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

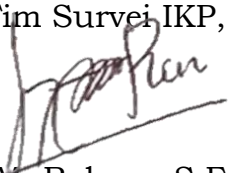
V. Waktu

Tanggal 01 Oktober s/d 31 Desember 2025

Pada saat jam kerja

Palembang, 02 Januari 2026

Tim Survei IKP,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

Palembang, 02 Januari 2026

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 Oktober-Desember 2025 :

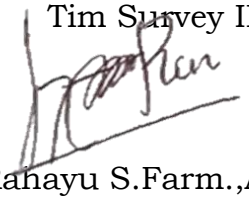
1. Jumlah Kuisioner Periode Oktober-Desember 2025 berjumlah 107 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisioner

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 Oktober-Desember 2025 dengan hasil “Sangat Baik”

Palembang, 02 Januari 2026
Tim Survey IKP,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

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

a. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan (3,80)
b. **Kompetensi Pelaksana (U6),** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman (3,79)
c. **Perilaku Pelaksana (U7)**, yaitu sikap petugas dalam memberikan layanan (3,79)

Poin penilaian produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki poin rendah karena masih ada beberapa hasil dari pelayanan yang kurang memuaskan bagi msyarakat.

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

Poin penilaian perilaku pelaksana memiliki poin rendah karena banyak petugas layanan yang belum mendapat peningkatan kompetensi terkait pelayanan public khususnya layanan rentan sehingga petugas layanan masih bingung dalam melayani kaum rentan.

Palembang, 02 Januari 2025
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT SKM TW IV

NO	HASIL SURVEI	RENCANA AKSI/REKOMENDASI	TINDAK LANJUT
1	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan layanan tambahan (jika dibutuhkan) setelah layanan utama diberikan	Akan dilaksanakan sesuai rencana aksi
2	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan public terhadap layanan rentan	Akan dilaksanakan sesuai rencana aksi
3	Perilaku Pelaksana	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan public terhadap layanan rentan	Akan dilaksanakan sesuai rencana aksi

Palembang, 02 Januari 2026
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

ANALISA SWOT DARI HASIL SKM TW IV

1. Strenght : Semua jenis layanan sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan
2. Weakness : Terdapat petugas pelaksana yang perlu mengikuti peningkatan kompetensi khususnya untuk layanan rentan
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.

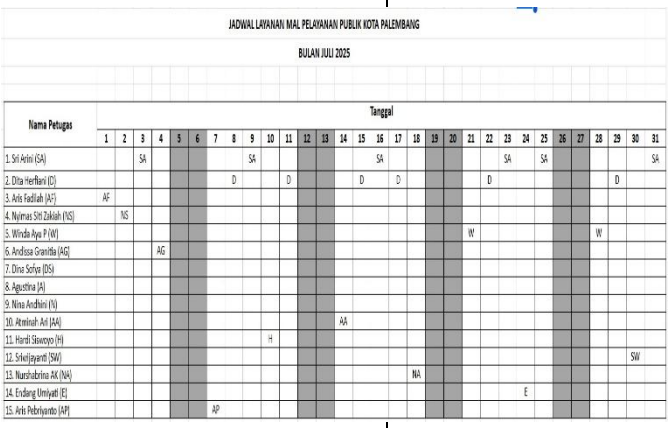
Palembang, 02 Januari 2026
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,



Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt

TINDAK LANJUT SKM TW III TAHUN 2025

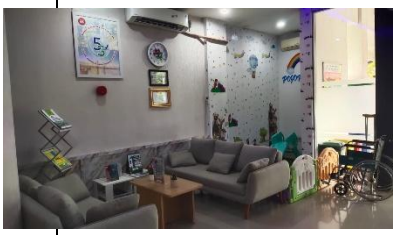
NO	HASIL SURVEI	RENCANA AKSI/REKOMENDASI	TINDAK LANJUT
1	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan public khususnya layanan rentan	Belum dilaksanakan karena pelatihan mandiri belum ada di IDEAS sedangkan untuk pelatihan bersama belum penyelenggaraannya baik dari pusat maupun internal
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan pelayanan lebih banyak secara kuantitas agar menjadi terbiasa menghadapi masyarakat	Telah dibuat jadwal petugas layanan MPP



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. Arlis Fadilah (AF)	AF																														
4. Nyimas Siti Zakiah (NS)		NS																													
5. Winda Aya P (W)																					W							W			
6. Andissa Granitia (AG)				AG																											
7. Dina Sofya (DS)																															
8. Agustina (A)																															
9. Nina Andhini (N)																															
10. Atminah Ari (AA)														AA																	
11. Hardi Siswoyo (H)										H																					
12. Srhetiyanti (SW)																														SW	
13. Nurshabrina AK (NA)																		NA													
14. Endang Umiyati (E)																								E							
15. Arlis Pebriyanto (AP)							AP																								

3	Sarana dan Prasarana	Mengakomodir sarana dan prasarana layanan rentan yang lebih prioritas	Telah dilaksanakan perbaikan tempat bermain anak, ruang tunggu layanan, handrail, dan tempat layanan terpadu    

Palembang, 02 Januari 2026
Tim Survey Kepuasan Masyarakat,

Karindra M. Rahayu S.Farm.,Apt