

Nomor : T-OT.03.01.7B.7B4.09.23.746 Dumai, 12 September 2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan
Masyarakat 2023 Loka POM di Kota Dumai

Yth. Sekretaris Utama BPOM RI
di tempat

Sehubungan dengan Surat Sekretaris Utama BPOM RI Nomor B-OT.03.04.2.22.05.23.359 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023, bersama ini kami kirimkan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023 Loka POM di Kota Dumai (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Dumai, 12 September 2023
Kepala Loka POM di Kota Dumai,



Uly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H

Tembusan :
Kepala Biro Hukum dan Organisasi

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KOTA DUMAI
BADAN POM RI

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.2 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN.....	10
1. Kuesioner.....	10
2. Hasil Olah Data SKM.....	10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ulyy Mandasari, S.Farm., Apt., M.H
NIP : 198303112009122003
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Dumai
Unit Kerja : Loka POM di Kota Dumai

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.

Dumai, 12 September 2023
Kepala Loka POM di Kota Dumai,



Ulyy Mandasari, S.Farm., Apt. M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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 system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB 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 Kota Dumai.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

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. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kota Dumai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kota Dumai, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 informasi 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** : 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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly/skmdumai pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	05 Mei – 08 Mei 2023	2 HK
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 08 Agustus 2023	63 HK
3.	Pengolahan Data dan Analisis	07 – 11 September 2023	3 HK
4.	Pelaporan	12 – 13 September 2023	2 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kota Dumai. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kota Dumai tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B	1	1
2	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	4	7
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	16	15
JUMLAH		21	23

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	13	56,52
		Perempuan	10	43,48
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	30,43
		DI/D2/D3	6	26,1
		D4/S1	8	34,78
		S2/Profesi/S3	2	8,69
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	4,34
		Pegawai Swasta	6	26,1
		Wiraswasta	12	52,17
		Pelajar/Mahasiswa	4	17,4
		Lainnya	-	-
4.	Usia	≤ 25 Tahun	4	17,4
		26 – 30 Tahun	5	21,73
		31 – 35 Tahun	4	17,4
		36 – 40 Tahun	2	8,69
		≥ 41 Tahun	8	34,78

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B	83,33	83,33	88,89	100	100	100	100	100	83,33	93,21
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	92,86	90,48	95,24	97,62	92,86	100	100	97,62	90,48	95,24

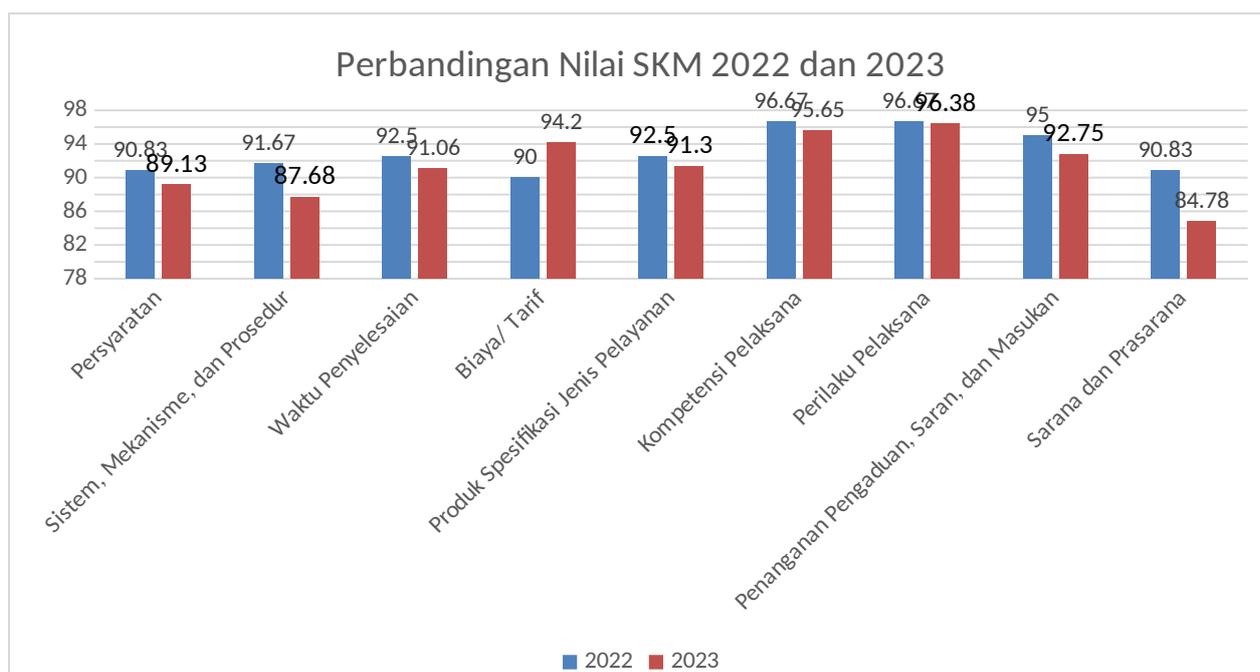
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,78	86,67	89,26	92,22	90	93,33	94,44	90	82,22	89,55
---------------------------------	-------	-------	-------	-------	----	-------	-------	----	-------	-------

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,83	89,13	Turun
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67	87,68	Turun
U3	Waktu Penyelesaian	92,50	91,06	Turun
U4	Biaya/Tarif	90,00	94,2	Naik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,50	91,3	Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67	95,65	Turun
U7	Perilaku Pelaksana	96,67	96,38	Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,00	92,75	Turun
U9	Sarana dan Prasarana	90,83	84,78	Turun
Nilai SKM Unit Layanan		92,96	91,44	

Keterangan:

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



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Monitoring dan Evaluasi Kinerja dan Anggaran Bulanan pada tanggal 11 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

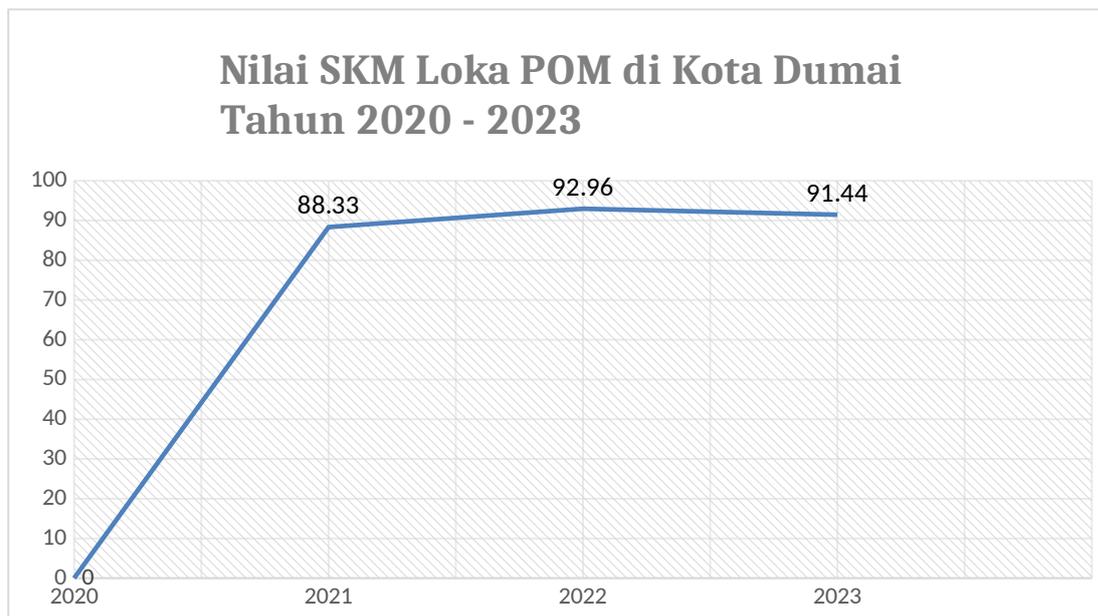
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kurang pahamnya pelaku usaha terkait pemenuhan persyaratan Izin Penerapan CPPOB	Melakukan sosialisasi terkait persyaratan Izin Penerapan CPPOB	24 November 2023	Koordinator Fungsi Sertifikasi
		(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang rapinya ruangan ULPK • Tidak tersedianya area parkir untuk tamu/pengunjung 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penataan kembali ruangan ULPK • Menyediakan area parkir khusus tamu/pengunjung 	24 November 2023	Koordinator Fungsi Infokom
2.	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik	(U1) Persyaratan	Kurang pahamnya pelaku usaha terkait pemenuhan persyaratan pengajuan SPA CPKB	Melakukan pendekatan dan sosialisasi terkait perbedaan persyaratan layanan dan persyaratan pengajuan SPA CPKB	24 November 2023	Koordinator Fungsi Sertifikasi
		(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kurang pahamnya pelaku usaha terkait pemenuhan persyaratan SPA CPKB	Melakukan sosialisasi terkait persyaratan SPA CPKB dan prosedur layanan	24 November 2023	Koordinator Fungsi Sertifikasi
		(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang rapinya ruangan ULPK • Tidak tersedianya area parkir untuk tamu/pengunjung 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penataan kembali ruangan ULPK • Menyediakan area parkir khusus 	24 November 2023	Koordinator Fungsi Infokom

				tamu/pengunjung		
3.	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang rapinya ruangan ULPK • Tidak tersedianya area parkir untuk tamu/pengunjung 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penataan kembali ruangan ULPK • Menyediakan area parkir khusus tamu/pengunjung 	24 November 2023	Koordinator Fungsi Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kota Dumai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022, namun terdapat sedikit penurunan di tahun 2023 pada Loka POM di Kota Dumai.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Dumai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,44.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (U1) Persyaratan, (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta (U9) Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (U6) kompetensi pelaksana, (U7) perilaku pelaksana; dan (U4) Biaya/Tarif.

Dumai, 12 September 2023
Kepala Loka POM di Kota Dumai,



Uly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H
NIP. 19830311 200912 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/skmdumai>

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2023	Loka POM di Kota Dumai	23	23	89.13	87.68	91.06	94.20	91.30	95.65	96.38	92.75	84.78	91.44	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-

Total rows : 1 to 1 of 1

PERIODE : 08 Mei - 08 Agustus 2023
 UNIT/PELAYANAN : Unit Layanan Pengaduan Konsumen
 ALAMAT : Loka POMdi Kota Dumai
 TELP/FAX : 0765 - 37792

RESPONDEN	NILAI PELAYANAN										
	U1 P1	U2 P2	U3 P3	U4 P4	U5 P5	U6 P6	U7 P7	U8 P8	U9 P9	U10 P10	U11 P11
1	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
2	4	4	5	5	4	6	5	6	6	6	6
3	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
8	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
10	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5
11	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
12	6	5	4	5	5	6	6	6	6	4	5
13	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	4
14	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5
15	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5
16	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
18	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	4
19	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
23	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5
Jumlah Kuesioner	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Jumlah Nilai Per Unsur	122	121	125	127	125	130	128	132	133	128	118
NFR Per Unsur = Jml nilai per unsur / Jml kuesioner	5.30	5.26	5.43	5.52	5.43	5.65	5.57	5.74	5.78	5.57	5.13
NFR tertimbang per unsur = NFR per unsur x 0.1111	0.58	0.58	0.61	0.61	0.61	0.63	0.62	0.64	0.64	0.62	0.57
Jumlah NFR	5.49										
Nilai IKM = Jml NFR tertimbang x 16,66667	91.44										
MITU PELAYANAN	A										
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK										

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

Jl. Hangtuah No. 51A / 51B RT.04, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai

Telp. (0765) – 37792

Email : loka_dumai@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI NOMOR : HK.02.02.7B.7B4.05.23.741

TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- Mengingat :
1. Undang-undang No. 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215),
 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2023 PADA SATUAN KERJA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

KESATU

Membentuk Tim Pelaksanan Kegiatan tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Fransiska Vony Wicheisa Manihuruk, S.K.M (199609162019032005)
2. Dyah Pamela Ruwaida, S.T (199404112019032007)
3. Nurul Fitriani, S.E
4. Bondan Wibisono, S.Kom
5. Amanda Lia Heriza, S.Farm., Apt

KEDUA :

Tim Pelaksana bertugas melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan membuat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

KETIGA :

Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan bahwa bila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Demikian keputusan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Dumai
Pada tanggal : 08 Mei 2023

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA DUMAI,**



Uly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindaklanjut hasil SKM

NOTA DINAS

PR.08.01.7B.7B5.09.23.94

Kepada Yth : Seluruh Pegawai Loka POM di Kota Dumai

Dari : Kepala Loka POM di Kota Dumai

Hal : Undangan Rapat Monev Kinerja dan Anggaran

Tanggal : 08 September 2023

Lampiran : 1 (satu berkas)

Dalam rangka Monitoring dan Evaluasi Kinerja dan Anggaran Loka POM di Kota Dumai bulan Agustus 2023, maka kami mengundang Saudara/i untuk dapat hadir pada :

Hari / Tanggal : **Senin / 11 Septmber 2023**

Waktu : **09.00 WIB s/d selesai**

Tempat : **Kantor Loka POM di Kota Dumai**

Agenda : **Rapat Monev Kinerja dan Anggaran Bulanan**

Diharapkan kepada koordinator masing-masing fungsi agar menyiapkan bahan yang memuat target, capaian/realisasi, justifikasi (jika ada) dan rencana tindak lanjut.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ulyy Mandasari, S.Farm.,Apt.,M.H

DAFTAR HADIR

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai
 Tanggal : 11 September 2023
 Kegiatan : Rapat Money Kinerja dan Anggaran Bulan Agustus 2023

No	Nama	Jabatan	Paraf
1	Uly Mandagan		1.
2	Hendra Aga	PFM Ahli Muda	2. <i>[Signature]</i>
3	Dwi Pasika Putri	Petencana Pertama	3. <i>[Signature]</i>
4	Franswa Vong W-M	PFM Ahli Pertama	4. <i>[Signature]</i>
5	Bambang Herianto	Prakom	5. <i>[Signature]</i>
6	M. Ikhsan Syifa N.	Pay. BSN	6. <i>[Signature]</i>
7	Amro Sultan Adera S.P	PK APEN	7. <i>[Signature]</i>
8	Shela Alicia Stombing	PFM Ahli Muda	8. <i>[Signature]</i>
9	Dyah Pamela Ruanika	PFM Ahli Pertama	9. <i>[Signature]</i>
10	Riad Lumar	PFM Ahli Pertama	10. <i>[Signature]</i>
11	Rendaw Widiawati	PPN PN	11. <i>[Signature]</i>
12	Amanda Iq Heriza	PPNPN	12. <i>[Signature]</i>
13	Ricky Ronaldo Limbang	PPNPN	13. <i>[Signature]</i>
14	Muhammad Dabil	ppnpn	14. <i>[Signature]</i>
15			15.
16			16.
17			17.
18			18.
19			19.
20			20.
21			21.
22			22.
23			23.
24			24.

Dokumentasi Rapat Money Kinerja dan Anggaran Bulanan
 Dumai, 11 September 2023

