

LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
2026**

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN.....	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	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III.....	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	9
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

BADAN POM

Jl. Prof. M. Yamin, Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kec. Sijunjung, Kab. Sijunjung 27554
Telp. (0754) 2213 003, Email: bpom_sijunjung@pom.go.id ; Website: sijunjung.pom.go.id, www.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Putra Gusrianto, S.Farm., Apt., M.A.B
NIP : 19890805 201402 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Sijunjung
Unit Kerja : Balai POM di Sijunjung

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.

Sijunjung, 24 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Sijunjung,



Putra Gusrianto, S. Farm., Apt., M.A.B
NIP 198908052014021001

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 Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung 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 Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung 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 Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung 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 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 III April s.d. Minggu II Juli 2026
4.	Validasi data survei dan <i>cleansing</i> 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 135 orang dan sampel sebanyak 32 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	132	30
Jumlah		135	32

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

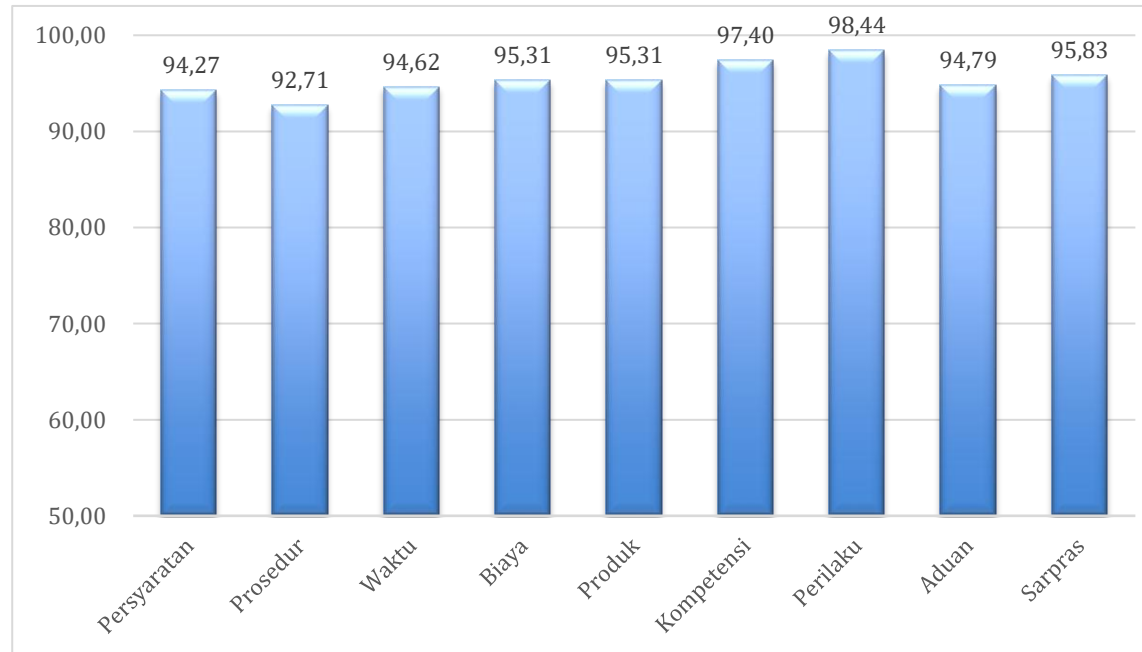
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	34%
		Perempuan	21	66%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	9	28%
		D1/D2/D3	5	16%
		D4/S1	10	31%
		S2/Profesi/S3	8	25%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	9	28%
		Swasta	3	9%
		Wirausaha	7	22%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	13	41%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	32	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 Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	83,33	83,33	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	93,83
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30	95,00	93,33	95,00	95,56	95,56	97,78	98,89	95,00	96,67	95,86
Rerata IKM Per Unsur			94,27	92,71	94,62	95,31	95,31	97,40	98,44	94,79	95,83	95,41
IKM Unit Layanan			95,41									
Mutu Unit Layanan			A									

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, persyaratan dan sarana dan waktu merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 92,71. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 94,27 adalah nilai terendah kedua. Kemudian waktu mendapatkan nilai 94,62 yang merupakan nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa “iklan layanan untuk masyarakat dalam bentuk spanduk lebih diperbanyak, Mohon diberikan refreshment bimtek bagi petugas dinkes dalam pengawasan obat, Pelayanan terbaik, informatif dan ramah”.

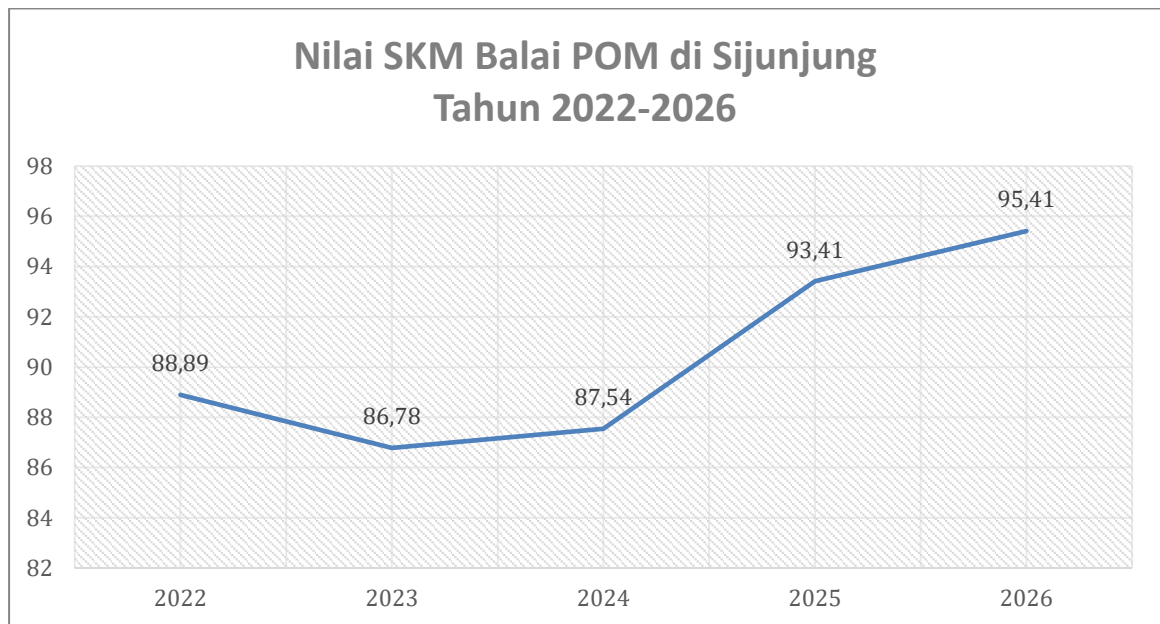
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi standar pelayanan pada media sosial dan subsite sijunjung.pom.go.id, lebih mengoptimalkan sosialisasi penggunaan inovasi SAKATO pada UMKM, sosialisasi SOP terkait ULPK dan sertifikasi kepada petugas pelayanan publik, serta melakukan update pada fitur SATU POM terkait layanan. 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	Prosedur	Mengoptimalkan sosialisasi inovasi SAKATO kepada UMKM	22 September 2026	Tim Kerja Sertifikasi
		Menyediakan layanan konsultasi perizinan melalui zoom meeting pada MPP	22 September 2026	Tim Kerja KIE
2	Persyaratan	Optimalisasi penggunaan SATU POM untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan yang dibutuhkan	22 September 2026	Tim Kerja KIE
		Publikasi infografis standar pelayanan pada media sosial dan subsite sijunjung.pom.go.id .	22 September 2026	Tim Kerja KIE

3	Waktu	Sosialisasi SOP terkait ULPK dan Sertifikasi kepada petugas pelayanan publik	22 September 2026	Tim Kerja KIE dan Sertifikasi
----------	--------------	--	--------------------------	--------------------------------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Sijunjung 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 Sijunjung periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

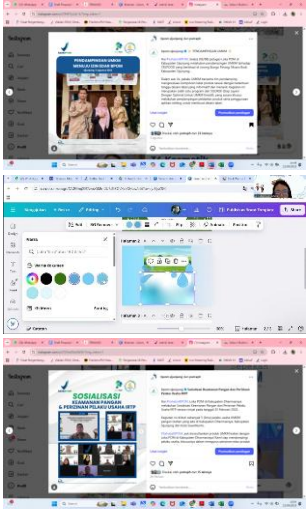
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,33
3	Waktu Penyelesaian	93,33
4	Biaya/Tarif	93,33
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,67
6	Kompetensi Pelaksana	94,00
7	Perilaku Pelaksana	96,67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,00
9	Sarana dan Prasarana	89,33

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Sijunjung 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:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Revitalisasi Toilet untuk pengguna layanan	Sudah	Telah dilakukan rebuilding ruang pelayanan publik sesuai ketentuan dan standar	 Toilet Sebelum dilakukan revitalisasi

				 Toilet Setelah Revitalisasi
2	Menyediakan ruangan untuk pelaksanaan bimtek.	Sudah	Pada kantor Balai POM di Sijunjung saat ini telah tersedia ruangan yang bisa digunakan untuk pelaksanaan bimtek yang nyaman.	 Sebelum

				 Setelah
3	Menambah jumlah UMKM yang terlibat dalam inovasi SILOKEK (siap layani dengan optimal untuk UMKM kreatif) berupa bimtek dan pendampingan desain label langsung kepada UMKM.	Sudah	Sampai dengan bulan September 2025, sarana yang telah mendapatkan bimtek dan pendampingan desain label sebanyak 34 UMKM, meningkat di banding tahun 2024 sebanyak 24 sarana.	Bimtek dan pendampingan desain label kepada pelaku usaha 

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 32 orang mengisi SKM pada Balai POM di Sijunjung. Layanan pengaduan dan permintaan informasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 30 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sijunjung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **95,41**. Nilai SKM Balai POM di Sijunjung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: prosedur, persyaratan dan waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Balai POM di Sijunjung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sijunjung, 24 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Sijunjung,



Putra Gusrianto, S. Farm., Apt., M.A.B
NIP 198908052014021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/YanblikBPOMSijunjung>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sijunjung
Tahun 2026

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 Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar / mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Setelanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sijunjung
Tahun 2026

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 Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

< Kembali

Setelanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sijunjung
Tahun 2026

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/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
- ☐ 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 kesesuaian 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 mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ 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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sijunjung
Tahun 2026

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

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 percolan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Sijunjung
Tahun 2026

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

93289

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

17

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)

Pengisian Kuisisioner oleh Responden



Pembahasan Hasil SKM Tahun 2026 dan Penyusunan Rencana Tindak Lanjut SKM Tahun 2026



Publikasi SKM pada Media Sosial

https://www.instagram.com/p/DcXe-7nE9R6/?img_index=1

