

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

NOTA DINAS
NOMOR: OT.03.04.35.01.26.06

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 IV Tahun 2025
Tanggal : 8 Januari 2026

Sehubungan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Mandiri terhadap Pelayanan Publik di lingkungan Ditwas KMEIONAPPZA periode Oktober s.d Desember 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 IV melalui google form yang dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/skmandirikmei>. Survei telah disebarikan 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 IV tahun 2025 adalah sebanyak 16 responden dengan responden laki-laki berjumlah 4 orang dan responden perempuan berjumlah 12 orang.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai SKM mandiri TW III tahun 2025 yang didapatkan adalah sebesar 3,764 atau jika dikonversikan menjadi 94,10 dengan nilai mutu pelayanan A (sangat baik).
4. Unsur terendah SKM TW IV 2025 adalah pada unsur tarif/biaya dan waktu pelayanan. Adapun analisis terhadap unsur tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,5 (baik). Sebagian besar responden menjawab bahwa sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) /janji layanan.
 - b. Tarif/biaya mendapatkan nilai 3,63 (baik) atau dengan jawaban tarif/biaya yang dibayarkan wajar. Nilai 4 apabila responden menjawab bahwa tarif/biaya adalah murah

- c. Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,63 (baik). Sebagian besar responden menjawab bahwa Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan.
5. Beberapa apresiasi, saran dan masukan dari pelaku usaha, yaitu:
 - a. Petugas pelayanan melayani dengan sangat ramah, pertanyaan dapat dijawab dengan jelas dan solutif
 - b. Agar selalu tetap responsif dalam membantu pendaftar perusahaan yg melakukan proses SKI
 - c. salah satu ditwas paling cepat dalam merespon pertanyaan
6. Nilai SKM Mandiri TW IV 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.03.04.35.01.26.06
Tanggal : 8 Januari 2026

1. Data Responden SKM Mandiri Layanan Ditwas KMEIONAPPZA

Timestamp	Email Address	Score	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Nama Perusahaan	Jabatan	Nomor Handphone	Alamat Email	Layanan yang diterima	Bagaimana penilaian Saudara mengenai perubahan penyediaan pelayanan?	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kelengkapan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Bagaimana penilaian Saudara tentang kewajaran biaya/tarif saat pelayanan?	Bagaimana penilaian Saudara tentang keefektifan dan efisiensi pelayanan yang diberikan?	Apakah menurut pendapat Saudara, petugas sopan dan ramah serta berkomunikasi dengan baik selama proses pelayanan?	Bagaimana penilaian Saudara tentang ketepatan waktu dan kelengkapan informasi yang diberikan?	Bagaimana penilaian Saudara tentang ketepatan waktu dan kelengkapan informasi yang diberikan?	Apresiasi, saran, dan masukan untuk meningkatkan layanan Ditwas KMEIOHAPZZA		
10/7/2025 10:17:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Sangat bagus
10/23/2025 10:17:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Cukup Wajar	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Pelugas sangat membantu dan menjelaskan dengan baik	
10/23/2025 11:48:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Sdh cukup baik
10/27/2025 11:49:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Wajar	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Terima kasih supportnya untuk PT Tempo
10/30/2025 10:40:00											Pengawasan Farmasi, Psikotropika, Prekursor Farmasi	Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Nice
10/30/2025 11:43:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Sangat membantu
11/10/2025 10:36:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Semakin baik
11/10/2025 10:41:00											Perolehan Iklan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Pelugas pelayanan dengan sangat ramah, pelayanan dapat dipanggil dengan jelas dan sduff
11/17/2025 10:50:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Agar selalu tetap respon dalam membantu pemenuhan perusahaan yg melakukan proses SKI
11/17/2025 11:00:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	udah baik
12/4/2025 14:10:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Terimakasih buat waktunya
12/4/2025 14:53:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Wajar	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Pelayanan sudah sangat memuaskan
12/8/2025 12:10:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Lebih cepet dari Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	Layanan baik
12/9/2025 15:17:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Wajar	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi cukup memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	salah satu ditwas paling cepet dalam merespon pelayanan
12/15/2025 14:44:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Sangat Mudah	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi cukup memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	-
12/24/2025 10:36:00											Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Sangat Mudah	Prosedur pengisian sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatn mobile	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang layanan	Wajar	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	Pelugas memiliki kompetensi cukup memadai dalam memberikan layanan	Sangat Setuju	Aduan cepet respon dan menyelesaikan masalah	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	-

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

Nama Lengkap	Nama Perusahaan	Layanan yang diterima	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	SKOR	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	SKOR	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	SKOR	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antara produk/jasa layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	SKOR	Bagaimana pendapat Saudara atas kompetensi petugas dalam memberikan layanan?	SKOR	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?	SKOR	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di lingkungan Ditwas KMEIONAPPZA?	SKOR	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian layanan publik Ditwas KMEIONAPPZA?	SKOR	Apresiasi, saran, dan masukan untuk meningkatkan layanan Ditwas KMEIONAPPZA
Nurul Fadhy Putri	Ethica	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	4	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Sangat bagus
Syifa Fariha	PT Wicaksana Overseas International	Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat	Mudah	3	Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile	3	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) 3 (jani layanan	3	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	2	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	3	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	3 Petugas sangat membantu dan menjelaskan dengan baik
mohamad hadi azmi	PT Kalbe Farma	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	4	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Sdh cukup baik
Dwi Septingrum	PT Tempo	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	3	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	3	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	3	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Terima kasih supportnya untuk PT Tempo
M. Arsyaf Amali	PT Pfizer Indonesia	Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, Prekursor Farmasi	Mudah	3	Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile	3	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 3 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Nice
Nia Delisma Nasution	PT Shubham Anzen Pharma Jaya	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	4	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Sangat membantu
Ira anira	Pt kalbe farma	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	3	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Semakin baik
Syifa Wulandari	PT Hexpharm Jaya	Persetujuan Iklan Obat	Sangat Mudah	4	Prosedur pengajuan sangat mudah dan sistem layanan selalu dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobile	4	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Petugas pelayanan melayani dengan sangat ramah, pertanyaan dapat dijawab dengan jelas dan solutif
Edwin	PT. PRAMBANAN KENCANA	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	3	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	3	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Cukup
Agustina Tjandra	PT Citra Lestari Rejeki	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	4	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Agar selalu tetap responsif dalam membantu pendaftr perusahaan yg melakukan proses SKI
kirana shafa ridha	PT Biotis	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	4	Lebih cepat dari Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	4	Produk/jasa layanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan	4	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	4	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 sudah baik
Lady Kathleen	PT. INDOLAB	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) 4 (jani layanan	3	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	3	Petugas memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan	3	4 Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	4 Terimakasih buat waktunya

Dyah Ratna Pitaloka	PT. Amaro Pharma Global	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	4	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	Pelayanan sudah sangat memuaskan	4
Setia Dewiati	PT Dankos Farma	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan	4	Wajar	3	Produk/jasa layanan sesuai dengan hasil yang diberikan	3	Petugas memiliki kompetensi cukup memadai dalam memberikan layanan	3	Sangat Setuju	4	Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4	Sarana prasarana pendukung lengkap tersedia	4	Layanan baik	3
Aditya Gilang Pratama	PT IMCD INDONESIA	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan	4	Sangat Murah	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	salah satu ditwas paling cepat dalam merespon pertanyaan	4
Trisnawati Amalia	PT Solas Langgeng Sejahtera	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	4	Sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) /janji layanan	4	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	3	Sarana prasarana pendukung sangat lengkap tersedia	4	-	4
Rata-Rata					3,88		3,88		3,50		3,63		3,63		3,68		3,94		4,00		3,88

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?	3,88	0,4268
2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3,88	0,4268
3	Waktu penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	3,5	0,385
4	Biaya/tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,63	0,3993
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antara produk/jasa layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,63	0,3993
6	Kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas kompetensi petugas dalam memberikan layanan?	3,88	0,4268
7	Perilaku pelaksana	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?	3,94	0,4334
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?	3,88	0,4268
TOTAL			34,22	3,764 --> SKM

1) Bobot nilai indeks pelayanan

$$\begin{aligned} \text{bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \text{jumlah bobot/jumlah unsur} \\ &= 1/X \\ &= 1/9 \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

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

$$\text{SKM} = 3,764$$

Nilai SKM unit pelayanan setelah dikonversi

$$\begin{aligned} &= 3,764 \times 25 = \mathbf{94,10} \\ &\quad (\text{Nilai mutu pelayanan A/ Sangat Baik}) \end{aligned}$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (M)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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 TW IV Tahun 2025



Eka Irmawati Achmad