

**LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT(SKM)**



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. Libatkan 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. Diketahuinya 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 disebarluaskan 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 **BSrE** 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 nemenutuhan 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:

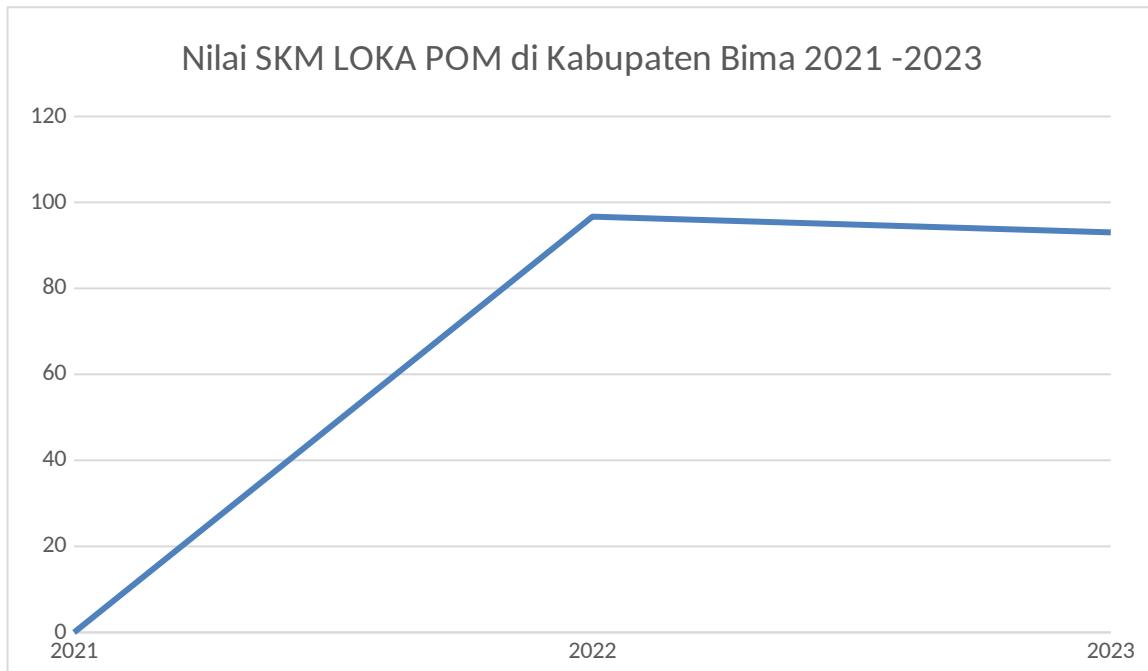
| No. | Jenis Layanan | Unsur Layanan dengan nilai | Penyebab | Rencana Tindak | Timeline (DD-MM-YY) | PIC |
|-----|---|---------------------------------|--|---|---------------------|---------------------------|
| 1. | Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik secara bertahap. | 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. 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 evalusai 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

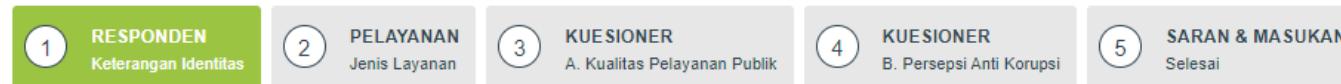


Basuki Murdi Hartono, S.H.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Bima
Tahun 2023



Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

 Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat
bekerja/beraktivitas

2. Hasil Olah Data SKM

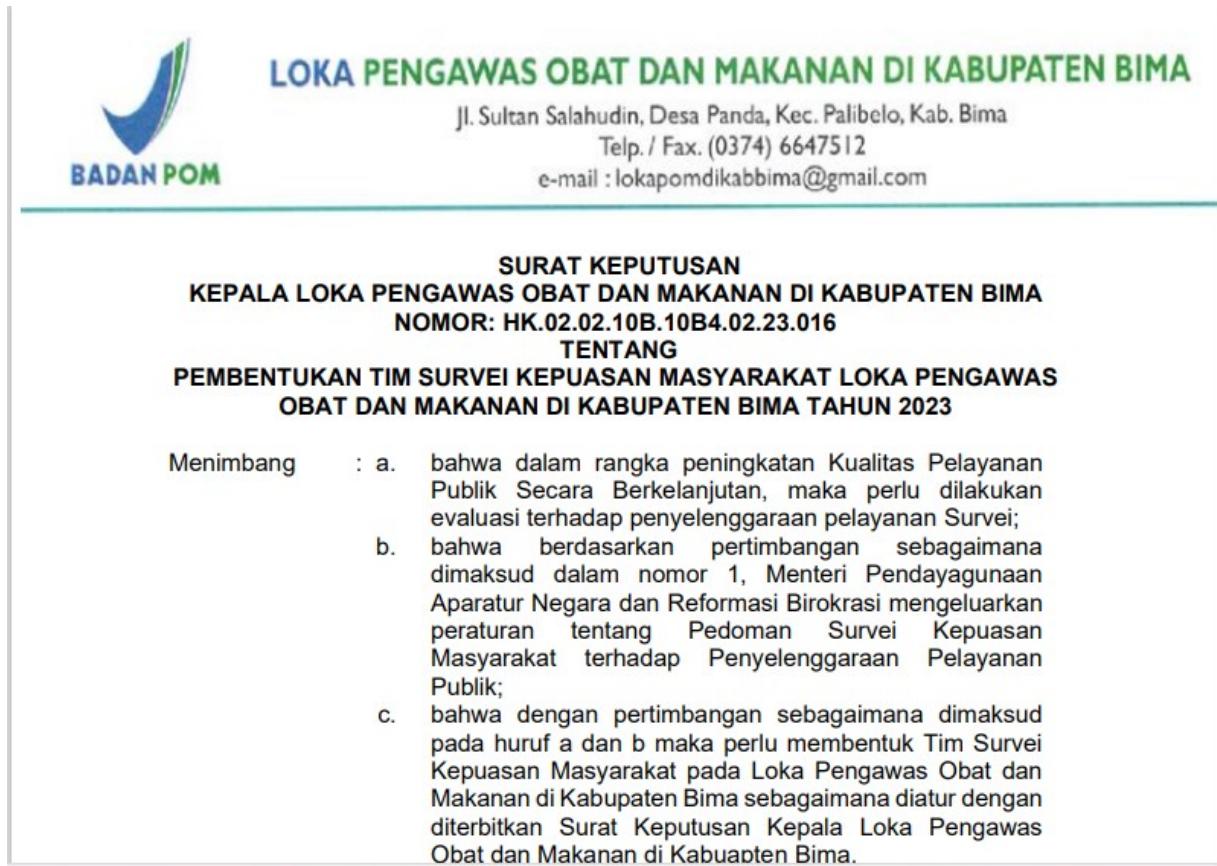
| Tahun : 2023 | | Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Bima | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--|---|----------------------|------|---------------|--------------|---------------|----------------|--|-------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|--|
| 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 | Saran | |
| | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | # 11 | |
| 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 pen-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 pertahankan. |
| 3 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 28/07/2023 09:45 | Ariq Rahman | 41 | Laki-laki | 8,5338E+10 | SMA/Sederajat | Lainnya | Karyawan Toko Eka Putra | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | Terimakasih 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 | terimakasih 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 | Terimakasih 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 | Terimakasih atas informasi yang diberikan, saran agar lebih banyak lagi di adakan sosialisasi 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/ITNI/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 pelaku 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 songgajah | 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 | Alfi 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 | terimakasih |
| 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 | terimakasih 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 | Mahasiswa | SMKN 4 Kota Bima | | 100 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | Terimakasih 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 | Mahasiswa | 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 | Terimakasih 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 | Terimakasih sudah ditindaklanjuti pengaduan kami, dan informasi yang diberikan sangat bermanfaat |
| 24 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 15:23 | Puput Alifiani | 25 | Perempuan | 8,2292E+10 | D1/D2/D3 | Lainnya | Anggota PAFI Cab Dompu | | 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 Dompu | | 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 Dompu | | 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 Dompu | | 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 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|------------------|---------------------|----|-----------|------------|----------|----------------|--------------------------------|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 31 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 16:43 | Franto | 25 | Laki-laki | 8,1373E+10 | \$1 | PNS/TNI/Polri | Polres Kota Bima | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 32 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 16:52 | Franto | 25 | Laki-laki | 8,1373E+10 | \$1 | PNS/TNI/Polri | Polres Kota Bima | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 33 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 16:54 | istiqomah | 36 | Perempuan | 8,524E+10 | \$1 | Pegawai swasta | CV. Madinah | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 34 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 16:57 | Reni | 29 | Perempuan | 8,5287E+10 | \$1 | Pegawai swasta | - | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 35 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 16:59 | Indri | 24 | Perempuan | 8,2359E+10 | \$1 | Lainnya | SDN 01 Waworoda | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | | |
| 36 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 17:00 | Rafik | 53 | Laki-laki | 8113339637 | \$1 | Wiraswasta | CV. Nusantara Dompu | | 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 37 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 17:02 | Onti | 26 | Perempuan | 8,2341E+10 | \$1 | Lainnya | Perindag Kota Bima | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 38 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 21:00 | Arifin | 35 | Laki-laki | 8,1222E+10 | D1/D2/D3 | Wiraswasta | Pelaku Usaha | | 100 | 5 | 5 | | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Terima kasih sudah memperjelas informasinya |
| 39 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 21:03 | Megi | 30 | Perempuan | 816887414 | \$1 | Wiraswasta | Karyawan | | 100 | 5 | 5 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | Informasinya sangat membantu |
| 40 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 21:01 | Nurdin | 35 | Laki-laki | 0 | \$1 | Lainnya | - | | 100 | 6 | 6 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | Terima kasih atas jawaban yang diberikan, semoga selalu dapat melayani masyarakat di wilayah Bima dan sekitarnya. |
| 41 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 21:05 | Aziz Amirulbahar | 31 | Laki-laki | 8,5729E+10 | \$1 | Pegawai swasta | Buana Varis Komputama | | 100 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Selalu semangat dalam memberikan informasi kepada konsumen yang membutuhkan. Terima kasih BPOM sudah hadir di tengah masyarakat, tingkatkan selalu kompetensi pegawai yang hadir untuk masyarakat. |
| 42 | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 31/07/2023 21:17 | Ika | 25 | Perempuan | 8,5683E+10 | \$1 | PNS/TNI/Polri | Dinas Koperasi dan Perdagangan | | 100 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | Jawaban yang diberikan sangat jelas |
| 43 | Sertifikat pemenahan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap | 26/07/2023 11:57 | Siti Nursuci | 50 | Perempuan | 8,5334E+10 | \$1 | Wiraswasta | An Nur | | 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terima kasih sudah dibantu memperoleh sertifikat CPOTB dengan mudah |
| 44 | Sertifikat pemenahan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap | 26/07/2023 11:55 | Puput Alfiani | 25 | Perempuan | 8,2232E+10 | D1/D2/D3 | Lainnya | Anggota PAFI Cab Dompu | | 100 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | terima kasih |
| 45 | Sertifikat pemenahan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap | 26/07/2023 12:00 | Linda Ashanti | 30 | Perempuan | 8,5238E+10 | D1/D2/D3 | Lainnya | Anggota PAFI Dompu | | 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | terima kasih |
| 46 | Sertifikat pemenahan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap | 26/07/2023 12:03 | Sunarsih | 38 | Perempuan | 8,5238E+11 | D1/D2/D3 | Lainnya | Anggota PAFI Cab Dompu | | 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | terima kasih |
| 47 | Sertifikat pemenahan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap | 26/07/2023 12:07 | Feri Alan Jukurnain | 45 | Laki-laki | 8,234E+10 | D1/D2/D3 | Lainnya | Anggota PAFI Cab Dompu | | 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | terima kasih |

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



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



