

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT,  
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF

NOTA DINAS  
NOMOR: OT.03.04.35.10.25.165

Yth. : Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat,  
Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif  
Dari : Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Mandiri terhadap  
Pelayanan Publik Ditwas KMEI Triwulan III Tahun 2025  
Tanggal : 2 Oktober 2025

---

Sehubungan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Mandiri terhadap Pelayanan Publik di lingkungan Ditwas KMEIONAPPZA periode Juli s.d September 2025, bersama ini kami laporkan hal-hal berikut:

1. Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA telah melaksanakan survei SKM mandiri terhadap pelayanan Ditwas KMEIONAPPZA TW III melalui google form yang dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/skmandirikmei>. Survei telah disebarakan melalui sosial media serta himbauan pengisian saat acara desk/konsultasi untuk tiga pelayanan publik yaitu:
  - a. Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat;
  - b. Analisis Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi; dan
  - c. Persetujuan Iklan Obat.
2. Jumlah responden survei SKM mandiri terhadap pelayanan Ditwas KMEIONAPPZA periode TW III tahun 2025 adalah sebanyak 19 responden dengan responden laki-laki berjumlah 5 orang dan responden perempuan berjumlah 14 orang.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai SKM mandiri TW III tahun 2025 yang didapatkan adalah sebesar 3,594 atau jika dikonversikan menjadi 89,85 dengan nilai mutu pelayanan A (sangat baik).
4. Unsur terendah SKM TW III 2025 adalah pada unsur tarif/biaya dan waktu pelayanan. Adapun analisis terhadap unsur tersebut adalah sebagai berikut:
  - a. Tarif/biaya mendapatkan nilai 3,16 (baik) atau dengan jawaban tarif/biaya yang dibayarkan wajar. Nilai 4 apabila responden menjawab bahwa tarif/biaya adalah murah
  - b. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,26 (baik). Sebagian besar responden menjawab bahwa sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) /janji layanan.

5. Beberapa apresiasi, saran dan masukan dari pelaku usaha, yaitu:
  - a. Sudah jelas untuk hasil konsultasinya sehingga saya bisa mendapatkan gambaran untuk apa yang harus dilakukan selanjutnya
  - b. Terimakasih. Service dan pelayanan sudah sangat baik dan informatif, pelayanan juga ramah dan sangat membantu
  - c. Belum ada masukan, sdh bagus. 🙏
6. Nilai SKM Mandiri TW III Tahun 2025 dengan mutu pelayanan A (sangat baik) tidak terlepas dari komitmen dan upaya seluruh petugas pelayanan publik SKI, AHP dan Iklan Obat di Ditwas KMEIONAPPZA untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelaku usaha.

Demikian kami laporkan, mohon arahan Ibu selanjutnya. Terima kasih.



Eka Irmawati Achmad

Lampiran  
 Nota Dinas Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik  
 Nomor : OT.03.04.35.10.25.165  
 Tanggal : 2 Oktober 2025

## 1. Data Responden SKM Mandiri Layanan Ditwas KMEIONAPPZA

| Timestamp          | Email Address | Score | Nama Lengkap | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Nama Perusahaan | Jabatan | Nomor Handphone | Layanan yang diterima                            | Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan penerapan pelayanan? | Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/urair pelayan?                                          | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk/jasa layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi memadai dalam memberikan layanan? | Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)? | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganannya dalam menyelesaikan masalah? | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana pendukung pelayanan publik Ditwas KMEIONAPPZA? | Apresiasi, saran, dan masukan untuk meningkatkan layanan Ditwas KMEIONAPPZA                                             |
|--------------------|---------------|-------|--------------|------|---------------|---------------------|-----------------|---------|-----------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7/15/2025 11:38:43 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                   | Sangat Murah                                                              | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Sudah jelas untuk hasil konsulasinya sehingga saya bisa mendapatkan gambaran untuk apa yang harus dilakukan selanjutnya |
| 8/6/2025 10:38:01  |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Mudah                                                               | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | -                                                                                                                       |
| 8/6/2025 11:16:40  |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | -                                                                                                                       |
| 8/11/2025 10:29:13 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Tetap bersemangat                                                                                                       |
| 8/11/2025 10:54:42 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                   | Sangat Murah                                                              | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Sangat baik layanannya                                                                                                  |
| 8/11/2025 11:07:55 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Persetujuan Iklan Obat                           | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Layanan sangat responsif dan solutif                                                                                    |
| 8/11/2025 11:33:34 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Mudah                                                               | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan mudah diakses                                                | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Setuju                                                                                                     | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | -                                                                                                                       |
| 8/11/2025 14:20:10 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                   | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Terimakasih. Service dan pelayanan sudah sangat baik dan informatif, pelayanan juga ramah dan sangat membantu           |
| 8/11/2025 14:42:28 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Mudah                                                               | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan mudah diakses                                                | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Belum ada masukan sdh bagus                                                                                             |
| 8/12/2025 9:46:08  |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Sdh sgt baik, tempat nyaman dan bersih                                                                                  |
| 8/19/2025 9:58:19  |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah                                                        | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                   | Sangat Murah                                                              | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Good                                                                                                                    |
| 8/19/2025 10:13:42 |               |       |              |      |               |                     |                 |         |                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Tidak Mudah                                                  | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /jani layanan                      | Wajar                                                                     | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan                                                                                | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan                    | Sangat Setuju                                                                                              | Aduan cepat direpson dan menyelesaikan masalah                                | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia                                                           | Sudah baik, terus dilanjutkan                                                                                           |

## 2. Analisis Hasil SKM Mandiri SKI TW III Tahun 2024 Berdasarkan Permenpan No. 14/2017

|                        |                                    |                                                  |                    |      |                                                                                                                  |                                                               |   |              |      |                                                               |      |                                                                    |      |               |   |                                                |   |                                                    |   |                                                                                                               |
|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|--------------|------|---------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|------|---------------|---|------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lea Sals               | PT KAO Indonesia                   | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Mudah              | 3    | Prosedur pengajuan dan sistem layanan mudah diakses                                                              | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan        | 3    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Setuju        | 3 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia        | 3 | -                                                                                                             |
| Mona Aristia           | PT Phapros                         | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /janji layanan | 4 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | Terimakasih. Service dan pelayanan sudah sangat baik dan informatif, pelayanan juga ramah dan sangat membantu |
| Sudarmanto             | PT. Sentra mitra adidaya           | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Mudah              | 3    | Prosedur pengajuan dan sistem layanan mudah diakses                                                              | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan        | 3    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia        | 3 | Belum ada masukan ,sdh bagus 🙏                                                                                |
| Tri Wulandari          | PT. Kino Indonesia Tbk             | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | Sdh sgt baik , tempat nyaman dan bersih                                                                       |
| Safitri Nur Atifah     | PT Nicholas Laboratories Indonesia | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /janji layanan | 4 | Sangat Murah | 4    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | Good                                                                                                          |
| Andries abraham        | PT. IMCD INDONESIA                 | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Tidak Mudah | 1    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan        | 3    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia        | 3 | Sudah baik, terus dilanjutkan                                                                                 |
| Silvana                | PT. Setia Tritunggal Inti Artha    | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Cukup Mudah        | 2    | Prosedur pengajuan dan sistem layanan mudah diakses                                                              | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | -                                                                                                             |
| Melli                  | PT Tiga Srikandi Jaya              | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan dan sistem layanan mudah diakses                                                              | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /janji layanan | 4 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | Sangat baik                                                                                                   |
| danang wijonarko       | pt multikimia intipelangi          | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /janji layanan | 4 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan        | 3    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | pertahankan layanan yg cepat ini                                                                              |
| Nurul                  | Sintesa duta sejahtera             | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Mudah              | 3    | Prosedur pengajuan dan sistem layanan mudah diakses                                                              | Tidak terdapat informasi                                      | 1 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan        | 3    | Petugas memiliki kompetensi cukup memadai dalam memberikan layanan | 3    | Setuju        | 3 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia        | 3 | -                                                                                                             |
| Ira Anira              | PT KALBE FARMA                     | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Cukup Mudah        | 2    | Prosedur pengajuan dan sistem layanan mudah diakses                                                              | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia        | 3 | Terimakasih bu widya atas penjelasannya sangat baik 🙏                                                         |
| Kartika putri rahadini | PT Bio Wellness International      | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan    | 3 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | Sudah baik                                                                                                    |
| Deski Riyanti          | PT Aurogen Pharma Indonesia        | Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat | Sangat Mudah       | 4    | Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan: selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile | Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) /janji layanan | 4 | Wajar        | 3    | Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan | 4    | Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan       | 4    | Sangat Setuju | 4 | Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah | 4 | Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia | 4 | terimakasih atas bantuan dan informasi yang diberikan                                                         |
|                        |                                    |                                                  |                    | 3,42 | 3,63                                                                                                             | 3,26                                                          |   | 3,16         | 3,68 | 3,95                                                          | 3,89 | 4,00                                                               | 3,68 |               |   |                                                |   |                                                    |   |                                                                                                               |

Analisa hasil survey Sesuai Permenpan No. 14 tahun 2017

| No           | Unsur SKM                                | Pertanyaan                                                                                                                                    | Rata-rata nilai | Nilai rata-rata per unsur pelayanan x 0,11 |
|--------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------|
| 1            | Persyaratan                              | Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?                                                               | 3,42            | 0,3762                                     |
| 2            | Sistem, Mekanisme dan prosedur           | Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?                                                                       | 3,63            | 0,3993                                     |
| 3            | Waktu penyelesaian                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?                                                                | 3,26            | 0,3586                                     |
| 4            | Biaya/tarif                              | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?                                                                     | 3,16            | 0,3476                                     |
| 5            | Produk spesifikasi jenis pelayanan       | Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antara produk/jasa layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? | 3,68            | 0,4048                                     |
| 6            | Kompetensi pelaksana                     | Bagaimana pendapat Saudara atas kompetensi petugas dalam memberikan layanan?                                                                  | 3,95            | 0,4345                                     |
| 7            | Perilaku pelaksana                       | Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?                                   | 3,89            | 0,4279                                     |
| 8            | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di lingkungan Ditwas KMEIONAPPZA?                                    | 4               | 0,44                                       |
| 9            | Sarana dan prasarana                     | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian layanan publik AHP NPP?                                  | 3,68            | 0,4048                                     |
| <b>TOTAL</b> |                                          |                                                                                                                                               | <b>32,67</b>    | <b>3,594 --&gt; SKM</b>                    |

1) Bobot nilai indeks pelayanan

bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot/jumlah unsur  
 =  $1/X$   
 =  $1/9$   
 = 0,11

2) SKM = (total nilai persepsi per unsur/ total unsur yang terisi) x nilai penimbang

3) SKM unit pelayanan = SKM x 25

Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi unsur pelayanan x 0,11

SKM = total nilai rata-rata per unsur pelayanan

SKM = 3,541

Nilai SKM unit pelayanan setelah dikonversi

=  $3,594 \times 25$  = **89,85**  
 (Nilai mutu pelayanan A/ Sangat Baik)

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (M) | KINERJA UNIT PELAYANAN (K) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996       | 25,00 - 64,99                 | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 - 3,064        | 65,00 - 76,60                 | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644 - 3,532      | 76,61 - 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 - 4,00       | 88,31 - 100,00                | A                  | Sangat baik                |



### 3. Publikasi Hasil SKM Mandiri



Eka Irmawati Achmad