

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

TAHUN 2024

LOKA POM DI KABUPATEN ENDE



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/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	12
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	15

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm., Apt
NIP : 198404012007121001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Ende
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Ende

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 dikemudian hari ditemukan 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.

Ende, 19 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Ende



Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm., Apt

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 POM di Kabupaten Ende 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 Kabupaten Ende

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. Diketuainya 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 2024 pada Loka POM di Kabupaten Ende dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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 Kabupaten Ende 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 <https://tinyurl.com/YanblikLokaEnde> 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	14
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	72
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15

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 Kabupaten Ende. 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 Kabupaten Ende tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	2
3	Pengujian Obat dan Makanan	19	5
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	107	26
Jumlah		130	34

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	16	47,06%
		Perempuan	18	52,94%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	26,47%
		D1/D2/D3	6	17,65%
		D4/S1	15	44,12%
		S2/Profesi/S3	4	11,76%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	13	38,24%
		Pegawai Swasta	9	26,47%
		Wiraswasta	5	14,71%
		Lainnya	6	17,65%
		Pelajar /mahasiswa	1	2,94%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	14,71%
		26 – 30 Tahun	10	29,41%
		31 – 35 Tahun	8	23,53%
		36 – 40 Tahun	3	8,82%
		≥ 41 Tahun	8	23,53%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel 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
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83,33	83,33	88,89	100	83,33	100	100	100	83,33	91,36
Pengujian Obat dan Makanan	90	90	86,67	86,67	90	90	96,67	86,67	86,67	89,26
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91,33	94	92,89	94,67	93,33	94,67	96	96	92,67	93,95

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,64	90,63	1,99
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,88	92,71	4,83
U3	Waktu Penyelesaian	88,01	91,49	3,48
U4	Biaya/Tarif	89,02	93,23	4,21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,77	92,19	2,42
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67	93,75	2,08
U7	Perilaku Pelaksana	93,18	95,83	2,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,39	94,27	4,88
U9	Sarana dan Prasarana	84,85	91,15	6,3
Nilai SKM Unit Layanan		89,16	92,80	3,64

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Semua unsur layanan pada tahun 2024 mengalami peningkatan nilai dibandingkan dengan tahun 2023
2. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah adalah Persyaratan, Sarana dan Prasarana dan Waktu Penyelesaian
3. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

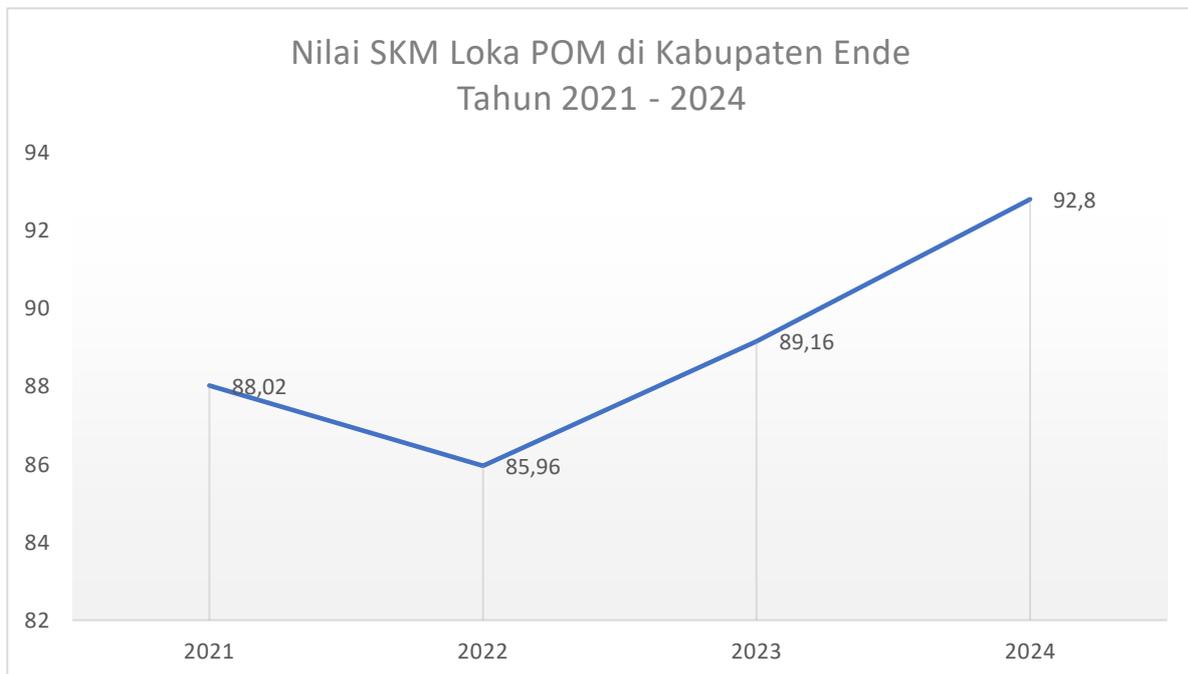
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 5 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	U3	Waktu penyelesaian	Pengguna layanan belum terinformasi terkait <i>timeline</i> penyelesaian layanan	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	31 Desember 2024	Infokom
2	U9	Sarana dan Prasarana	Kurangnya sarana dan prasarana yang dibutuhkan pengunjung untuk terselenggaranya pelayanan publik	Melakukan perbaikan dan melengkapi sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan PerB POM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2024	Infokom
3	U1	Persyaratan	Pengguna layanan merasa persyaratan dibutuhkan terlalu sulit	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku	31 Desember 2024	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.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei 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 Kabupaten Ende dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Ende.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Ende, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,80. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Ende menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur layanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana dan Waktu Penyelesaian.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan Kompetensi Pelaksana.

Ende, 21 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Ende



Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm., Apt.
NIP. 198404012007121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Ende
Tahun 2024

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

Kejelasan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024											Saran							
Unit Kerja		: Loka POM di																		
No	Layanan	Tanggal Survei	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4		U5	U6	U7	U8	U9		
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	12/07/2024 18:47	24	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Ende	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan terhadap masyarakat lebih di tingkatan
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/05/2024 05:40	36	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Ukm pelita	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Terima kasih untuk petugas dari LOKA POM ENDE yg sudah sangat membantu kami dalam pengurusan ijin2, terutama ijin CPPOB. Kedepannya mungkin bisa melakukan sosialisasi ke desa2 karna banyak UMKM2 kecil yg ada didesa, yg tidak tahu bagaimana cara mendapatkan ijin P-IRT, MD dan CPPOB. JAYA SELALU LOKA POM ENDE
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	06/06/2024 08:31	49	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pabrik kopi	100	5	5	4	6	5	6	6	6	6	6	6	Kalau bisa ada layanan setiap hari di tiap daerah kabupaten kota
4	Pengujian Obat dan Makanan	19/06/2024 08:37	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	Dinkes Ngada	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	Petugas dan pelayanannya sangat bagus
5	Pengujian Obat dan Makanan	19/06/2024 08:33	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Ngada	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Pelayanannya sangat bagus, petugasnya cepat respon dan sangat membantu.
6	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 07:40	54	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	Terima kasih atas pelayanan yang telah dilakukan.
7	Pengujian Obat dan Makanan	27/06/2024 20:08	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Nagekeo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terus di tingkatan kualitas pelayanan
8	Pengujian Obat dan Makanan	12/07/2024 18:59	38	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan Ende	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Di tingkatan pelayanan nya. Dan lintas sektor nya
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 08:09	26	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Polres Ende	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan yang ada saat ini terus menjadi lebih baik kedepannya
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 08:36	41	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Ende	99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 08:39	30	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	Pengadilan negeri ende	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 08:40	31	Perempuan	S1	Wiraswasta	Puspansa MakeUp	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih atas informasinya
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 08:40	59	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	SD GMT Ende 4	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	Terimakasih atas informasi obat dan makanan yang baik
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/06/2024 20:45	23	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES ENDE	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terbaik untuk pelayanan bpm ende
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/06/2024 20:47	39	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Leksoro Coffee shop	100	4	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Semoga loka Pom terus tumbuh memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 07:36	29	Perempuan	S1	Lainnya	Puskesmas Onekore	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.. Harap untuk dipertahankan pelayanan yang diberikan.
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 07:46	29	Perempuan	S1	Lainnya	-	100	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Semoga terus melayani masyarakat dengan baik, semangat
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 07:46	31	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Cv Bintang Terang	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan kinerja yang ada 222
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 10:41	28	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Detusoko	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jumlah stafnya mohon di perbanyak lagi terutama untuk bagian pengujian untuk memberikan pelayanan yang lebih prima lagi kepada masyarakat
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:53	65	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Industri Rumah Tangga Pembuatan Kentipik Pisang	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	-
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 15:50	23	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PT. EFFAL JAYA MANDIRI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 09:05	27	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	AMDK Kelimutu	100	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Lebih baik lagi kedepannya dengan mengutamakan kepentingan bersama
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 09:11	28	Perempuan	S1	Lainnya	-	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	Pelayanan yang sangat baik
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 09:16	34	Perempuan	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Rewaranga	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan terus kualitas pelayanan publik
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 09:49	32	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	PKSS	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Petugas memberi informasi dengan jelas, dan kerjasama terjalin dengan baik
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 12:59	24	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	LPP RRI Ende	100	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	Terus beri edukasi kepada masyarakat mengenai informasi terkini dari BPOM
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 15:46	29	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Apotek Ende Farma	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanannya, bila perlu ditingkatkan
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 15:58	35	Perempuan	S1	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah baik, harap untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:22	33	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	IRT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:25	31	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	SMKN 2 KOMODO	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga pelayanan BPOM semakin baik ke depannya
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2024 19:08	32	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Ende Farma	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	Bingung mau kasih masukan apa.. soalnya Loka POM Ende, Alhamdulillah sudah bagus baik dalam pelayanan ataupun tindakan saat bertugas.. tetap pertahankan kejujuran serta terustah berinovasi..
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2024 19:15	23	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Apotek Ende Farma	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2024 19:18	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	APOTEK MM FARMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2024 19:20	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Klinik MM Bajawa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE
J. Elar, Kec. Ende Tengah, Kab. Ende - NTT
Telp. (0381) 707501 / Fax. (0381) 2037912
e-mail : lokapomende@gmail.com / loka_ende@pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE
NOMOR: HK.02.02.17C.03.24.248
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE TAHUN 2024

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara Berkeadilan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Survei; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b serta pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b serta pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende sebagaimana diatur dengan ketentuan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende;

Meningat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pengukuhan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan (Stata Negeri Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 88); 6. Peraturan Menteri Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Mencabut

- 2 -

terang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Mengingat :

Pertama :

Kedua :

Ketiga :

Keempat :

Ditetapkan di Ende
Pada tanggal 08 Maret 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Ende


Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm, Apt

Lampiran...

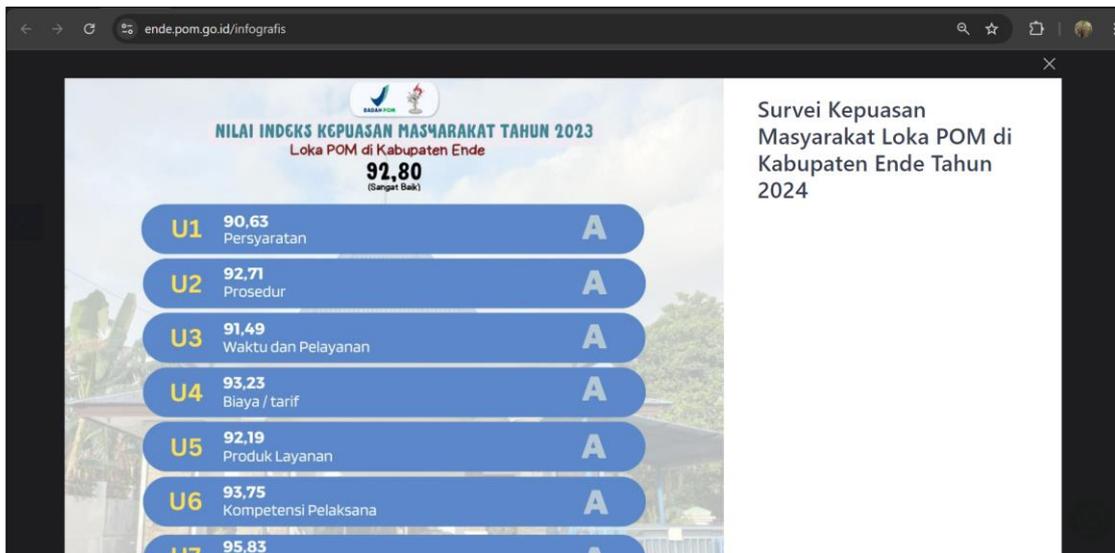
- 3 -

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende
Nomor : HK.02.02.17C.03.24.248
Tentang :

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE TAHUN 2024

No.	Nama	NP	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Muhaimin Bilal Dhanung, S.P.M.	1903022 201903 1 002	PM Ahli Pertama	Ketua
2.	Francisca Zuhra Fatmahan, S.Farm, Apt	19021201 201903 2 005	PM Ahli Pertama	Anggota
3.	Fachrudin Baha, S.T.P	1905028 201903 2 005	PM Ahli Pertama	Anggota
4.	Yudhi Prasetyo, S.Kom		Analisis Sistem Informasi	Anggota

b. Publikasi Hasil SKM



NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
Loka POM di Kabupaten Ende
92,80
(Sangat Baik)

U	Score	Grade
U1	90,63	A
U2	92,71	A
U3	91,49	A
U4	93,23	A
U5	92,19	A
U6	93,75	A
U7	95,83	A

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2024

instagram.com/p/C-6swVxzUJ8/

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
Loka POM di Kabupaten Ende
92,80
(Sangat Baik)

Kategori	Nilai	Grade
U1 Persyaratan	90,63	A
U2 Prosedur	92,71	A
U3 Waktu dan Pelayanan	91,49	A
U4 Biaya / tarif	93,23	A
U5 Produk Layanan	92,19	A
U6 Kompetensi Pelaksana	93,75	A
U7 Perilaku Pelaksana	95,83	A
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,27	A
U9 Sarana dan Prasarana	91,15	A

bpom.ende • Mengikuti

bpom.ende 59 menit
Selamat pagi #SahabatBPOM di Ende dan sekitarnya!

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2024

Dimana dari data yang didapat kategori perilaku pelaksana mendapat nilai tertinggi yaitu 95,83 sedangkan kategori persyaratan mendapat nilai terendah yaitu 90,63

Dari hasil keseluruhan data, nilai indeks Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Ende adalah 92,80 dengan predikat sangat baik, semoga kedepannya Loka POM di Kabupaten Ende dapat meningkatkan

Disukai oleh katrinskumi
59 menit yang lalu

facebook.com/photo/?fbid=462486703274684&set=a.108773108646047

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
Loka POM di Kabupaten Ende
92,80
(Sangat Baik)

Kategori	Nilai	Grade
U1 Persyaratan	90,63	A
U2 Prosedur	92,71	A
U3 Waktu dan Pelayanan	91,49	A
U4 Biaya / tarif	93,23	A
U5 Produk Layanan	92,19	A
U6 Kompetensi Pelaksana	93,75	A
U7 Perilaku Pelaksana	95,83	A
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,27	A
U9 Sarana dan Prasarana	91,15	A

Loka Pom di Ende 59 menit •

Selamat pagi #SahabatBPOM di Ende dan sekitarnya!

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2024

Dimana dari data yang didapat kategori perilaku pelaksana mendapat nilai tertinggi yaitu 95,83 sedangkan kategori persyaratan mendapat nilai terendah yaitu 90,63

Dari hasil keseluruhan data, nilai indeks Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Ende adalah 92,80 dengan predikat sangat baik, semoga kedepannya Loka POM di Kabupaten Ende dapat meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

#bpom
#lokapomende Lihat Lebih Sedikit

x.com/bpom_ende/status/182610193787692726/photo/1

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
Loka POM di Kabupaten Ende
92,80
(Sangat Baik)

Kategori	Nilai	Grade
U1 Persyaratan	90,63	A
U2 Prosedur	92,71	A
U3 Waktu dan Pelayanan	91,49	A
U4 Biaya / tarif	93,23	A
U5 Produk Layanan	92,19	A
U6 Kompetensi Pelaksana	93,75	A
U7 Perilaku Pelaksana	95,83	A
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,27	A
U9 Sarana dan Prasarana	91,15	A

Loka POM di Ende @bpom_ende

Selamat pagi #SahabatBPOM di Ende dan sekitarnya!

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2024

11:40 AM - 21 Agt 2024 • 6 Tayangan

Paling relevan

Posting

Loka POM di Ende @bpom_ende • 11 ...
Dimana dari data yang didapat kategori perilaku pelaksana mendapat nilai tertinggi yaitu 95,83 sedangkan kategori persyaratan mendapat nilai terendah yaitu 90,63

Loka POM di Ende @bpom_ende • 11 ...
Dari hasil keseluruhan data, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Ende adalah 92,80 dengan predikat sangat baik, semoga kedepannya Loka POM di Kabupaten Ende dapat meningkatkan pelayanannya

https://x.com/bpom_ende

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR
No. _____
LOKA POM DI KABUPATEN ENDE TAHUN 2024
Ende,

FR.01.64.Rev.2



Nama Kegiatan:

No.	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN (Laki-Laki / Perempuan)	TTD
1.	M. Printang Ramngan	PFM Ahli Pertama	Laki-Laki	
2.	Francisca Zogita Tieman	PFM Ahli Pertama	Perempuan	
3.	Fatmawati Batra	PFM Ahli Pertama	Perempuan	
4.	Yudho Prasetyo	Analisis Sistem Informasi	Laki-Laki	
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Ende

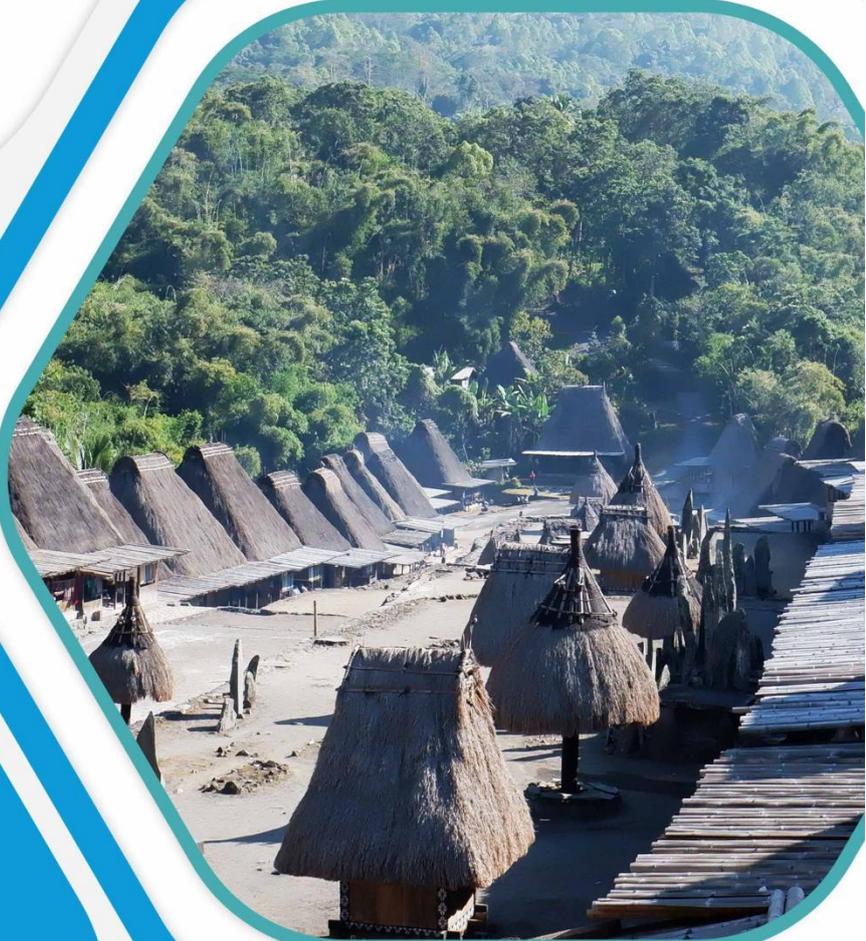
Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm
NIP. 19840401 200712 1 001

TINDAK LANJUT
LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

TAHUN 2023



LOKA POM
DI KABUPATEN ENDE



  Loka POM di Ende

  @bpom.ende

 @bpom_ende

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	2
DASAR HUKUM.....	2
MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
RUANG LINGKUP.....	3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
PENUTUP.....	8

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 POM Di Kabupaten Ende 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.

Setelah dilakukan survey tentang layanan publik yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Ende, didapatkan masukan-masukan berupa saran yang diberikan oleh konsumen. Saran yang diberikan harus ditindaklanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Ende sebagai bahan evaluasi. Evaluasi hasil tindak lanjut dari konsumen akan diolah dan dibuat laporan, dengan isi laporan berupa hasil tindak lanjut dari survei yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei adalah usaha Loka POM di Kabupaten Ende memberikan pelayanan yang terbaik dengan terus melakukan evaluasi dan menerima masukan dari konsumen.

B. DASAR HUKUM

- 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.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan survei kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2023 ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

D. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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 Kabupaten Ende 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).

E. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	12	27%
		Perempuan	32	73%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	9%
		DI/D2/D3	24	55%
		D4/S1	14	32%
		S2/Profesi/S3	2	4%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	26	59%
		Pegawai Swasta	8	18%
		Wiraswasta	4	9%
		Pelajar/Mahasiswa	3	7%
		Lainnya	3	7%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	11%
		26 – 30 Tahun	10	23%
		31 – 35 Tahun	5	11%
		36 – 40 Tahun	9	21%
		≥ 41 Tahun	15	34%

b. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Microsoft Excel 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
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	100	94,4 4	90,7 4	88,8 9	94,4 4	100	94,4 4	94,4 4	94,4 4	94,65
Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	100	100	94,4 4	100	100	91,6 7	100	91,6 7	91,6 7	96,60
Pengujian Obat Dan Makanan	97,6 2	88,1 0	88,1 0	90,4 8	92,8 6	90,4 8	90,4 8	90,4 8	83,3 3	90,21
Pengaduan Masyarakat Dan Informasi Obat Dan Makanan	84,9 5	86,5 6	87,8 1	88,1 7	88,7 1	91,4 0	93,5 5	88,7 1	84,4 1	88,25
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	83,3 3	83,3 3	72,2 2	83,3 3	66,6 7	83,3 3	83,3 3	83,3 3	66,6 7	78,40

b) Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	79,17	88,64	9,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,17	87,88	8,71
U3	Waktu Penyelesaian	84,03	88,01	3,98
U4	Biaya/Tarif	87,50	89,02	1,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	89,77	2,27
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75	91,67	-2,08
U7	Perilaku Pelaksana	89,58	93,18	3,6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	89,39	-2,28
U9	Sarana dan Prasarana	81,25	84,85	3,6
Nilai SKM Unit Layanan		85,96	89,16	3,2

Dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 44 responden
- b. Nilai IKM : 89,16
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

F. RENCANA DAN HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN LAINNYA

a. Dari survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Ende terdapat beberapa saran/masukan oleh responden, yaitu:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	Biaya/ Tarif	Konsumen belum mengetahui terkait komponen biaya yang dikeluarkan untuk proses pendaftaran Izin CPPOB	Peningkatan sosialisasi terkait biaya pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Alur dan proses pendaftaran Izin CPPOB belum disosialisasikan kepada konsumen	Peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	Kompetensi Pelaksana	Pendampingan sertifikasi CDOB belum optimal karena di Loka POM di Kabupaten Ende baru terdapat 1 Inspektur CDOB	Pelatihan Inspektur CDOB untuk pegawai Loka POM di Kabupaten Ende	31 Desember 2023	Pemeriksaan dan Sertifikasi

		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsumen belum mengetahui kanal pengaduan, saran dan masukan di Kantor Loka POM di Kabupaten Ende	Peningkatan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan di Kantor Loka POM di Kabupaten Ende kepada konsumen	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kab. Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2023	Infokom
3	Pengujian Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Konsumen kurang mendapatkan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian	Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke-3 sudah sesuai alur dan prosedur tetapi konsumen belum mendapatkan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel	Loka POM di Kabupaten Ende akan memberikan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel melalui notifikasi Whatsapps/SMS	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Terdapat beberapa metode pengujian yang tidak bisa dilakukan di Laboratorium Loka POM di Kab. Ende karena keterbatasan instrument pengujian	Meminta rekomendasi pengadaan instrument pengujian ke PPOMN sebagai dasar untuk melakukan pengadaan	31 Desember 2023	Pengujian
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Belum banyak masyarakat di kecamatan/desa yang memahami persyaratan untuk melakukan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Menyebarkan QR code ke kecamatan/desa agar masyarakat dapat mengakses informasi maupun pengaduan dengan lebih mudah	31 Desember 2023	Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Konsumen kurang mendapatkan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kab. Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2023	Infokom
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (CPOTB)	Waktu Penyelesaian	Alur dan proses pendaftaran Izin CPOTB belum disosialisasikan kepada konsumen	Peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPOTB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan	Loka POM di Kabupaten Ende belum melakukan FKP (Forum Komunikasi Publik) sehingga	Loka POM di Kabupaten Ende akan melakukan FKP untuk menginformasikan produk	31 Desember 2023	Infokom

			Standar Pelayanan belum bisa ditetapkan yang menyebabkan konsumen belum mengetahui produk dan jenis layanan pada Loka POM di Kabupaten Ende	dan jenis layanan yang dimiliki kepada stakeholder dan masyarakat		
		Sarana dan Prasarana	Masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kab. Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2023	Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

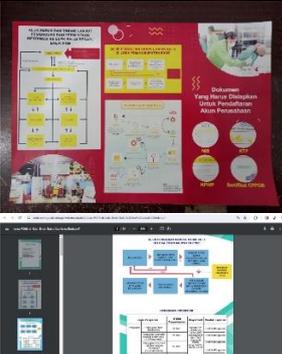
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lebih baik lagi dalam pelayanan telpon customer	Dibuat jadwal piket petugas pelayanan publik	31 Desember 2023
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ditambahkan AC (air conditioner) pada ruang UPP Loka POM di Kabupaten Ende	Ruang UPP akan dipasang AC untuk menambah kenyamanan konsumen	31 Desember 2023

b. Dari rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Hasil Implementasi	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	Peningkatan sosialisasi terkait biaya pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait biaya pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen		Tidak Ada
		Peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen		Tidak Ada
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	Pelatihan Inspektur CDOB untuk pegawai Loka POM di Kabupaten Ende	Sudah	Telah dilakukan pelatihan Inspektur CDOB untuk pegawai Loka POM di Kabupaten Ende		Tidak Ada

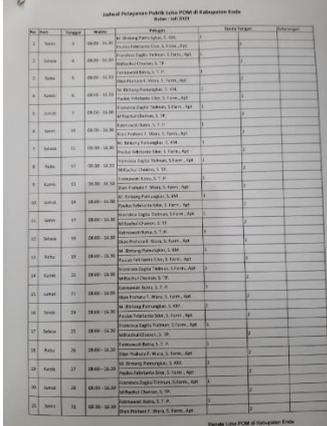
		<p>Peningkatan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan di Kantor Loka POM di Kabupaten Ende kepada konsumen</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan di Kantor Loka POM di Kabupaten Ende kepada konsumen</p>		<p>Tidak Ada</p>
		<p>Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM</p>		<p>Tidak Ada</p>

<p>3</p>	<p>Pengujian Obat dan Makanan</p>	<p>Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian</p>		<p>Tidak Ada</p>
		<p>Loka POM di Kabupaten Ende akan memberikan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel melalui notifikasi Whatapps/SMS</p>	<p>Sudah</p>	<p>Loka POM di Kabupaten Ende telah memberikan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel melalui notifikasi Whatapps/SMS</p>		<p>Tidak Ada</p>
		<p>Meminta rekomendasi pengadaan instrument pengujian ke ke sebagai dasar untuk melakukan pengadaan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan permintaan rekomendasi pengadaan instrument pengujian ke PPPOMN sebagai dasar untuk melakukan pengadaan</p>		<p>Tidak Ada</p>

4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Menyebarkan QR code ke kecamatan/desa agar masyarakat dapat mengakses informasi maupun pengaduan dengan lebih mudah	Sudah	Telah dilakukan penyebaran QR code ke kecamatan/desa agar masyarakat dapat mengakses informasi maupun pengaduan dengan lebih mudah		Tidak Ada
		Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik	Sudah	Telah dilakukan peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik		Tidak Ada
	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM		Sudah	Telah dilakukan pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM		Tidak Ada

5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (CPOTB)	Peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPOTB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	Sudah	Telah dilakukan peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPOTB kepada konsumen		Tidak Ada
		Loka POM di Kabupaten Ende akan melakukan FKP untuk menginformasikan produk dan jenis layanan yang dimiliki kepada stakeholder dan masyarakat	Sudah	Telah dilakukan FKP untuk menginformasikan produk dan jenis layanan yang dimiliki kepada stakeholder dan masyarakat		Tidak Ada
		Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Sudah	Telah dilakukan Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM		Tidak Ada

- c. Selain berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan pengujian dan layanan informasi dan pengaduan, saran/masukan kepada Loka POM di Kabupaten Ende juga didapatkan dari berbagai media seperti kegiatan KIE, akun medsos dll. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan juga yang menjadi perhatian dan dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lebih baik lagi dalam pelayanan telpon customer	Dibuat jadwal piket petugas pelayanan publik		Tidak Ada
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ditambahkan AC (air conditioner) pada ruang UPP Loka POM di Kabupaten Ende	Ruang UPP akan dipasang AC untuk menambah kenyamanan konsumen		Tidak Ada

G. PENUTUP

- Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2023 terhadap 44 responden diperoleh nilai IKM Loka POM di Kabupaten Ende adalah 89,16 dengan kategori mutu pelayanan adalah A (sangat baik)
- Masukan dan saran yang diberikan oleh responden meliputi akan ditindak lanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Ende
- Masukan dan saran yang ditindaklanjuti adalah unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dalam layanan yang diselenggarakan oleh Loka POM di Kab. Ende
- Masukan dan saran terhadap masukan yang diberikan oleh responden survei sudah ditindaklanjuti sampai 100%
- Masukan dan saran juga ditindaklanjuti melalui aplikasi SAPA APIP
- Masukan dan saran yang diperoleh oleh Loka POM di Kabupaten Ende selain dari SKM juga berasal dari berbagai media/kanal yang disediakan seperti dalam kegiatan KIE, akun medsos, dll.
- Masukan dan saran yang terkait dengan sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti

secara bertahap karena diperlukan pembiayaan. Jika masukan dan saran bersifat mayor seperti renovasi dan pembangunan gedung baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran kedepannya

- h. Pelaksanaan tindak lanjut terhadap masukan dan saran harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Loka POM di Kabupaten Ende sebagai Upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan
- i. Kegiatan pelaksanaan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada tiap tahun sekali

Ende, 31 Januari 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Ende,



Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm

NIP. 19840401 200712 1 001