LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2026

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	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	**5**
ANALISIS DATA SKM	**5**
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	**11**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	**11**
BAB IV	**24**
KESIMPULAN	**24**
LAMPIRAN	**25**
1. Kuesioner	25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	28

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

Lampiran I
Surat Dinas Kepala Balai POM di Jember
Nomor : T-OT.03.04.33B.07.26.375
Tanggal : 03 Juli 2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm., Apt.
NIP	: 19840401 200712 1 001
Jabatan	: Kepala Balai POM di Jember
Unit Kerja	: Balai POM di Jember

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.

Jember, 03 Juli 2026
Kepala Balai POM di Jember,



Benny Hendrawan Prabowo, 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).

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 POM di Jember 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

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

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 Jember 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 Jember 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

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

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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validitas data survei dan *cleansing* data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 503 orang dan sampel sebanyak 101 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	UPT	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Balai	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	20	4

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

No.	UPT	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
	POM di Jember	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	5	1
		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	1
		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29	7
		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	445	87
Jumlah			503	101

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 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	43%
		Perempuan	58	57%
2	Pendidikan	<= SMA/Sederajat	21	21%
		D1/D2/D3	4	4%
		D4/S1	46	46%
		S2/Profesi/S3	30	30%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	8	8%
		Peneliti/Dosen	2	2%
		PNS/TNI/Polri	6	6%
		Pegawai BUMN/D	1	1%
		Pegawai Swasta	39	39%
		Wiraswasta	22	22%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	23	23%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	101	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

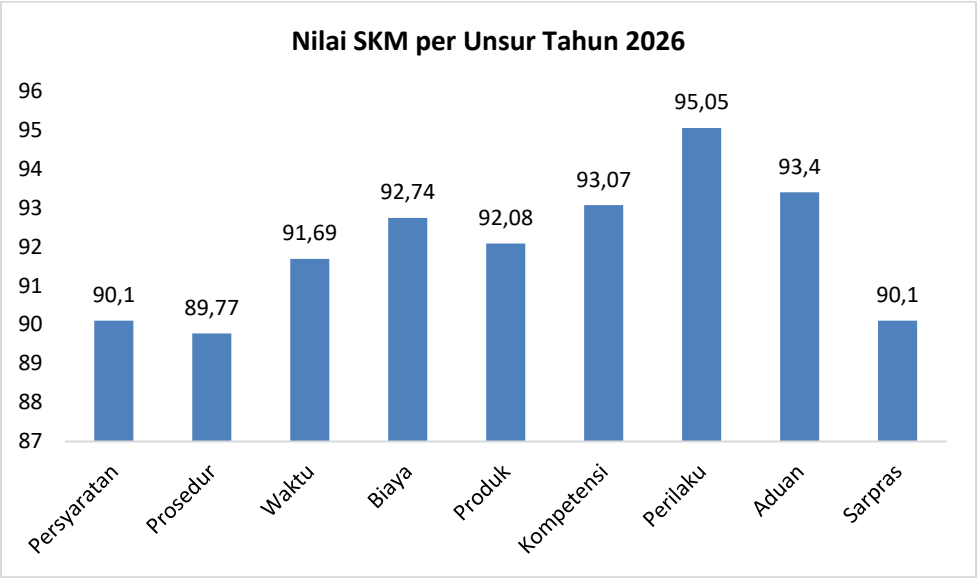
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	4	95,83	87,50	95,83	95,83	91,67	91,67	91,67	91,67	87,50	92,13
2.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	83,33	83,33	88,89	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	91,36
3.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	66,67	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	92,59
4.	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	1	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67	83,33	66,67	66,67	68,52

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

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
5.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7	83,33	83,33	88,10	90,48	88,10	85,71	90,48	88,10	83,33	86,77
6.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	87	91,00	90,80	92,02	93,10	92,72	93,87	95,59	94,06	91,00	92,68
Rerata IKM Per Unsur			90,10	89,77	91,69	92,74	92,08	93,07	95,05	93,40	90,10	92,00
IKM Unit Layanan			92,00									
Mutu Unit Layanan			A									

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 Prosedur, aspek Persyaratan dan aspek Sarana dan Prasarana, merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek Prosedur mendapatkan penilaian terendah yaitu 89,77, selanjutnya nilai terendah kedua yaitu aspek Persyaratan dan aspek Sarana dan Prasaran dengan nilai yang sama yaitu 90,1.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak apresiasi terkait pelayanan Balai POM di Jember yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, ada beberapa saran dari pelanggan terkait masukan yang menyatakan bahwa :

1. “Melakukan perbaruan informasi mengenai regulasi obat dan makanan agar lebih mudah diakses masyarakat secara akurat.”

2. “Peningakatan kerja sama dengan perguruan tinggi (seperti Universitas Jember) dan pelaku industri dapat memperkuat riset, pengujian, serta pendampingan UMKM, khususnya dalam inovasi produk dan pemenuhan regulasi.”

3. “Overall sudah oke, saran saya alangkah lebih baik kursi di ruang publik ditambah karena kursi tunggu hanya ada 3, di depan meja administrasi ada 2 sedangkan kami berenam jadinya kurang. tapi sudah dibantu satpam, dan selebihnya oke banget, the

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

best????”

4. “Analisa kewajaran nya susah sekali untuk dipraktekan pada outlet diarea Jember, sebaiknya perlu diadakan sosialisasi tidak hanya ke PBF tapi juga ke APJ Apotek/ Klinik/ RS terkait tujuan dan pentingnya analisa kewajaran.”

5. “Saran kami agar Balai POM di Jember mempertahankan dan terus meningkatkan kecepatan respons dalam membimbing pelaku usaha. Proses yang sudah berjalan secara digital mohon dioptimalkan agar verifikasi dokumen bisa lebih cepat lagi.”

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 melakukan pemenuhan sarana prasarana, melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pelanggan agar dapat memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam proses sertifikasi dan mempercepat waktu penyelesaian permohonan sertifikasi dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk proses registrasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindaklanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Optimalisasi Media Informasi melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial untuk menyebarkan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan Balai POM di Jember diantaranya : 1. Melakukan repost di media sosial terhadap informasi dan regulasi terbaru 2. Melakukan pembaruan seluruh media informasi dan media elektronik yang masih menggunakan informasi lama.	30 September 2026	Tim Infokom, Sertifikasi, dan Tata Usaha
		Memasang *QR code* WhatsApp Layanan pada papan informasi di area	30 September 2026	Tim Infokom dan Tata Usaha

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

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		layanan sebagai alternatif akses layanan kepada masyarakat		
		Menyusun perencanaan target pelaku usaha sebagai peserta pada inovasi BICARA	30 September 2026	Tim Sertifikasi
2.	Persyaratan	Menyusun panduan pengajuan IP-CPPOB	30 September 2026	Tim Sertifikasi
		Menyusun media informasi berupa leaflet cara pengajuan SKI dan SKE	30 September 2026	Tim Sertifikasi
		Menyusun informasi mengenai tata cara pengajuan persetujuan denah dalam rangka pemenuhan sertifikasi CDOB	30 September 2026	Tim Sertifikasi
3.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pencetakan media informasi berupa leaflet untuk seluruh jenis layanan	30 September 2026	Tim Infokom, Sertifikasi, dan Tata Usaha
		Mengoptimalkan fungsi ruang rapat sebagai ruang desk CAPA salah satunya dengan menambah *sign*/informasi bahwa ruang rapat dapat difungsikan sebagai ruang pelayanan	30 September 2026	Tim Infokom dan Tata Usaha

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

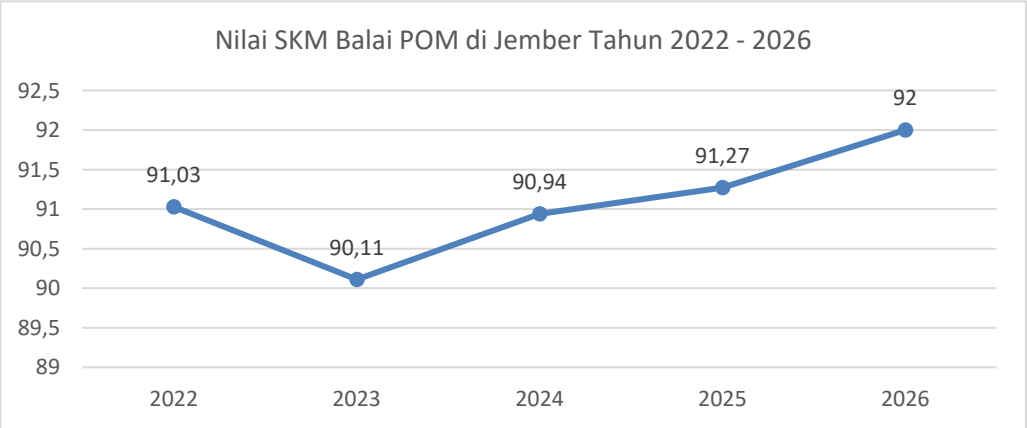
No.	Saran/Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Analisa kewajarannya susah sekali untuk dipraktekan pada *outlet* di area Jember, sebaiknya perlu diadakan sosialisasi tidak	Melakukan sosialisasi mengenai analisis kewajaran bersamaan dengan kegiatan Bimtek AMR bersama IAI	30 September 2026	Tim Sertifikasi
		Melakukan sosialisasi analisis kewajaran ke Klinik dan Rumah Sakit saat melakukan	30 September 2026	Tim Sertifikasi

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

No.	Saran/Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
	hanya ke PBF tapi juga ke APJ Apotek/ Klinik/ RS terkait tujuan dan pentingnya analisa kewajaran	pemeriksaan sarana rutin dan dicantumkan di BAP		
2.	Peningakatan kerja sama dengan perguruan tinggi (seperti Universitas Jember) dan pelaku industri dapat memperkuat riset, pengujian, serta pendampingan UMKM, khususnya dalam inovasi produk dan pemenuhan regulasi.	Menyusun draft kerja sama (MoU/PKS/NK/dsb) dengan Universitas Jember terkait pendampingan UMKM	30 September 2026	Tim Kerja sama dan Kehumasan
		Melakukan pembinaan dan pendampingan terhadap pelaku usaha kerupuk di Kecamatan Puger yang bekerja sama dengan lintas sektor termasuk akademisi	31 Agustus 2026	Tim Inovasi Pendalungan Batik

2.4. Tren Nilai SKM

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



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

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan peningkatan kualitas layanan yang cukup konsisten dengan capaian selalu berada pada kategori ”**sangat baik**”, yaitu di atas nilai 88,31. Pada tahun 2022, tingkat kepuasan tercatat sebesar 91,03, kemudian mengalami sedikit penurunan menjadi 90,11 pada tahun 2023. Meskipun demikian, penurunan tersebut tidak signifikan dan masih menunjukkan bahwa mayoritas penerima layanan Balai POM di Jember merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena nilai tersebut masih berada pada kategori **“sangat baik”**.

Memasuki tahun 2024 hingga 2026, tingkat kepuasan masyarakat kembali menunjukkan tren peningkatan secara bertahap, yaitu menjadi 90,94 pada tahun 2024, meningkat menjadi **91,27** pada tahun 2025, dan mencapai **92,00** pada tahun 2026. Hal ini menunjukkan bahwa Balai POM di Jember telah melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang dilakukan setiap tahun sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi dan kepuasan penerima layanan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Jember telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga dan terus meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

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 Jember periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89,96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,50
3	Waktu Penyelesaian	89,84
4	Biaya/Tarif	93,91
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,04
6	Kompetensi Pelaksana	92,47
7	Perilaku Pelaksana	93,73
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,22
9	Sarana dan Prasarana	88,71

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Jember telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. 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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Melengkapi sarana pelayanan informasi jarak jauh di MPP Banyuwangi melalui inovasi “Si Pandu Aja”	Sudah	Telah dilengkapi sarana pelayanan informasi jarak jauh di MPP Banyuwangi dalam rangka launching inovasi “Si Pandu Aja”	  
	1.2 Melakukan permohonan hibah tanah kepada pemerintah daerah Kabupaten Jember	Sudah	Telah dilakukan audiensi dalam rangka permohonan hibah tanah kepada pemerintah Kabupaten Jember up. Sekretaris daerah Kabupaten Jember pada tanggal 16 Juni 2025.	   

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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
2	Melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pelanggan agar dapat memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam proses sertifikasi	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi pendampingan kepada pelanggan dalam proses sertifikasi melalui kegiatan KIE Peningkatan Pemahaman Pelaku Usaha Produksi dan Peredaran Pangan Olahan pada tanggal 28 Februari 2025 di Gedung PLUT KUMKM, Jember yang diikuti oleh 18 peserta.	  
3	Memperjelas dan menyosialisasikan *time line* permohonan sertifikasi kepada pelaku usaha di berbagai media layanan Balai POM di Jember	Sudah	Telah memperjelas dan mensosialisasikan timeline permohonan sertifikasi kepada pelaku usaha di subsite jember.pom.go.id dan WA layanan Balai POM di Jember pada menu katalog.	 
	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk proses registrasi	Sudah	Telah dilakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk proses registrasi melalui kegiatan “Pendalungan Batik” (Pendampingan Pelaku Usaha Pangan Olahan, Obat Bahan Alam dan Kosmetik) di Gedung PLUT KUMKM Jember	  

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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			pada tanggal 23 Oktober 2025, dengan melakukan pendampingan 164 produk pangan olahan.	

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 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 503 orang mengisi SKM pada Balai POM di Jember Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 101 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Jember secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **"Sangat Baik"** dengan nilai SKM **92,00**. Nilai SKM Balai POM di Jember menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, dan Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Jember telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jember, 24 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Jember,

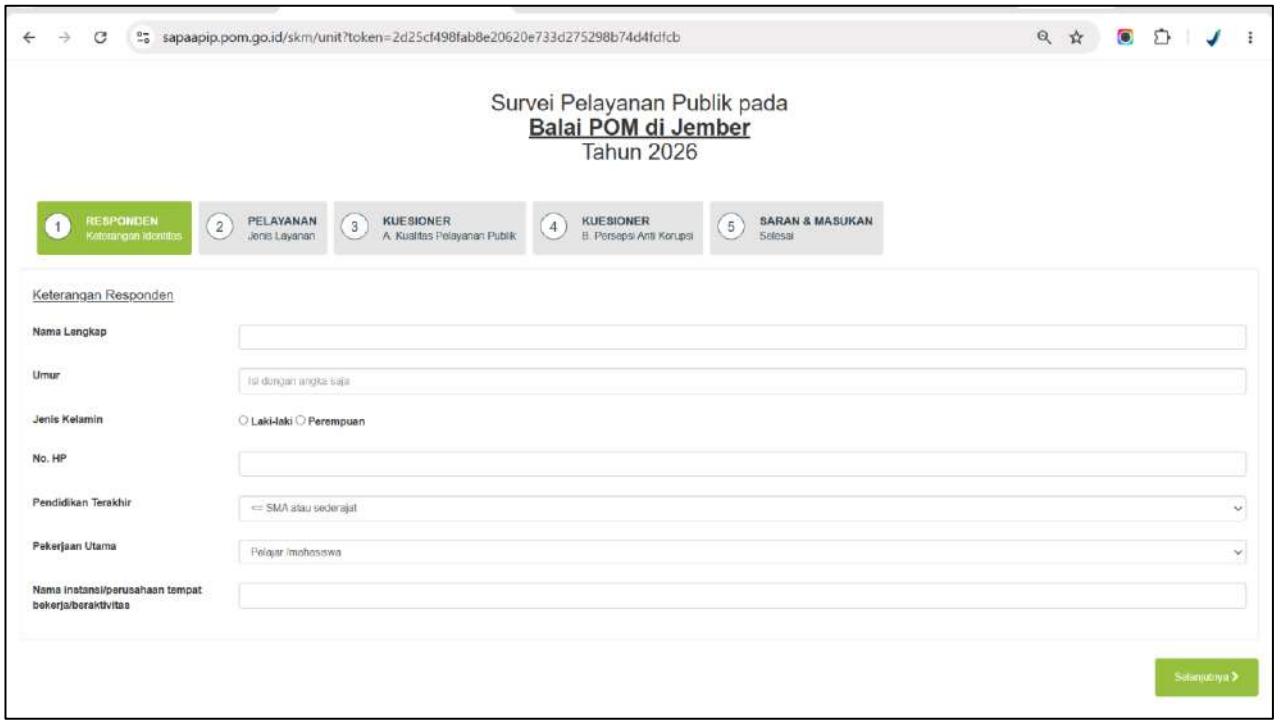


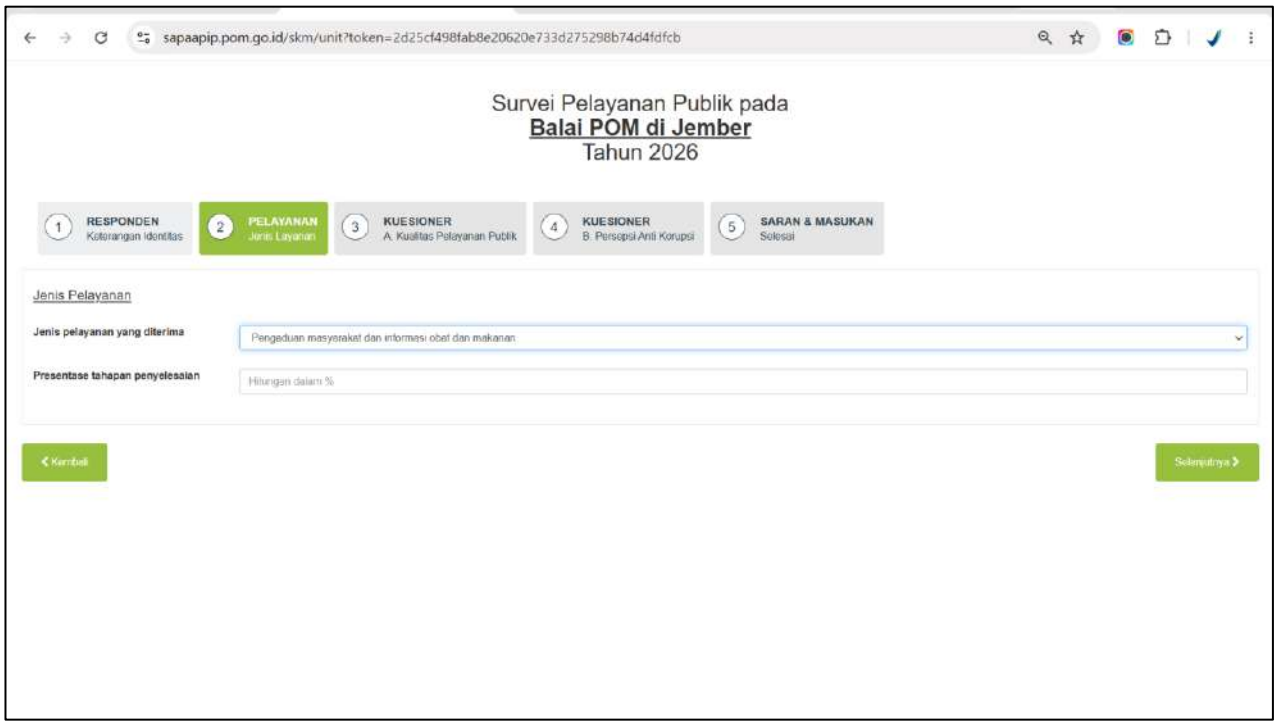
Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm., Apt.
NIP. 19840401 200712 1 001

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

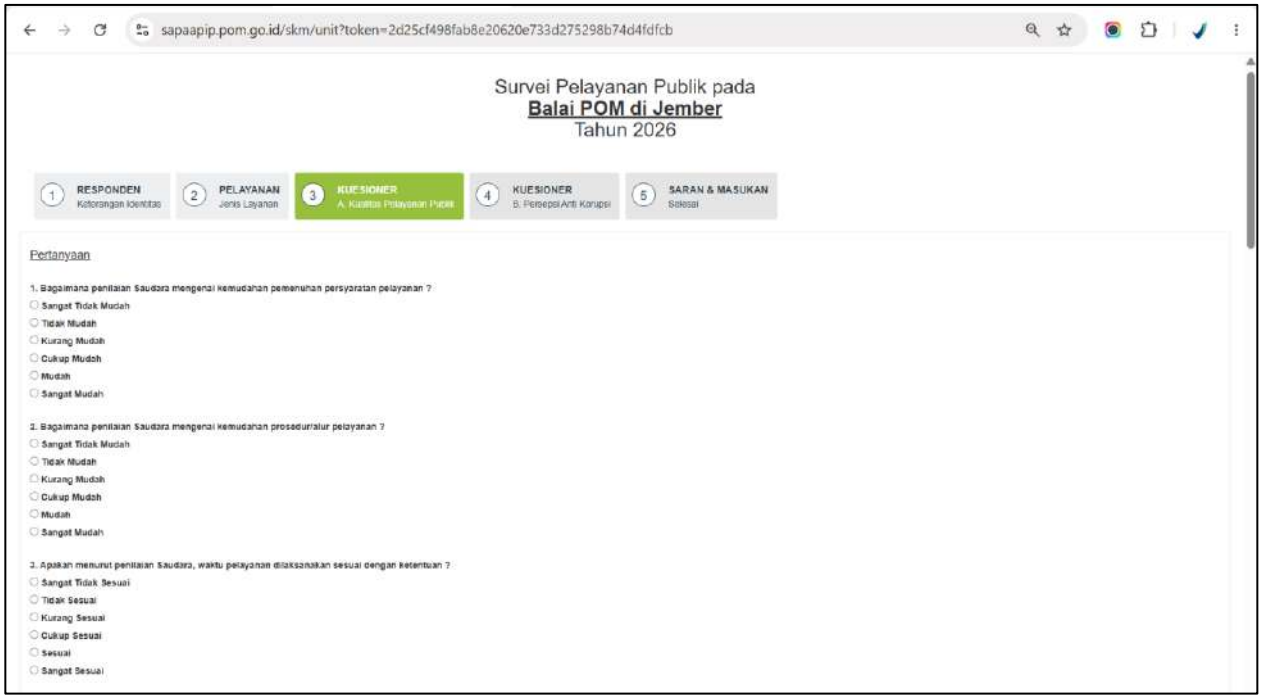
LAMPIRAN

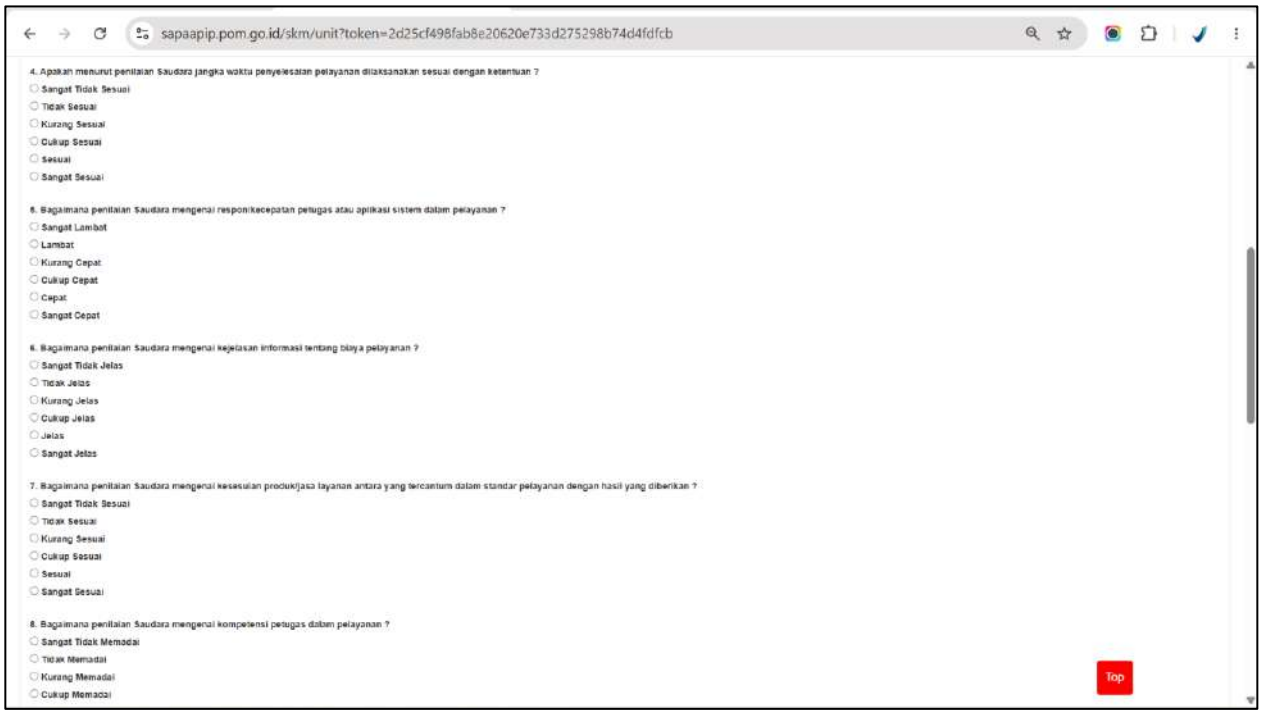
1. Kuesioner



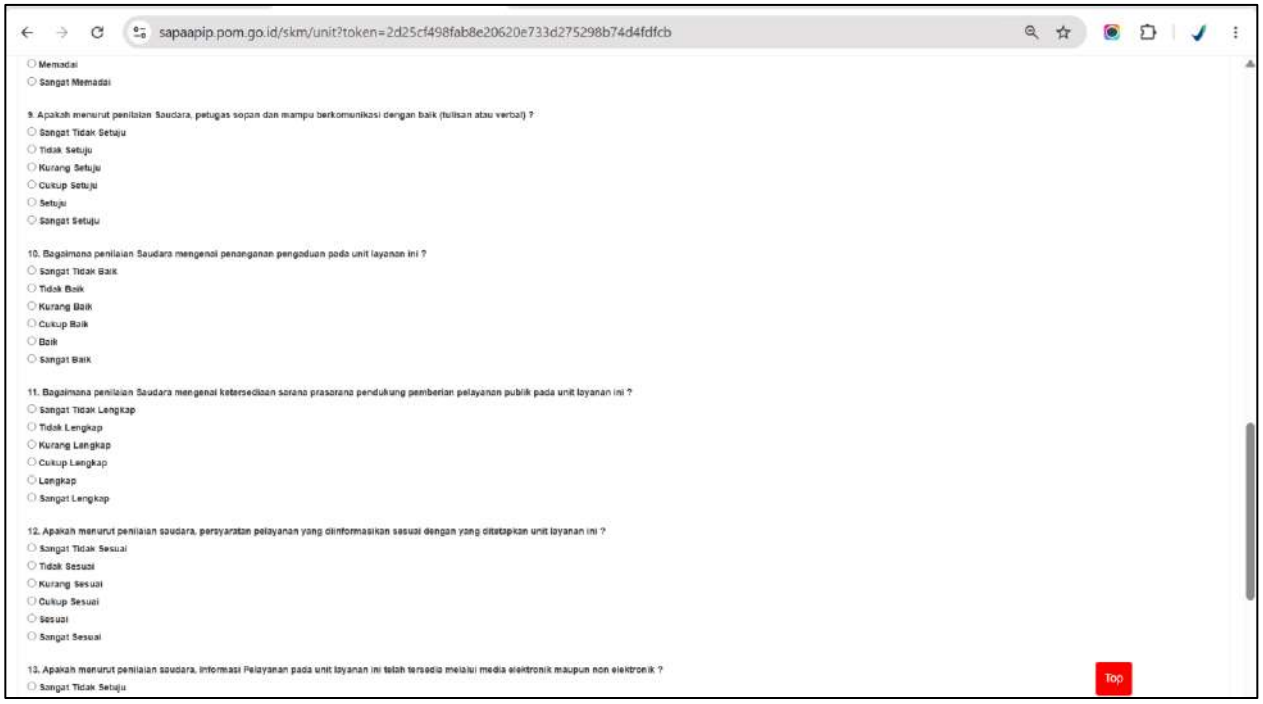


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



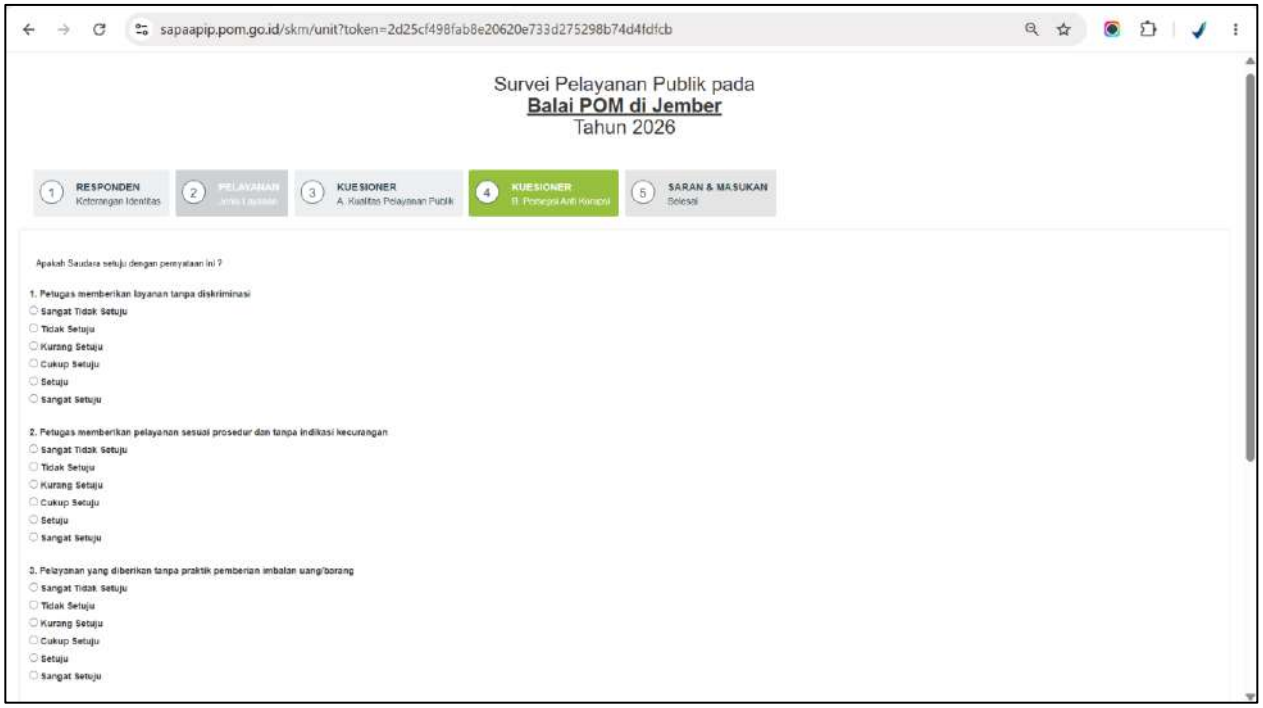


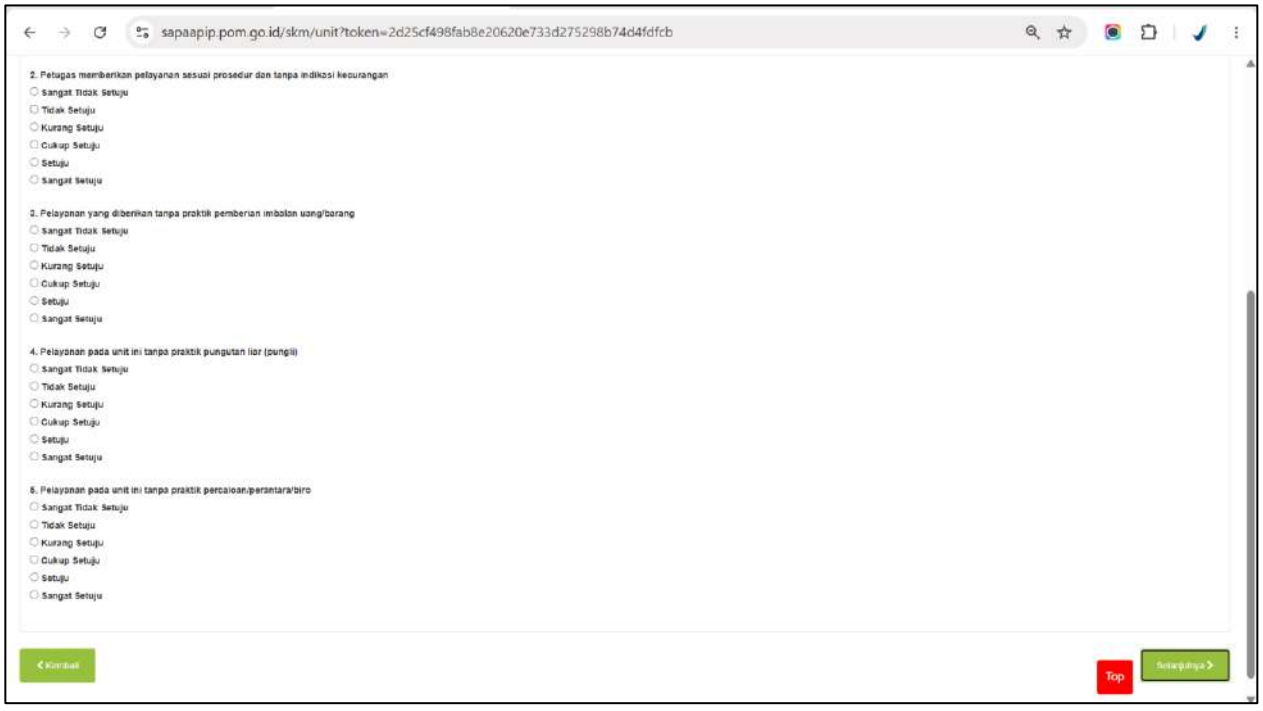
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



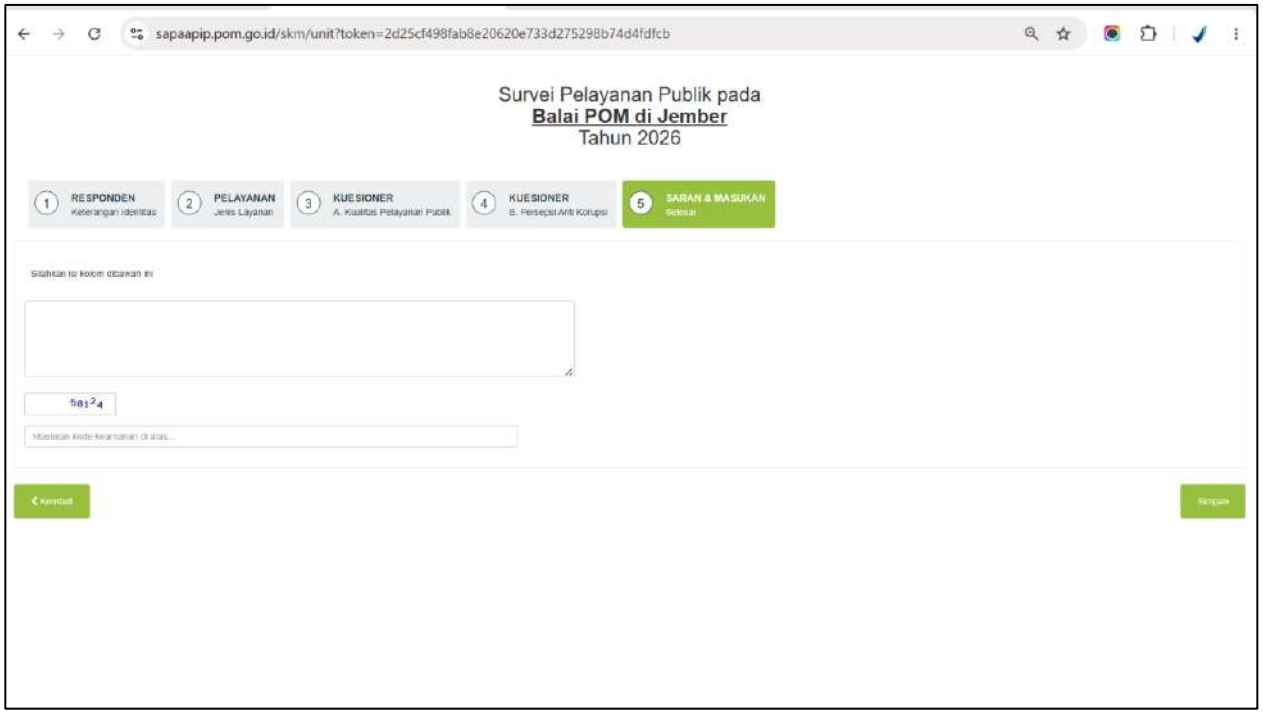


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



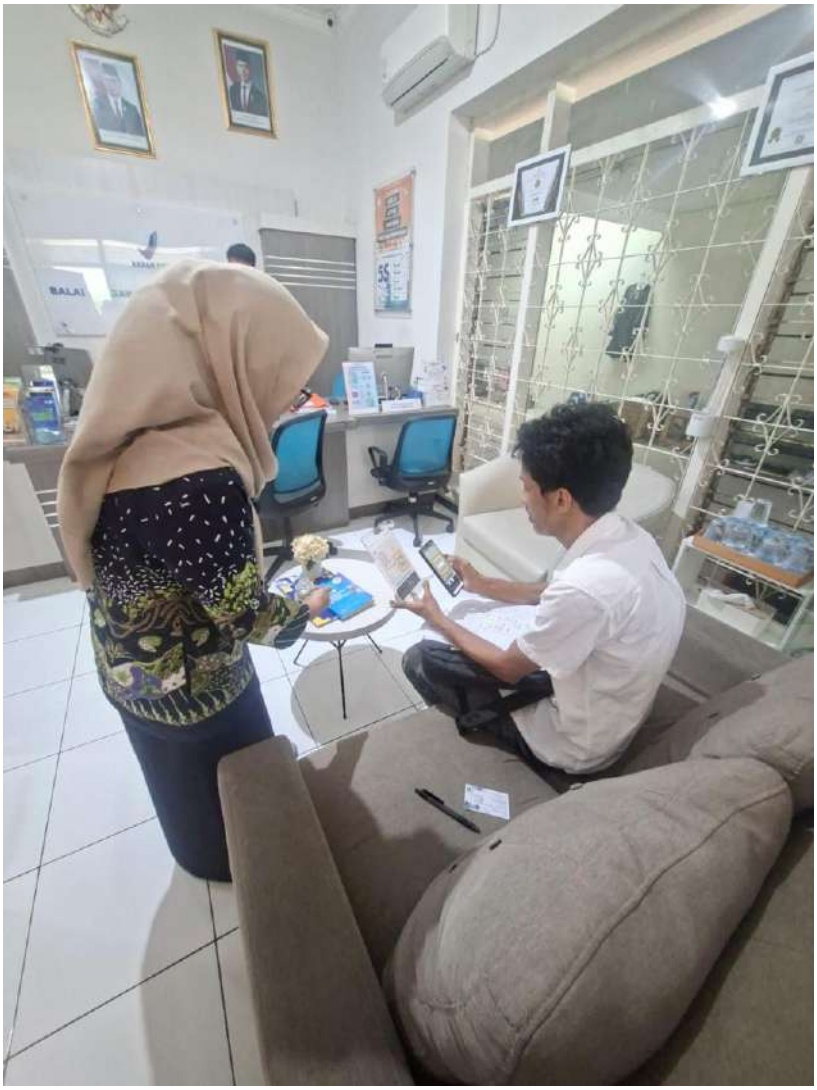


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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)



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).