BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
Jl. Letjen Panjaitan No. 40, Sumbersari, Jember 68122
Telp. (0331) 5105-533
BADAN POM e-mail: bpom_jember@pom.go.id; balaipom.jember@gmail.com | website: jember.pom.go.id

LAPORAN
TENTANG
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP),
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
BALAI PENGAWAS OBAT MAKANAN
DI JEMBER
APRIL 2026
NOMOR: OT.03.04.33B.05.26.06

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.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Balai POM di Jember sebagai salah satu unit layanan publik di BPOM, dilakukan pengukuran melalui survei kepada pengguna layanan. Survei ini mencakup tiga pengukuran utama, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), yang bertujuan memperoleh gambaran menyeluruh terkait kepuasan, integritas, dan kualitas layanan yang diberikan.

Pelaksanaan survei tersebut juga mengacu pada Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), sesuai PermenPANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023. Survei dilakukan secara berkala setiap bulan terhadap seluruh pengguna layanan, dan 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

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

prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Survei dan Kuesioner Survei

1.2.1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kuesioner SKM 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 Jember yaitu:

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 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 : 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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala

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

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).

1.2.2 Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan terkait SPKP dan 5 (lima) pertanyaan terkait SPAK dari pelayanan yang diterima. Daftar pertanyaan terkait SPKP yang tercantum pada kuesioner adalah sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Jawaban
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/alur 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

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

No.	Pertanyaan	Jawaban
		• 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 Jelas • Tidak Jelas • Kurang Jelas • Cukup Jelas • Jelas • Sangat Jelas
7.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	• Sangat Tidak Sesuai • Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Cukup Sesuai • Sesuai • Sangat Sesuai
8.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	• Sangat Tidak Memadai • Tidak Memadai • Kurang Memadai • Cukup Memadai • Memadai • Sangat Memadai
9.	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
10.	Bagaimana penilaian Saudara	• Sangat Tidak Baik

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

No.	Pertanyaan	Jawaban
	mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	• Tidak Baik • Kurang Baik • Cukup Baik • Baik • Sangat Baik
11.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	• Sangat Tidak Lengkap • Tidak Lengkap • Kurang Lengkap • Cukup Lengkap • Lengkap • Sangat Lengkap
12.	Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	• Sangat Tidak Sesuai • Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Cukup Sesuai • Sesuai • Sangat Sesuai
13.	Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
14.	Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	• Sangat Tidak Sesuai • Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Cukup Sesuai • Sesuai • Sangat Sesuai

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

Daftar pertanyaan terkait SPAK yang tercantum pada kuesioner adalah sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
2.	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
3.	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
4.	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
5.	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju

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
METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Responden dari SKM, SPKP, dan SPAK merupakan responden yang telah menerima layanan 100% pada bulan tersebut. Layanan yang dimaksud adalah seluruh layanan yang ada di Balai POM di Jember, antara lain Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Bertahap; Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; Rekomendasi untuk Badan Usaha Pemilik Notifikasi Kosmetik dan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

2.2 Metode Pencacahan

Pelaksanaan SKM, SPKP, dan SPAK menggunakan kuesioner mandiri https://bit.ly/SurveiInformasiJember yang disebarkan kepada pengguna layanan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan tersebut pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Minggu awal bulan berjalan
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	Dalam bulan berjalan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu akhir bulan berjalan
4.	Pelaporan	Maksimal tanggal 10 bulan berikutnya

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Hasil survei yang telah didapat pada bulan tersebut diinput pada tautan https://tinyurl.com/YanblikBPOMJember. Dari hasil tersebut, akan didapatkan indeks per unsur dan indeks total dari SKM bulanan, IPP, dan IPAK pada aplikasi SAPAAPIP Badan POM.

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
PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada bulan April 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 29 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	14	48.28%
		Wanita	15	51.72%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	20.69%
		D1/D2/D3	1	3.45%
		D4/S1	14	48.28%
		S2/Profesi/S3	8	27.59%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	3	10.34%
		Peneliti/Dosen	1	3.45%
		PNS/TNI/Polri	2	6.90%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	8	27.59%
		Wiraswasta	8	27.59%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	7	24.14%
4	Usia	≤ 25 tahun	5	17.24%
		26-30 Tahun	7	24.14%
		31-35 Tahun	2	6.90%
		36-40 Tahun	4	13.79%
		≥ 41 Tahun	11	37.93%
5	Jenis Layanan	Layanan Informasi dan Pengaduan	29	100%
		Layanan Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	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).

Pengolahan data survei menggunakan aplikasi SAPAAPIP diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	89.66	87.36	91.00	92.53	91.95	94.25	95.40	92.53	89.08	91.53
Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

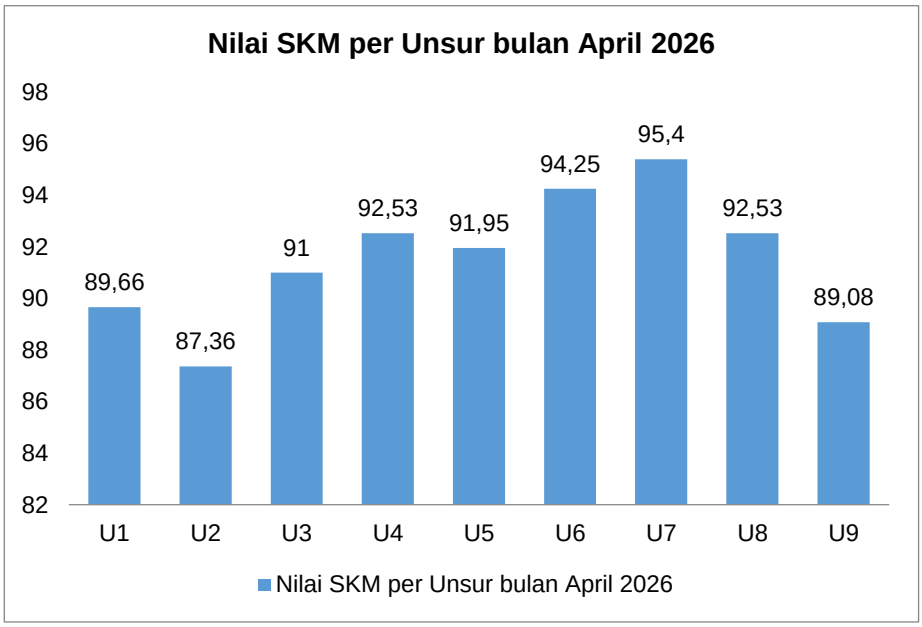
2. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per Unsur	89.66	87.36	91.00	92.53	91.95	94.25	95.40	92.53	89.08
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	91.53 dengan kategori A (Sangat Baik)								

Keterangan :

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	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).



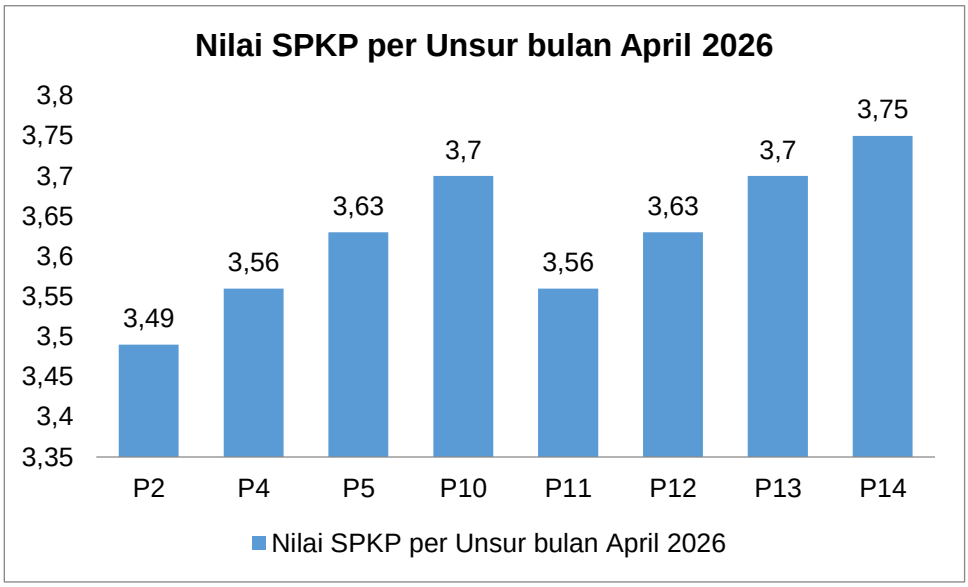
Keterangan:

No.	Unsur Layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

3. Nilai SPKP per unsur pada bulan April 2026

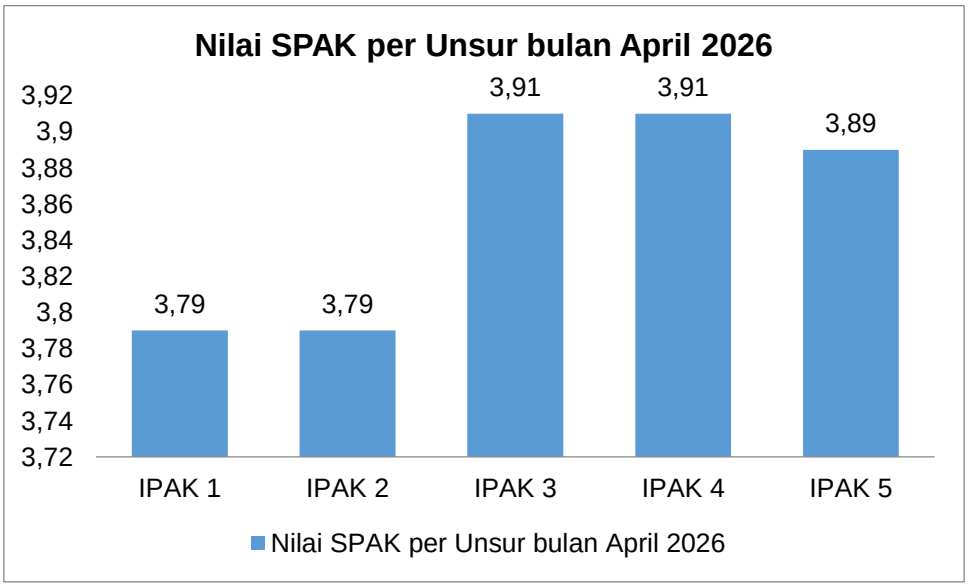
Unit	P2	P4	P5	P10	P11	P12	P13	P14	Indeks
Balai POM di Jember	3.49	3.56	3.63	3.70	3.56	3.63	3.70	3.75	3.63

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



4. Nilai SPAK per unsur pada bulan April 2026

Unit	IPAK 1	IPAK 2	IPAK 3	IPAK 4	IPAK 5	Indeks
Balai POM di Jember	3.79	3.79	3.91	3.91	3.89	3.86



3.2 Hasil Survei

3.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa:

1. Nilai SKM bulan April tahun 2026 terendah pada unsur:
   a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 87,36.

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

b. Sarana dan Prasarana dengan nilai 89,08.
c. Persyaratan dengan nilai 89,66.

2. Nilai SKM bulan April tahun 2026 tertinggi pada unsur:
   a. Perilaku Pelaksana dengan nilai 95,40.
   b. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 94,25.
   c. Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memiliki nilai yang sama yaitu 92,53.

3.2.2. Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa IPP bulan April tahun 2026 terendah pada pertanyaan P2 mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan dengan nilai 3.49, P4 dan P11 mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik dengan nilai yang sama yaitu 3.56 pada kedua pertanyaan. Sedangkan IPAK bulan April tahun 2026 terendah pada pertanyaan P1 mengenai petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi P2 mengenai petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan dengan nilai yang sama yaitu 3.79 serta pada pertanyaan P5 mengenai pelayanan tanpa praktik percaloan/perantara/biro dengan nilai 3.89.

3.2.3 Analisis Hasil Survei

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan terkait hasil survei SKM, SPKP, dan SPAK antara lain:

1. Beberapa responden masih belum terpapar informasi terkait standar pelayanan Balai POM di Jember. Standar pelayanan yang telah dimiliki oleh Balai POM di Jember adalah Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Jember. Kurangnya pemahaman ini juga berdampak pada persepsi responden terhadap persyaratan serta sistem, mekanisme dan prosedur, karena responden belum mengetahui secara jelas ketentuan mengenai persyaratan serta sistem, mekanisme dan prosedur untuk setiap jenis layanan.
2. Balai POM di Jember belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Status Tanah dan Bangunan adalah Pinjam Pakai dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember.

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

Sedangkan, kritik dan saran yang diterima pada bulan April 2026 adalah sebagai berikut:

1. “membuat pelatihan atau seminar tentang industri kosmetik.”
2. “Si Pandu Aja sangat membantu dalam memudahkan komunikasi terhadap permasalahan/kendala yang kami hadapi. Admin petugas sangat ramah dan sabar menjelaskan dan menuntun proses sampai kendala yang dihadapi mendapatkan solusi terbaik. Dibandingkan dengan sebelumnya ini lebih efektif dan efisien semoga semakin terus berkembang. Salam sehat sukses selalu □□”
3. ” Pelayanan yang sudah baik ini mohon dipertahankan”

Berdasarkan hasil survei tersebut, tindak lanjut yang dapat dilakukan di antaranya:

1. Menyebarkan informasi mengenai Standar Pelayanan Balai POM di Jember agar masyarakat lebih dapat memahami terkait kesesuaian pelayanan yang telah diberikan dengan prosedur dan standar yang ada melalui berbagai media informasi di antaranya media sosial, subsite Balai POM di Jember, serta media cetak lainnya. Selain itu, penyebaran informasi juga dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat pada saat pelaksanaan konsultasi pelayanan.
2. Pemenuhan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik bagi masyarakat, baik kelompok umum maupun kelompok rentan, yang dilaksanakan di Kantor Balai POM di Jember serta di MPP Banyuwangi.

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

BAB V
PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama bulan April 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,53. .
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana, dan persyaratan. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Biaya/Tarif, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
3. Persepsi Kualitas Pelayanan di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan IPP 3,63. Sedangkan, Persepsi Anti Korupsi di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan IPAK 3,86.
4. IPP bulan April tahun 2026 terendah pada pertanyaan P2 mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan dengan nilai 3.49, P4 dan P11 mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik dengan nilai yang sama yaitu 3.56 pada kedua pertanyaan. Sedangkan IPAK bulan April tahun 2026 terendah pada pertanyaan P1 mengenai petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi P2 mengenai petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan dengan nilai yang sama yaitu 3.79 serta pada pertanyaan P5 mengenai pelayanan tanpa praktik percaloan/perantara/biro dengan nilai 3.89.
5. Tindak lanjut berdasarkan hasil SKM, SPAK, dan SPKP yang dapat dilakukan yaitu menyebarkan informasi mengenai Standar Pelayanan Balai POM di Jember agar masyarakat lebih dapat memahami terkait kesesuaian pelayanan yang telah diberikan dengan prosedur dan standar yang ada melalui berbagai media informasi di antaranya media sosial, subsite Balai POM di Jember serta media cetak lainnya dan pemenuhan fasilitas atau sarana prasarana dalam pelayanan publik kepada masyarakat, baik kepada masyarakat kelompok umum

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

maupun kelompok rentan, yang dilaksanakan di Kantor Balai POM di Jember serta di MPP Banyuwangi.

Dibuat di Jember
Pada tanggal 05 Mei 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).