

LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)



BADAN POM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BIMA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

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
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	7
5.2 Tren Nilai SKM.....	7
BAB V	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10
1. Kuesioner	10
2. Hasil Olah Data SKM.....	10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	10

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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Kabupaten Bima 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.

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 2023 pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima 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/YanblikLokaBima> 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d Maret 2023	40
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	03 April – 31 Juli 2023	78
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu III Juli s.d Minggu II Agustus 2023	50
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu III September 2023	25

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	1
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	40	40
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	5	5
Jumlah		47	47

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	20	42,5%
		Perempuan	27	57,5%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	14,8%
		DI/D2/D3	10	21,2%
		D4/S1	27	57,4%
		S2/Profesi/S3	3	6,3%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri/Dosen	7	14,8%
		Pegawai Swasta	8	17,02%
		Wiraswasta	11	23,4%
		Pelajar / mahasiswa	2	4,2%
		Lainnya	19	40,4%
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	17,02%
		26 – 30 Tahun	9	19,14%
		31 – 35 Tahun	7	14,89%
		36 – 40 Tahun	11	23,4%
		≥ 41 Tahun	12	25,5%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :





a. Nilai SKM per jenis layanan

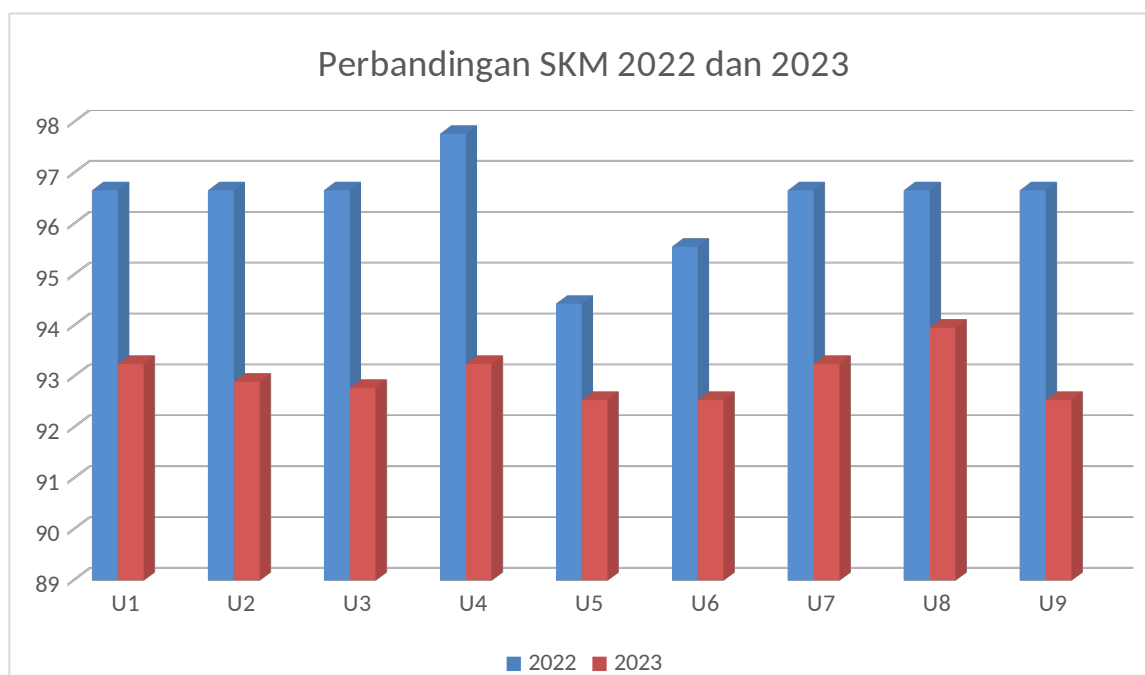
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	100.00	100.00	88.89	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.06
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83.33	100.00	83.33	100.00	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	88.89
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	94.58	94.17	94.17	94.58	94.17	93.75	95.75	95.00	93.33	94.17
Sertifikat nemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	83.33	80.00	84.44	83.33	83.33	83.33	86.67	86.67	86.67	84.20

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96.67	93.26	3.41
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.67	92.91	3.76
U3	Waktu Penyelesaian	96.67	92.79	3,88
U4	Biaya/Tarif	97.78	93.26	4.52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.44	92.55	1,89
U6	Kompetensi Pelaksana	95.56	92.55	3,01
U7	Perilaku Pelaksana	96.67	93.26	3,41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.67	93.97	2,70
U9	Sarana dan Prasarana	96.67	92.55	4,12
Nilai SKM Unit Layanan		96.42	93.01	3,41

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

5.1 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 Internal pada tanggal 29 Agustus 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

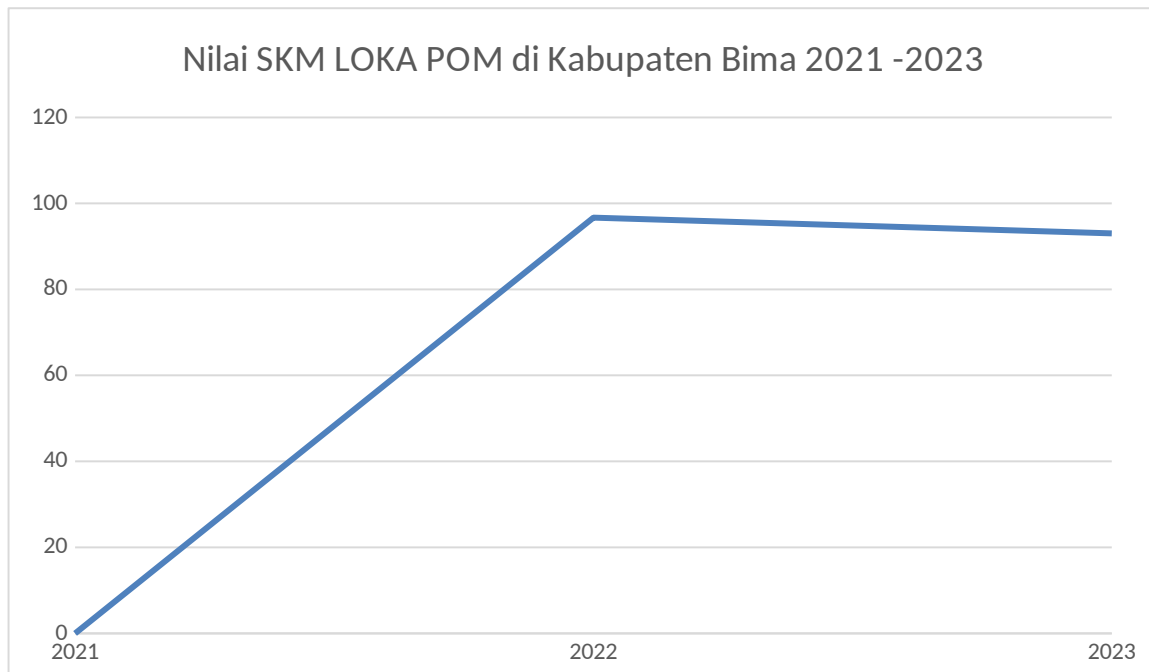
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai	Penyebab	Rencana Tindak	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik secara bertahap.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur.	Lamanya evaluasi yang telah diajukan di pusat.	Follow up ke petugas evaluator lebih diperbanyak.	-	Petugas Penanggung Jawab.

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

5.2 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.01. Nilai SKM Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Persyaratan, serta Biaya/tarif

Bima, 19 September 2023
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
Di Kabupaten Bima



Basuki Murdi Hartono, S.H.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Bima Tahun 2023

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat
bekerja/beraktivitas


2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2023																			
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Bima																			
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphon	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	28/07/2023 09:01	Muhammad	38	Laki-laki	8,5339E+10	S1	Wiraswasta	CV. Sanolo Jaya	100	6	6			5	5	6	6	6	6	terimakasih atas layanan dan bimbingan selama saya mengajukan izin di BPOM Bima terus jaga konsisten layanan dan penf=dampingan agar semakin banyak umkm mendapatkan izin edar
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	26/07/2023 12:53	Patricia Virginia	31	Perempuan	8,134E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Tri Sapta Jaya Cabang Kota Bima	100	5	6			6	5	5	6	5	5	Pelayanan yang diberikan sudah baik, mohon dipertahankan.
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:45	Arif Rahman	41	Laki-laki	8,5338E+10	SMA/Sederajat	Lainnya	Karyawan Toko Eka Putra	100	6	6			6	6	5	6	6	6	Terima kasih telah memberikan kemudahan dan informasi yang baik
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:03	Nia Rahmania	45	Perempuan	8,5239E+10	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	100	6	6			6	6	6	6	6	6	terima kasih atas informasi yang di berikan.
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:07	Sri Eka Wardani	43	Perempuan	8,5238E+10	SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	5			6	6	6	6	6	6	Terima kasih informasi yang di berikan sangat jelas dan pelayanannya ok.
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:10	Muhammad Yamin	39	Laki-laki	8,134E+10	S1	Pegawai swasta	Karyawan LSM	100	6	6			6	6	6	6	5	5	Terima kasih atas informasi yang diberikan. saran agar lebih banyak lagi di adakan sosialisais terkait obat dan makanan sampai dikalangan desa dan kelurahan.
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:35	Sutarman	59	Laki-laki	8,1294E+10	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab.Bima	100	6	6			6	6	6	6	6	6	terimakasih masih merespon pertanyaan kami walaupun diluar jam kerja. terus pertahankan
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:39	Ibrahim	29	Laki-laki	8,5339E+10	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	IAIM Bima	100	6	6			6	6	6	6	6	6	terimakasih telah memberikan layanan narasumber gratis, semoga semakin banyak kegiatan yang sama dan semakin banyak masyarakat yang mengetahui terkait informasi terkait obat dan makanan
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:41	Ahmad	62	Laki-laki	818288885	S1	Wiraswasta	Produsen AMDK	100	6	6			6	6	6	6	6	6	terimakasih telah terus mendampingi kami selaku usaha pemula dan menjawab setiap pertanyaan dari kami. pertahankan terus responnya yang baik
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:43	Indah	27	Perempuan	8,2127E+10	S1	Pegawai swasta	Diskoperindag Kota Bima	100	6	6			6	6	6	6	6	6	terimakasih, terus pertahankan informasi-informasi yang diberikan
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 11:35	Kurniawan susilawati	40	Laki-laki	0	S1	Lainnya	kader posyandu pkm montabaru	100	6	5			5	5	6	5	5	5	terimakasih informasinya
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 11:39	Sarinah	38	Perempuan	0	S1	Lainnya	kader posyandu pkm songgaiah	100	5	5			5	5	5	5	5	5	terimakasih

13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 11:40	Haerunnisa	41	Perempuan	0	S1	Lainnya	kader posyandu pkm songgajah	100	5	6				6	6	6	6	6	6	-
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 11:43	Permata	34	Perempuan	0	S1	Lainnya	rumah	100	5	5				5	5	5	5	5	5	-
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 11:45	Agus	29	Laki-laki	8,1237E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	RSUD Kota Bima	100	6	6				6	6	6	6	6	6	-
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 14:01	Ali Rachmawati	27	Perempuan	8,5334E+10	S1	Wiraswasta	Kader Posyandu	100	6	6				6	6	6	6	6	6	jawaban yang diberikan sudah sesuai dengan pertanyaan yang disampaikan.
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 14:04	Nariadin	41	Laki-laki	8,2342E+10	S1	PNS/TNI/Polri	Kantor Desa Sampungu	100	6	6				6	6	6	6	6	6	terima kasih
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 14:05	Ida Suhadah	38	Perempuan	8,234E+10	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Kader Posyandu	100	6	6				6	6	6	6	6	6	terima kasih atas informasi yang diberikan
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 07:14	Miranda Habibi	17	Perempuan	8,7845E+10	SMA/Sederajat	Pelajar	SMKN 4 Kota Bima	100	5	6				6	5	6	5	6	6	Terima kasih informasinya
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 07:25	Sari Susanti	45	Perempuan	8,5205E+10	SMA/Sederajat	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	100	6	6				5	5	5	5	5	5	informasinya sangat detail
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 07:30	Wina Widarti	17	Perempuan	8,7611E+10	SMA/Sederajat	Pelajar	SMKN 4 Kota Bima	100	6	5				5	5	5	5	5	5	Informasinya lengkap
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 07:33	Anggini	37	Perempuan	8,2359E+10	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pelaku Usaha	100	5	6				6	6	5	5	6	5	Terima kasih infonya
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 12:38	Imam	33	Laki-laki	8,2211E+10	S1	PNS/TNI/Polri	POLRI	100	5	6				5	6	6	6	6	6	Terima kasih sudah ditindaklanjuti pengaduan kami, dan informasi yang diberikan sangat bermanfaat
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 15:23	Puput Alfiani	25	Perempuan	8,2292E+10	D1/D2/D3	Lainnya	Anggota PAFI Cab Dompus	100	5	5				5	5	5	5	5	5	OK
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 15:29	Linda Ashanti	30	Perempuan	8,5238E+10	D1/D2/D3	Lainnya	Anggota PAFI Cab Dompus	100	5	5				5	5	5	5	5	5	ok
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 15:31	Sunarsih	38	Perempuan	8,5238E+11	D1/D2/D3	Lainnya	Anggota PAFI Cab Dompus	100	5	5				5	5	5	5	5	5	ok
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 15:33	Feri Alan Julkarnain	45	Laki-laki	8,234E+10	D1/D2/D3	Lainnya	Anggota PAFI Cab Dompus	100	5	5				5	5	5	5	5	5	ok
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 16:41	Ikbal	38	Laki-laki	8,5334E+10	S1	Wiraswasta	Bumdes Soro Mandiri	100	6	6				6	6	6	6	6	6	
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 16:46	Robin	37	Laki-laki	8,1225E+10	S1	Lainnya	-	100	6	5				6	5	5	5	6	6	
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 16:48	Opik	35	Laki-laki	8,234E+10	S1	Pegawai swasta	cv. sks	100	6	6				6	6	6	6	6	6	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

	<p>LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BIMA</p> <p>Jl. Sultan Salahudin, Desa Panda, Kec. Palibelo, Kab. Bima Telp. / Fax. (0374) 6647512 e-mail : lokapomdikabbima@gmail.com</p>
<p style="text-align: center;">SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BIMA NOMOR: HK.02.02.10B.10B4.02.23.016 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BIMA TAHUN 2023</p>	
Menimbang	<p>: a. bahwa dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Secara Berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Survei;</p> <p>b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan peraturan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>c. bahwa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima sebagaimana diatur dengan diterbitkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.</p>

- b. Publikasi Hasil SKM



- b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.01. Nilai SKM Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Persyaratan, serta Biaya/tarif

Bima, 19 September 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Bima



