

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI POM DI MAMUJU
TAHUN 2025**

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	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Burham Sidobejo, SH., MH.
NIP : 19740717 199503 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Mamuju
Unit Kerja : Balai POM di Mamuju

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.

Mamuju, 21 Juli 2025

Kepala Balai POM di Mamuju,



Burham Sidobejo, SH., MH.

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 POM di Mamuju 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 Mamuju 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 disebarakan 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 Mamuju 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 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 183 orang dan sampel sebanyak 44 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11	3
4	Pengujian Obat dan Makanan	6	2
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	164	37
Jumlah		183	44

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

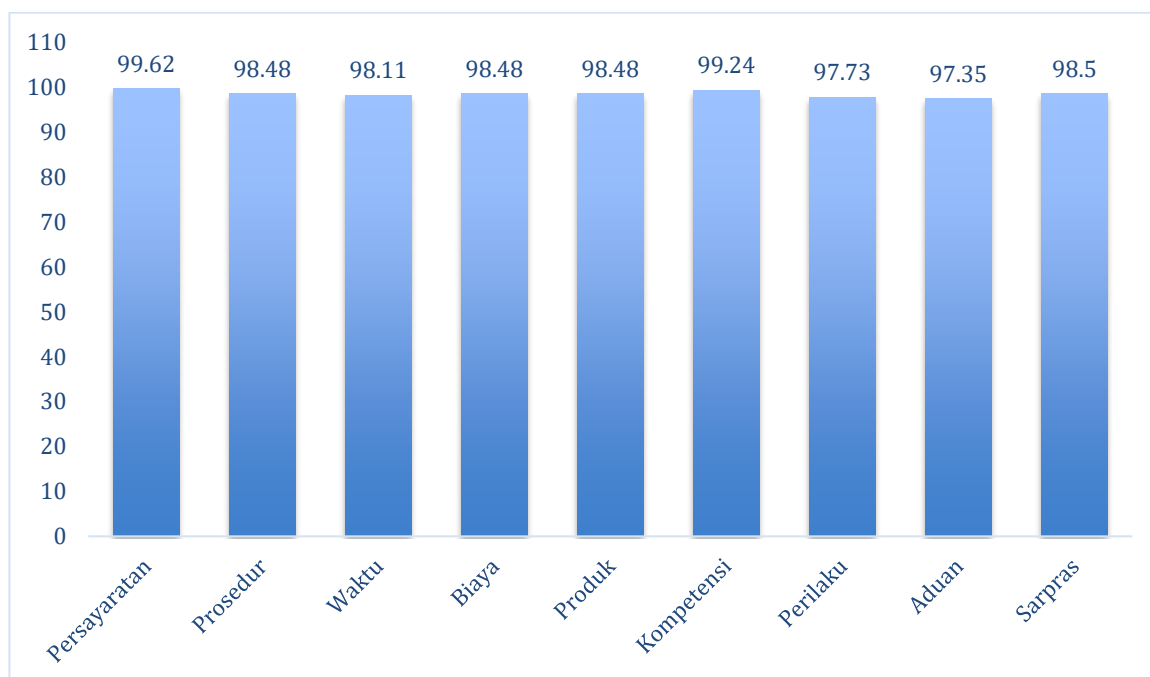
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	34,09 %
		Perempuan	29	65,91 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	0	0 %
		SMP/Sederajat	0	0 %
		SMA/Sederajat	22	50 %
		D1/D2/D3	3	6,82 %
		D4/S1	15	34,09 %
		S2/Profesi/S3	4	9,09 %
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	6	13,64 %
		Swasta	5	11,36 %
		Wirausaha	8	18,18 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	21	47,73 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	4	9,09 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	44	100 %
		Disabilitas	0	0 %
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	94.44
3.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	100.00	100.00	98.15	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.18
4.	Pengujian Obat dan Makanan	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	37	99.55	98.65	98.05	98.20	98.65	98.20	99.10	97.30	97.30	98.33
Rerata IKM Per Unsur			99.62	98.48	98.11	98.11	98.48	98.48	99.24	97.73	97.35	98.40
IKM Unit Layanan			98,40									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, didapatkan hasil 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8), Perilaku Pelaksana Layanan (U7) dan Waktu Pelayanan (U3). Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, umumnya berisi apresiasi atas Layanan yang diberikan.

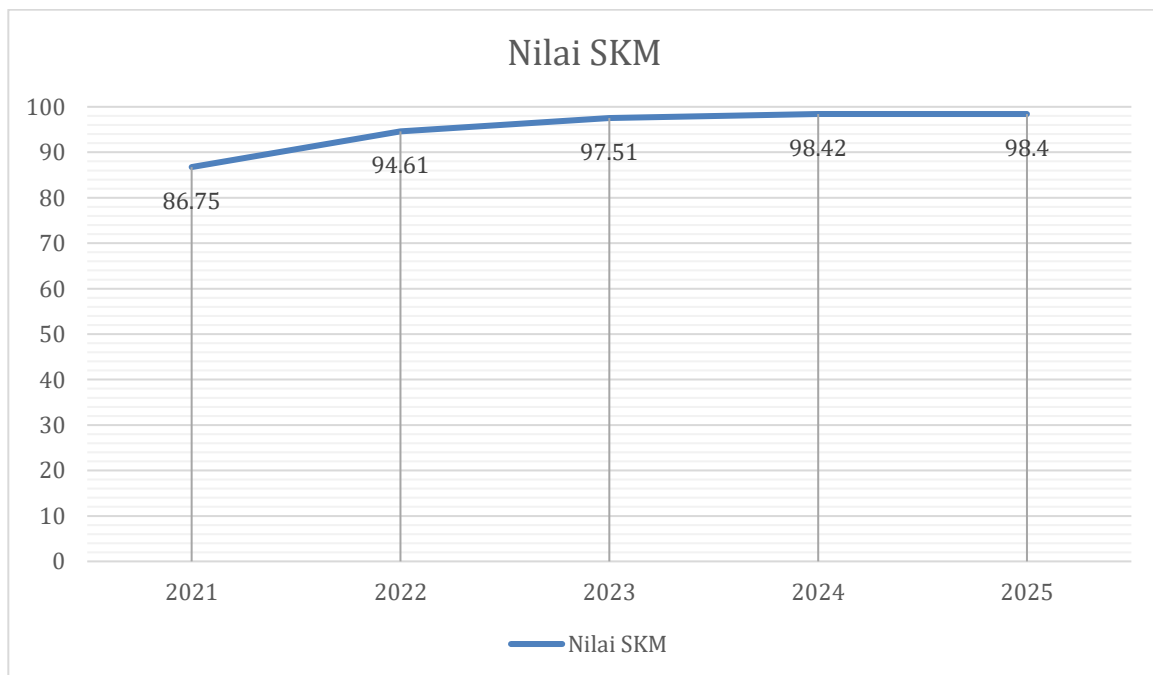
Atas dasar hasil tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi terkait standar pelayanan dan alur pengaduan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta melakukan pelatihan bagi petugas Layanan agar dapat memberikan Layanan yang prima, tepat dan cepat. 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.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Sosialisasi terkait kanal-kanal pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat	September 2025	Pokja Layanan Publik
2.	Perilaku Pelaksana Layanan (U7)	Pelatihan bagi petugas layanan	September 2025	Pokja Layanan Publik
		Pelatihan bagi Security dan Cleaning Service terkait pelayanan publik yang prima	September 2025	

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
3.	Waktu Pelayanan (U3)	Pelatihan bagi petugas layanan	September 2025	Pokja Layanan Publik
		Sosialisasi Waktu Pelayanan	September 2025	

2.4 Tren Nilai SKM

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



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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Mamuju 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
1	Persyaratan	98,61
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,26
3	Waktu Penyelesaian	98,61
4	Biaya/Tarif	98,61
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,26
6	Kompetensi Pelaksana	99,31
7	Perilaku Pelaksana	98,96
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,96
9	Sarana dan Prasarana	96,18

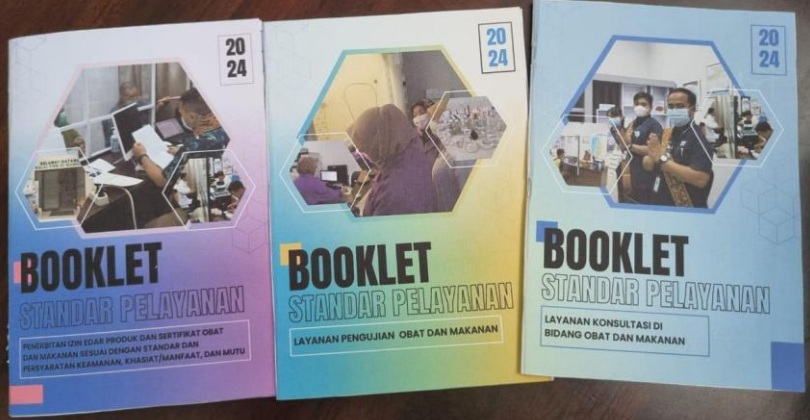
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Mamuju telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal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

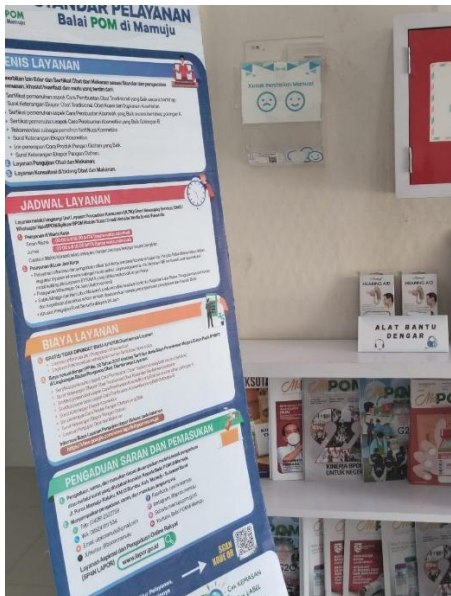
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan terhadap semua jenis layanan	Sudah	1. Sosialisasi terkait Layanan Pengujian Obat dan Makanan di Balai POM di Mamuju melalui inovasi SIMELIKA KAMI ke Lintas Sektor, Ruang Publik dan Masyarakat; 2. Sosialisasi Layanan CPPOB ke Pelaku Usaha; 3. Sosialisasi Kesesuaian Produk Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju melalui Subsite BPOM Mamuju (mamuju.pom.go.id); 4. Sosialisasi Kesesuaian Produk Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju melalui Publikasi Media Surat Kabar, Booklet, Banner	 Sosialisasi melalui Google Site SIMELIKA KAMI

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi) dan Billboard.	Dokumentasi Kegiatan
			Tantangan yang dihadapi umumnya dikarenakan Informasi terkait teknis kadang sulit dipahami oleh masyarakat awam. Oleh karena itu, dalam melaksanakan sosialisasi ataupun dalam penyediaan bahan informasi, Balai POM di Mamuju, menggunakan bahasa yang sederhana dan visual infografis yang dapat menarik perhatian.	 The photograph shows three men standing in front of a building. Above them is a billboard titled 'KEBIJAKAN MUTU CV. USNA KARYA' which features an infographic about water quality. Below the billboard is a counter labeled 'LOKET PEMBAYARAN'. The man in the center is holding a small booklet or pamphlet.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan	
					

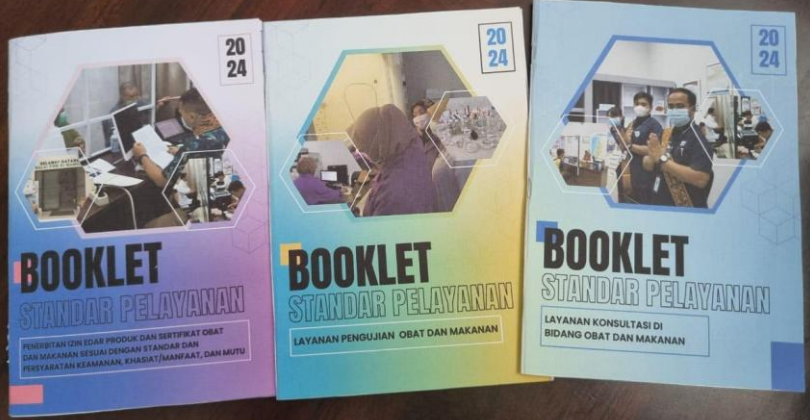
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				  

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Melakukan Sosialisasi terkait Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan terhadap semua jenis layanan	Sudah	1. Sosialisasi terkait Layanan Pengujian Obat dan Makanan di Balai POM di Mamuju melalui inovasi SIMELIKA KAMI ke Lintas Sektor, Ruang Publik dan Masyarakat; 2. Sosialisasi Layanan CPPOB ke Pelaku Usaha; 3. Sosialisasi Kesesuaian Produk Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju melalui Subsite BPOM Mamuju (mamuju.pom.go.id); 4. Sosialisasi Kesesuaian Produk Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju melalui Publikasi Media Surat Kabar,	 Sosialisasi melalui Google Site SIMELIKA KAMI

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Booklet, Banner dan Billboard. 5. Sosialisasi Kesesuaian Produk Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju melalui Publikasi di SIPPN Tantangan yang dihadapi umumnya dikarenakan Informasi terkait teknis kadang sulit dipahami oleh masyarakat awam. Oleh karena itu, dalam melaksanakan sosialisasi ataupun dalam penyediaan bahan informasi, Balai POM di Mamuju, menggunakan bahasa yang sederhana dan visual infografis yang dapat menarik perhatian.	 The photograph shows three men standing in front of a white wall. Above them is a blue banner with white text that reads 'KEBIJAKAN MUTU CV. USNA KARYA'. Below the banner is a sign that says 'LOKET PEMBAYARAN'. The man in the center is holding a small booklet or pamphlet. The man on the left is wearing a batik shirt, and the man on the right is wearing a dark blue polo shirt.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan	
					

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				Publikasi melalui SIPPN 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas	Sudah	1. Menyediakan guiding blok pada jalan menuju ruang pelayanan; 2. Menyediakan kartu antrian prioritas untuk tamu disabilitas; 3. Melakukan perbaikan parkir untuk tamu disabilitas; 4. Menyediakan informasi Menyusui/Asi di Ruang Laktasi; 5. Menyediakan alat bantu dengar/hearing aid; 6. Menyediakan snack gratis untuk tamu di ruang tunggu pelayanan. Dalam melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang, tantangan terbesar adalah belum adanya Gedung Layanan publik	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			di Balai POM di Mamuju. Tetapi dengan ruang yang terbatas, Balai POM di Mamuju tetap berupaya untuk melengkapi segala sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.	  

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 44 orang mengisi SKM pada Balai POM di Mamuju. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu sebanyak 37 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Mamuju secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,40. Nilai SKM Balai POM di Mamuju menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Sosialisasi terkait kanal-kanal pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat	September 2025	Pokja Layanan Publik
2.	Perilaku Pelaksana Layanan (U7)	Pelatihan bagi petugas layanan	September 2025	Pokja Layanan Publik
		Pelatihan bagi Security dan Cleaning Service terkait pelayanan publik yang prima	September 2025	
3.	Waktu Pelayanan (U3)	Pelatihan bagi petugas layanan	September 2025	Pokja Layanan Publik
		Sosialisasi Waktu Pelayanan	September 2025	

- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Mamuju telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %;

Mamuju, 28 Agustus 2025
Kepala Balai POM di Mamuju,



Burham Sidobejo, SH., MH.
NIP. 19740717 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ 🏠 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443 🔍 ⭐ 📄 | 5 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Mamuju
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Seterusnya >

<https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju>

← → ↺ 🏠 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443 🔍 ⭐ 📄 | 5 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Mamuju
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Kembali Seterusnya >

← → ↺ 🏠 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443 🔍 ⭐ 📄 | 5 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Mamuju
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Stop

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

9:02

SKM

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap: Claudia

Umur: Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP:

Pendidikan Terakhir: <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama: Pelajar / mahasiswa

Nama Instansi/pekerjaan/beraktivitas:

Top

12.05

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Mamuju
Tahun 2025

Tindakan untuk tanggapan

Back to Home

8:26

PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap:

Umur: Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP:

Pendidikan Terakhir: <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama: Pelajar / mahasiswa

Nama Instansi/pekerjaan/beraktivitas:

Top

sapaapip.pom.go.id

III

0

<

Survei Pelayanan Publik

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat

☐ Lambat

☐ Kurang Cepat

☐ Cukup Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

☐ Sangat Tidak

☐ Tidak Jelas

Top

III

0

<