LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

LOKA POM DI KAB. BELITUNG

TRIWULAN IV

OKTOBER-DESEMBER 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan Aparatur Pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelanggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Loka POM di Kab. Belitung adalah sebagai berikut :

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4. SASARAN

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada Pengguna Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Belitung dengan jumlah responden 5 orang dalam rentang waktu Oktober – Desember 2025, responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Loka POM di Kabupaten Belitung kepada masyarakat pengguna. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

memberikan pendapatnya terhadap 4 (empat) pilihan yang tersedia, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

   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.

5. Produk/Spesifikasi/ Jenis Pelayanan

   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. Sarana dan Prasarana

   Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI

2.1. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah yang dilakukan sesuai SOP Mikro Pengukuran Kepuasan Masyarakat secara garis besar dinyatakan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan responden;
3. Melaksanakan survei;
4. Mengolah hasil survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

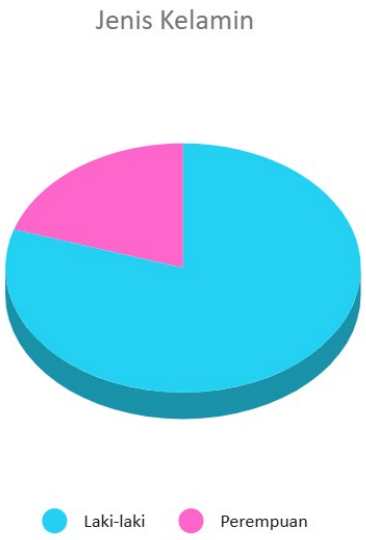
Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Oktober – Desember 2025 Loka POM di Kabupaten Belitung memilih metode kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui kuesioner elektronik dari google form (formulir survey dan *link* survey terlampir) ataupun pengisian langsung.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. PROFIL RESPONDEN

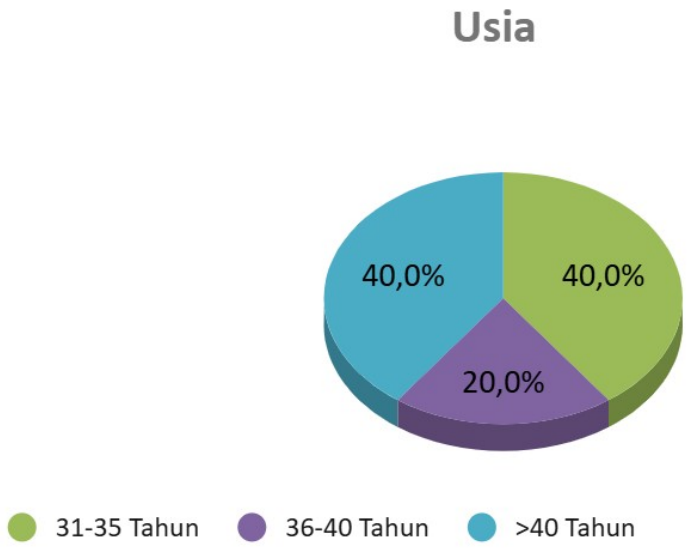
Dari 5 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober – Desember 2025 yang diselenggarakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung diperoleh informasi bahwa sebanyak 4 orang responden atau 80**%** adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar 1 orang responden atau 20**%** adalah respoden berjenis kelamin Perempuan.



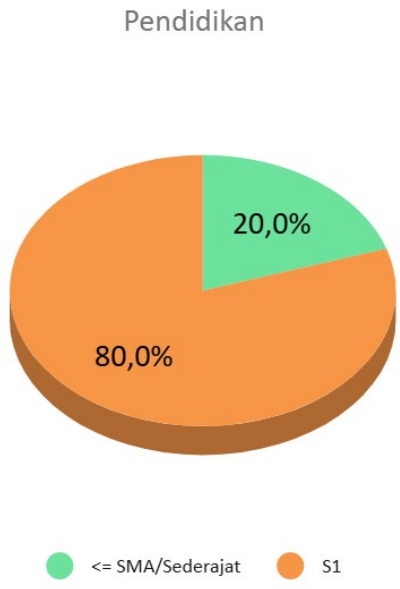
Gambar. 3.1 Presentase Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari rentang umur diperoleh informasi sebanyak 2 orang atau 40% di rentang 31-35 Tahun, 2 orang atau 40% di rentang >40 Tahun, dan 1 orang atau 20% di rentang 36-30 Tahun.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



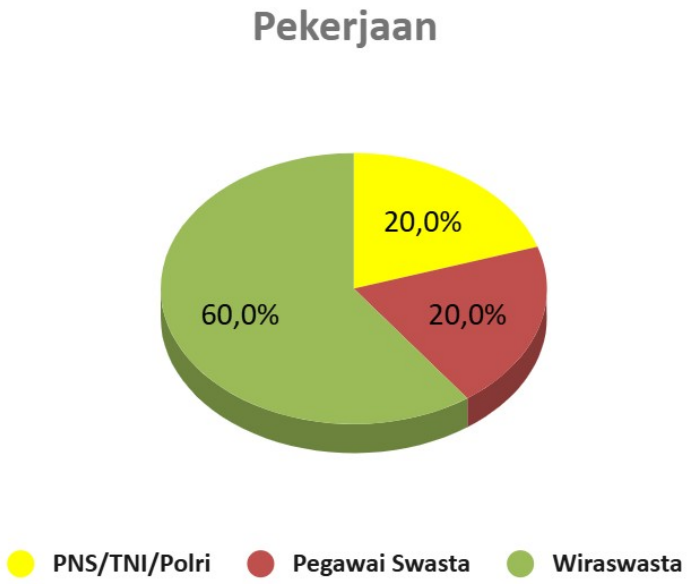
Gambar. 3.2 Presentase Responden berdasarkan rentang umur



Gambar. 3.3 Presentase Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan pekerjaan didapatkan 1 orang atau 20% PNS/TNI/Polri, 1 orang 20% Pegawai Swasta, dan 3 orang atau 60% Wiraswasta.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Gambar. 3.4 Presentase Responden berdasarkan pekerjaan

3.2. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari 5 responden Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober - Desember 2025 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Loka POM di Kabupaten Belitung, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

a. Nilai SKM untuk layanan informasi dan pengaduan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	95,00
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	85,00
U3	Waktu Pelayanan	90,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	90,00
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	95,00
U6	Kompetensi Petugas	95,00
U7	Perilaku Petugas	95,00
U8	Sarana dan Prasarana	90,00
U9	Penanganan Pengaduan	90,00
	Total	**91,67**

Tabel 3.1 Nilai SKM per jenis layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Loka POM di Kabupaten Belitung secara keseluruhan adalah **91,67** (Sembilan Puluh Satu Koma Enam Puluh Tujuh). Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Keterangan:

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan empat mulai Oktober - Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung dari bulan Oktober - Desember 2025 terhadap 5 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,67 yang termasuk kategori Sangat Baik.
- Dari unsur Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, dan Perilaku Petugas memiliki nilai yang tertinggi.
- Unsur pelayanan yang masuk kategori terendah yaitu Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan.
- Survei ini dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat yang linknya diberikan oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.

3.2. SARAN

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala yaitu per triwulan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Loka POM di Kabupaten. Dari hasil survei kepuasan masyarakat dibuatkan langkah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menjadi bahan evaluasi kinerja semua pegawai di Loka POM di Kabupaten Belitung.

Belitung, 31 Desember 2025
Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,

Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

Tanggal Survei :	Jam Survei: ☐ 08.00 – 12.00
Nama :	☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin	: ☐ L ☐ P Usia: ..... tahun
Pendidikan	: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2/Profesi/S3
Pekerjaan	: ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ WIRASWASTA/PELAKU USAHA ☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ PEGAWAI SWASTA
	☐ LAINNYA ..... (sebutkan)
No. HP	

Jenis Layanan yang Diterima (lingkari salah satu) :
1. Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan
2. Layanan Sertifikasi Obat dan Makanan

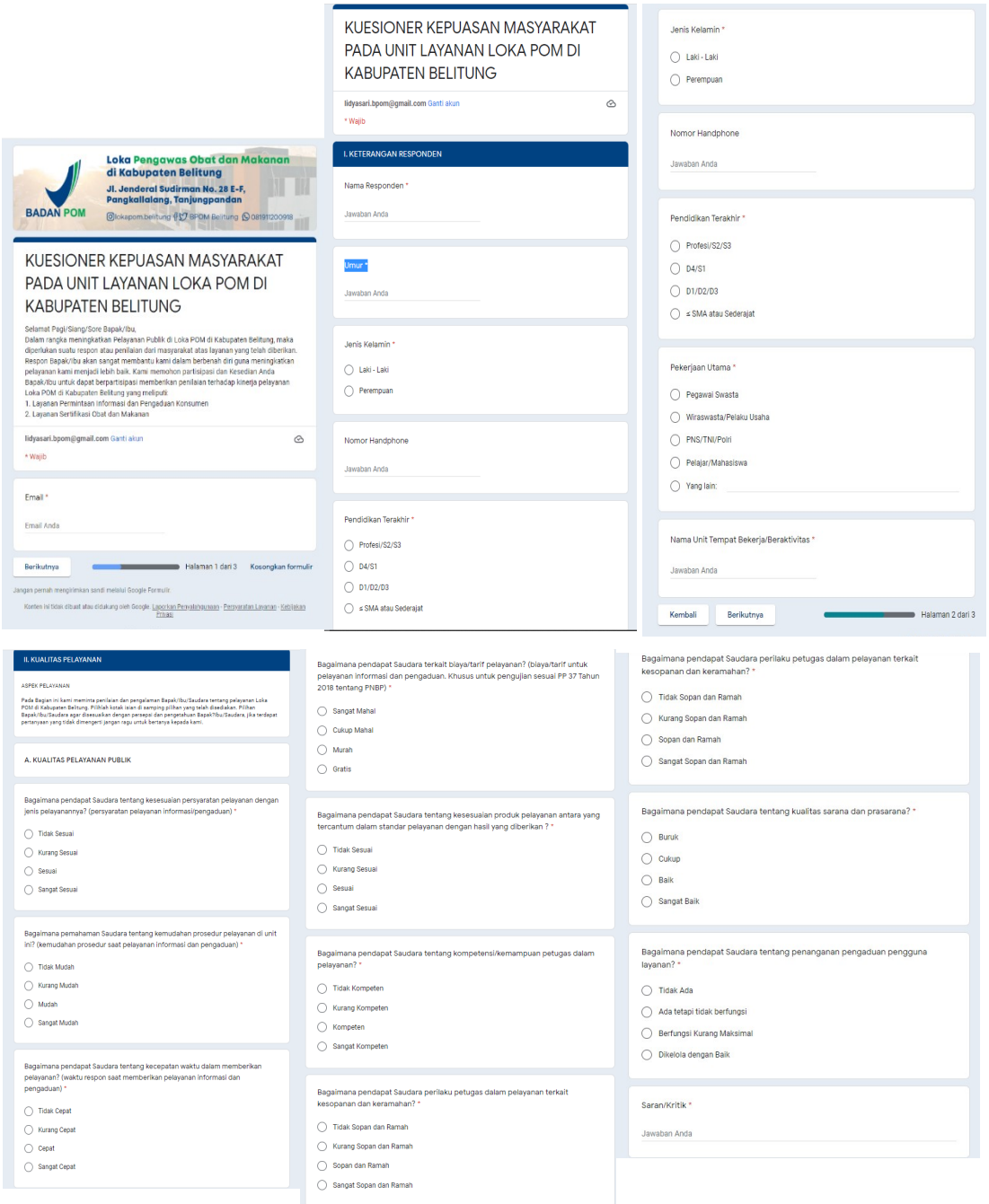
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode pada jawaban yang Anda pilih)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? (persyaratan pelayanan informasi/pengaduan)
   a. Tidak Sesuai
   b. Kurang Sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (kemudahan prosedur saat pelayanan informasi dan pengaduan)
   a. Tidak Mudah
   b. Kurang Mudah
   c. Mudah
   d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (waktu saat memberikan pelayanan informasi dan pengaduan)
   a. Tidak Cepat
   b. Kurang Cepat
   c. Cepat
   d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara terkait biaya/tarif pelayanan? (biaya/tarif untuk pelayanan informasi dan pengaduan
   Khusus untuk pengujian sesuai PP 37 Tahun 2018 tentang PNBP)
   a. Sangat Mahal
   b. Cukup Mahal
   c. Murah
   d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
   a. Tidak Sesuai
   b. Kurang Sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
   a. Tidak Kompeten
   b. Kurang Kompeten
   c. Kompeten
   d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
   a. Tidak Sopan dan Ramah
   b. Kurang Sopan dan Ramah
   c. Sopan dan Ramah
   d. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
   a. Buruk
   b. Cukup
   c. Baik
   d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
   a. Tidak ada
   b. Ada tetapi tidak berfungsi
   c. Berfungsi kurang maksimal
   d. Dikelola dengan Baik

Tanggapan atas pelayanan di unit ini: **Puas / Biasa Saja / Tidak Puas**
Kritik dan Saran :

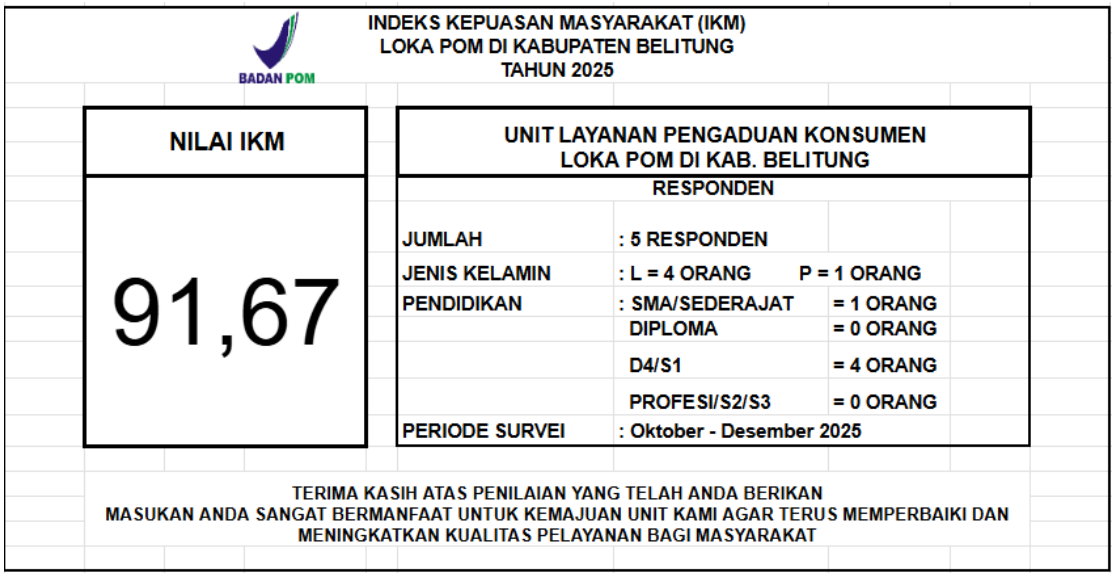
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 2. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Online melalui link https://bit.ly/SurveiKepuasanLayananLokaPOMBelitung



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 3. Publikasi IKM



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG
TAHUN 2025

BADAN POM

NILAI IKM
91,67

UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN LOKA POM DI KAB. BELITUNG		
RESPONDEN		
JUMLAH	: 5 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	: L = 4 ORANG	P = 1 ORANG
PENDIDIKAN	: SMA/SEDERAJAT	= 1 ORANG
	DIPLOMA	= 0 ORANG
	D4/S1	= 4 ORANG
	PROFESI/S2/S3	= 0 ORANG
PERIODE SURVEI	: Oktober - Desember 2025	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Lampiran 4. Identifikasi Responden

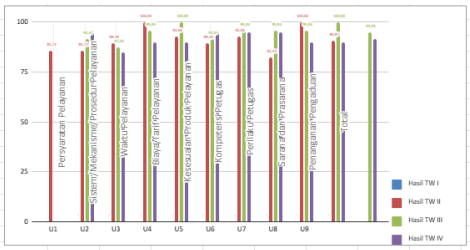
Jumlah	10	Validasi	Tidak Cocok													
Nomor Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menerima Layanan BPOM		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Durasi	Tahun/Bulan									
1	>40 Tahur	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	1-<2 Tah		4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	>40 Tahur	Perempu	<= SMA/Seder	Wiraswasta	1-<2 Tah		4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	31-35 Tah	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	<1 Tahur		4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	31-35 Tah	Laki-laki	S1	Wiraswasta	<1 Tahur		3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	36-40 Tah	Laki-laki	S1	Wiraswasta	<1 Tahur		4	3	3	3	4	4	4	3	4

Lampiran 5. Perhitungan IKM

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jlh Kuisioner	5								
Jumlah Nilai Perunsur	19	17	18	18	19	19	19	18	18
NRR Per Unsur	3,80	3,40	3,60	3,60	3,80	3,80	3,80	3,60	3,60
NRR tertimbang	0,42	0,38	0,40	0,40	0,42	0,42	0,42	0,40	0,40
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,67								
Nilai IKM	91,67								

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Unsur	Deskripsi	Hasil TW I	Hasil TW II	Hasil TW III	Hasil TW IV
U1	Persyaratan Pelayanan	-	85,71	91,67	95,00
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-	85,71	87,50	85,00
U3	Waktu Pelayanan	-	89,29	95,83	90,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	-	100,00	100,00	90,00
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	-	92,86	91,67	95,00
U6	Kompetensi Petugas	-	89,29	95,83	95,00
U7	Perilaku Petugas	-	92,86	95,83	95,00
U8	Sarana dan Prasarana	-	82,14	95,83	90,00
U9	Penanganan Pengaduan	-	100,00	100,00	90,00
	Total	-	90,87	94,91	91,67



Nilai Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	
Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK	A

Belitung, 31 Desember 2025
Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,

Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).