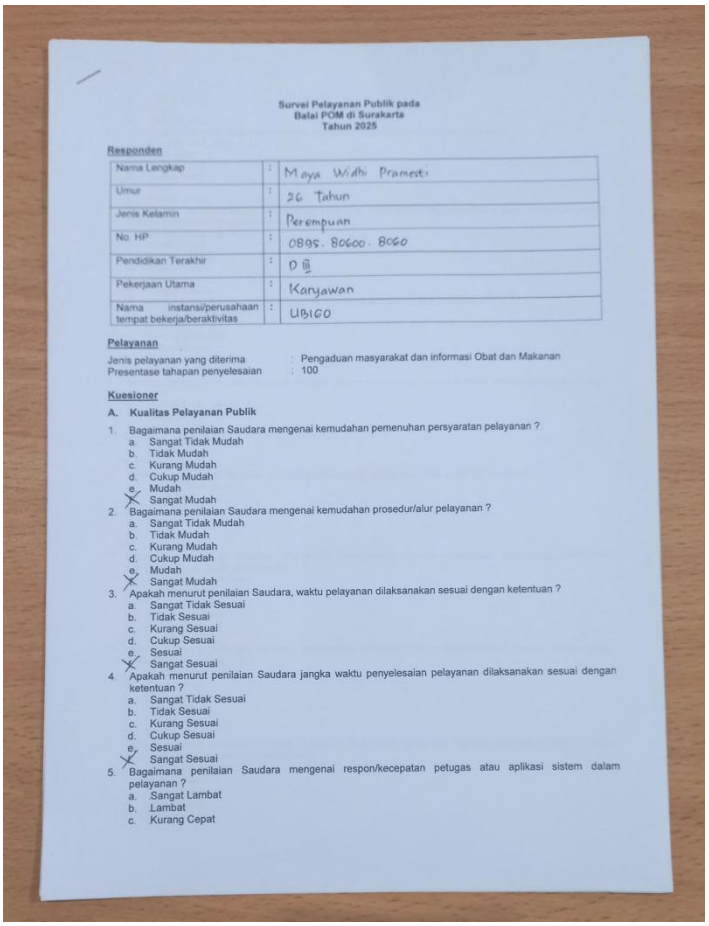




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Surakarta
Tahun 2025

Responden

Nama Lengkap	:	Maya Widhi Prameti
Umur	:	26 Tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
No. HP	:	0895. 80600. 8060
Pendidikan Terakhir	:	D III
Pekerjaan Utama	:	Karyawan
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	:	UBIGO

Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima : Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Presentase tahapan penyelesaian : 100

Kuesioner

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
   a. Sangat Tidak Mudah
   b. Tidak Mudah
   c. Kurang Mudah
   d. Cukup Mudah
   e. Mudah
   ✓ Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
   a. Sangat Tidak Mudah
   b. Tidak Mudah
   c. Kurang Mudah
   d. Cukup Mudah
   e. Mudah
   ✓ Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
   a. Sangat Tidak Sesuai
   b. Tidak Sesuai
   c. Kurang Sesuai
   d. Cukup Sesuai
   e. Sesuai
   ✓ Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
   a. Sangat Tidak Sesuai
   b. Tidak Sesuai
   c. Kurang Sesuai
   d. Cukup Sesuai
   e. Sesuai
   ✓ Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
   a. Sangat Lambat
   b. Lambat
   c. Kurang Cepat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).