Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan

I. Dasar
   1. Instruksi Kerja Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan
   2. Surat Penunjukan Manajer Representatif BBPOM di Palembang tentang Tim Survey Kepuasan Pelanggan

II. Responden

Perorangan atau perusahaan yang memperoleh layanan dari Bidang Infokom dan Pengujian Pihak ketiga BBPOM di Palembang yaitu :

   1. Perorangan yang meminta informasi atau layanan pengaduan konsumen
   2. Perusahaan yang meminta layanan SKI dan SKE
   3. Perusahaan yang meminta layanan rekomendasi perizinan/pendaftaran produk
   4. Perusahaan atau instansi yang meminta layanan pengujian

III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisioner (barcode) yang telah disediakan

IV. Lokasi

Balai Besar POM di Palembang

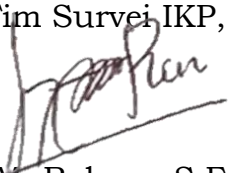
V. Waktu

Tanggal 01 Juli s/d 30 September 2025

Pada saat jam kerja

Palembang, 01 Oktober 2025

Tim Survei IKP,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

Palembang, 01 Oktober 2025

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

Bersama ini kami sampaikan evaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Substansi Infokom, Substansi Sertifikasi dan Laboratorium BBPOM di Palembang periode Juli-September 2025 :

1. Jumlah Kuisioner Periode Juli-September 2025 berjumlah 115 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Nilai Persepsi	4
2.	Nilai Interval	3,83
3.	Konversi IKM	95,80
4.	Mutu Pelayanan	A
5.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

1. Telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik di Substansi Infokom, Substansi Sertifikasi dan Laboratorium BBPOM di Palembang Periode Juli-September 2025 dengan hasil “Sangat Baik”

Palembang, 01 Oktober 2025
Tim Survey IKP,

Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Juli-September 2025 dengan hasil penilaian sebesar 95,80. Adapun yang menjadi 3 poin terendah dari hasil survey adalah :

a. **Perilaku Pelaksana (U7)**, yaitu sikap petugas dalam memberikan layanan (3,81)
b. **Kompetensi Pelaksana (U6),** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman (3,78)
c. **Sarana dan Prasarana (U9),** yaitu sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (3,77)

Poin penilaian perilaku pelaksana memiliki poin rendah karena terdapat petugas pelaksana baru yang masih tidak percaya diri dalam menghadapi konsumen.

Poin penilaian kompetensi pelaksana memiliki poin rendah karena terdapat petugas pelaksana baru yang belum banyak mendapat peningkatan kompetensi terkait pelayanan public khususnya layanan rentan.

Poin penilaian sarana dan prasarana memiliki poin rendah karena masih banyak sarana dan prasarana peningkatan layanan public khususnya layanan rentang yang belum memadai.

Palembang, 01 Oktober 2025
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT SKM TW III

NO	HASIL SURVEI	RENCANA AKSI/REKOMENDASI	TINDAK LANJUT
1	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan public terhadap layanan rentan	Akan dilaksanakan sesuai rencana aksi
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan pelayanan lebih banyak secara kuantitas agar menjadi terbiasa menghadapi masyarakat	Akan dilaksanakan sesuai rencana aksi
3	Sarana dan Prasarana	Mengakomodir sarana dan prasarana layanan rentan yang lebih prioritas	Akan dilaksanakan sesuai rencana aksi

Palembang, 01 Oktober 2025
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

ANALISA SWOT DARI HASIL SKM TW III

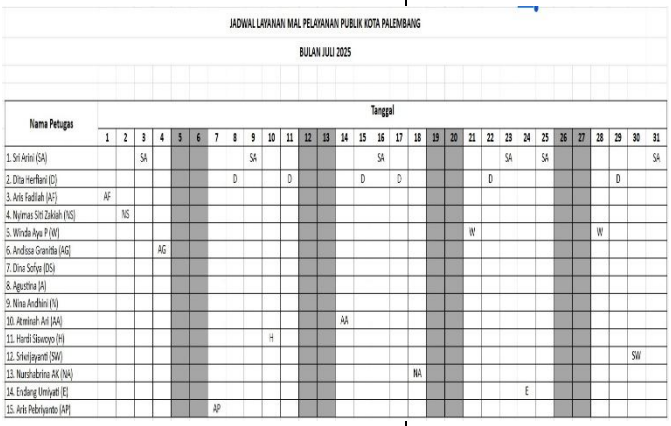
1. Strenght : Semua jenis layanan sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan
2. Weakness : Terdapat petugas pelaksana baru yang perlu mengikuti peningkatan kompetensi
3. Oppurtunities : Adanya sosialisasi tentang pelayanan public di semua media
4. Thread : Masyarakat yang tidak puas cenderung memberikan penilaian yang kecil terhadap survey kepuasan masyarakat.

Palembang, 01 Oktober 2025
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

TINDAK LANJUT SKM TW IITAHUN 2025

NO	HASIL SURVEI	RENCANA AKSI/REKOMENDASI	TINDAK LANJUT
1	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan publik 	Telah dilaksanakan pelatihan terkait pelayanan publik
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan pelayanan lebih banyak secara kuantitas agar menjadi terbiasa menghadapi masyarakat 	Telah dibuat jadwal petugas layanan MPP

BADAN POM

SERTIFIKAT

Nomor : 8251/IDEAS/PPSDM POM/2025

Sertifikat ini menerangkan bahwa:

Dita Herfiani, S.TP

Telah menyelesaikan modul Peningkatan Profesionalisme dengan Kualitas Pelayanan Publik Level Dasar melalui pembelajaran daring (online) yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan melalui aplikasi IDEAS (Integrated Development and Training Information System) pada https://ppsdm.pom.go.id, setara dengan 2 Jam Pelajaran (JP)

Jakarta, 24 Februari 2025

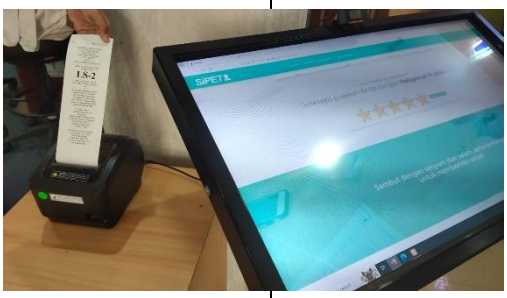
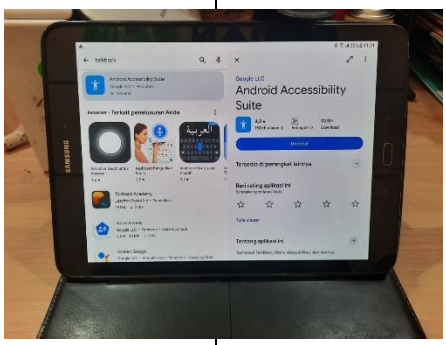
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan

Syamsidar Thamrin, ST, MBA

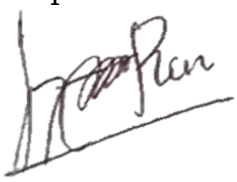
JADWAL LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PALEMBANG

BULAN JULI 2025

Nama Petugas	Tanggal																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1. Sri Artini (SA)			SA						SA							SA							SA		SA						SA
2. Dita Herfiani (D)								D			D				D		D					D							D		
3. Aris Fadilah (AF)	AF																														
4. Nyimas Siti Zakiah (NS)		NS																													
5. Winda Aye P (W)																					W							W			
6. Andissa Granitta (AG)				AG																											
7. Dina Sofye (DS)																															
8. Agustina (A)																															
9. Nina Archini (N)																															
10. Atminah Ari (AA)														AA																	
11. Hardi Siswoyo (H)										H																					
12. Srivijayanti (SW)																														SW	
13. Nurshabrina AK (NA)																		NA													
14. Endang Umiyati (E)																								E							
15. Aris Pebriyanto (AP)							AP																								

3	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan atau penggantian mesin antrian, ,tablet dan gawai layanan publik	Telah dilaksanakan perbaikan mesin antrian dan gawai layanan public sudah diganti dengan gawai baru untuk meningkatkan layanan publik   

Palembang, 01 Oktober 2025
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt