

LAPORAN HASIL DAN ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER 2023



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN JEMBER**

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	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
5.2 Tren Nilai SKM	17
BAB V	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Hasil Olah Data SKM	26
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	29

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eko Agus Budi Darmawan, SF., Apt., M.Pharm
NIP : 19801229 200312 1 002
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Jember
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Jember

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 September 2023

Kepala Loka POM di Kab. Jember,



Eko Agus Budi Darmawan, SF., Apt., M.Pharm

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 Jember 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 Jember.

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 POM di Kabupaten Jember dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly/likjember 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 Jember yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly/SKMlokajember 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 bulan 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-April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	8 Mei-31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu II Mei sd Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus sd Minggu II September	20

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 Jember. 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 Jember Tahun 2023

No.	Kegiatan	Populasi	Sampel
1.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	2	1

2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	2	1
3.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27	7
4.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	326	76
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	2	1
	Jumlah	359	86

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	51	59,30%
		Wanita	35	40,70%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	28	32,56%
		D1/D2/D3	9	10,47%
		D4/S1	32	37,21%
		S2/Profesi/S3	17	19,76%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	2,33%
		Pegawai Swasta	24	27,91%
		Wiraswasta	45	52,33%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	15	17,44%
4	Usia	≤ 25 tahun	8	9,3%
		26-30 Tahun	12	13,95%
		31-35 Tahun	18	20,93%
		36-40 Tahun	10	11,63%
		≥ 41 Tahun	38	44,19%

3.2 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
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	100.00	100.00	94.44	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.53

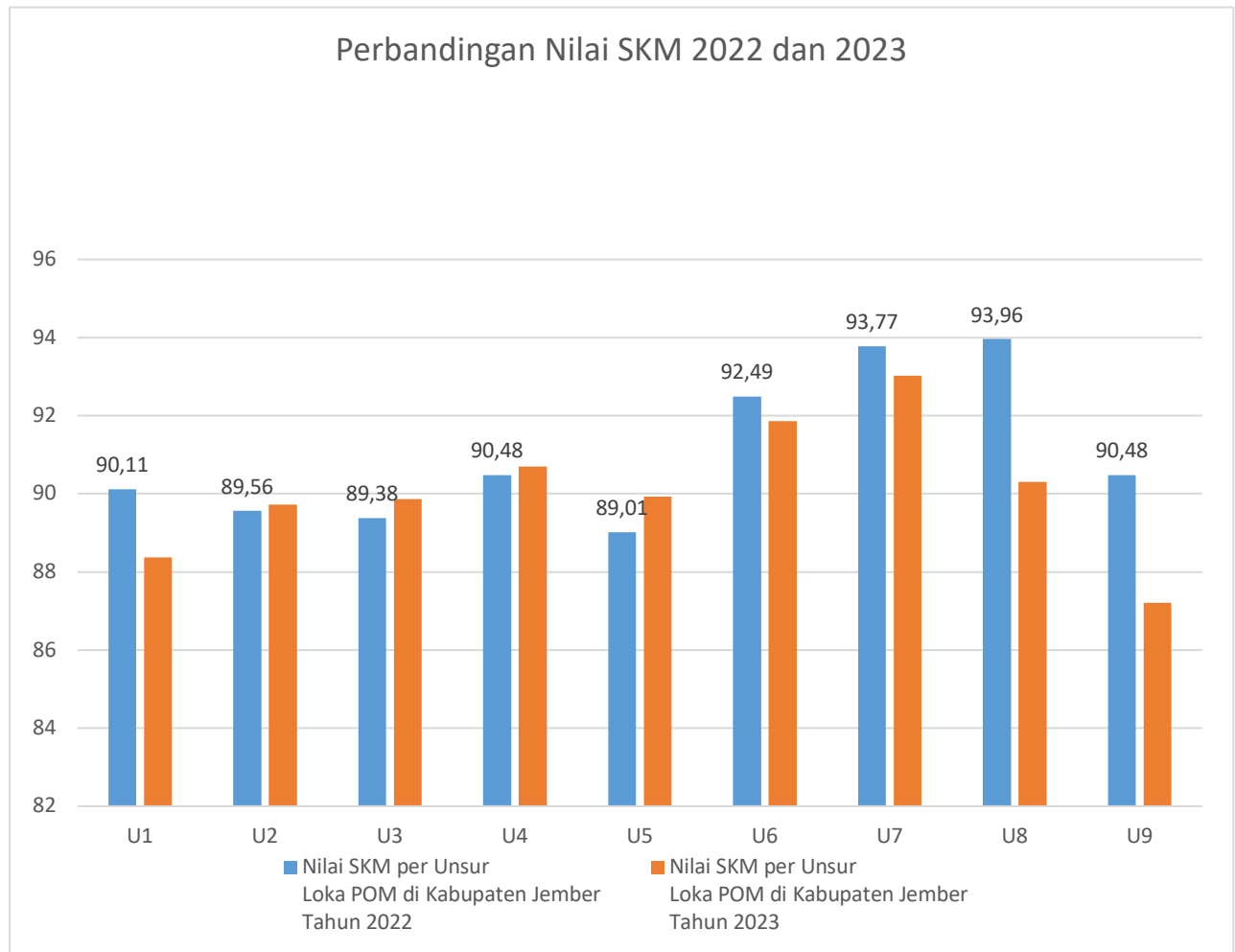
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	96.30
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	90.48	90.48	92.86	95.24	92.86	95.24	90.48	95.24	90.48	92.59
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	87.72	89.25	89.40	90.35	89.47	91.23	93.20	89.91	86.84	89.71
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	100.00	100.00	88.89	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	89.51

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,11	88,37	-1,74
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,56	89,73	0,17
U3	Waktu Penyelesaian	89,38	89,86	0,48
U4	Biaya/Tarif	90,48	90,70	0,22
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,01	89,92	0,91
U6	Kompetensi Pelaksana	92,49	91,86	-0,63
U7	Kompetensi Pelaksana	93,77	93,02	-0,75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,96	90,31	-3,65
U9	Sarana dan Prasarana	90,48	87,21	-3,27
Nilai SKM Unit Layanan		91.03	90,11	

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2023, telah dilakukan penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 8 September 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Biaya/Tarif	1. Responden belum memahami perbedaan tarif antara sertifikasi CPKB dengan SPA CPKB. 2. Tarif yang tercantum pada leaflet CPKB adalah tariff untuk persetujuan denah dan Sertifikasi CPKB	Mencantumkan tarif SPA CPKB pada leaflet CPKB	10 November 2023	Ika
		Waktu Penyelesaian	1. Responden belum memahami bahwa SLA SPA CPKB	Melakukan sosialisasi terkait SLA dan tahapan yang harus dilakukan oleh	10 Desember 2023	Ika

			yang tercantum pada leaflet CPKB merupakan SLA mutlak yang dimiliki oleh BPOM, bukan SLA untuk penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. 2. Waktu yang dibutuhkan hingga terbit Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB juga dipengaruhi oleh kecepatan pelaku usaha (responden) dalam melakukan perbaikan hasil pemeriksaan.	pelaku usaha untuk mendapatkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB		
2	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Masyarakat belum mengetahui kanal pengaduan, saran dan masukan yang	Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Loka POM di	31 Desember 2023	Rini

	yang baik golongan B		tersedia di Loka POM di Kabupaten Jember	Kabupaten Jember		
		Sarana dan Prasarana	Terbatasnya ruangan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Jember	1. Untuk layanan yang bersifat konsultasi hasil pemeriksaan (desk) dan membutuhkan waktu layanan yang cukup panjang, maka layanan dilakukan di Ruang Rapat, bukan di Ruang Layanan. 2. Dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan Loka POM di Kabupaten Jember memiliki Ruang Layanan dan Ruang Konsultasi yang terpisah	15 September 2023	Rini
3	Izin penerapan cara	Persyaratan	Adanya perubahan kebijakan pada prosedur	Melakukan Pelayanan Prima	12 Juli 2023	Shintya

	produksi pangan olahan yang baik		perijinan berusaha yang berpengaruh pada proses registrasi produk Pangan Olahan	Izin Penerapan CPPOB di Kabupaten Jember Bersama dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelaku usaha belum memahami perubahan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Membuat ringkasan prosedur terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik agar mudah dipahami pelaku usaha	30 November 2023	Shintya
		Perilaku Pelaksana	Petugas layanan belum sepenuhnya memahami persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik sehingga tidak secara total menjelaskan kepada pelaku usaha	Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31 Oktober 2023	Shintya

		Sarana dan Prasarana	Komputer layanan yang sering error atau lambat merespon perintah	Melakukan perbaikan terhadap Komputer layanan	30 November 2023	Shintya
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Terbatasnya fasilitas pada ruang layanan Loka POM di Kabupaten Jember	<p>Telah dilakukan penambahan fasilitas layanan publik berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toilet khusus disabilitas 2. Loker khusus disabilitas 3. Parkir khusus disabilitas 4. Subsite Loka POM Jember untuk melakukan akses terhadap informasi mengenai Obat dan Makanan dan melakukan konsultasi online 5. Dilakukan pengajuan permohonan hibah 	15 September 2023	Rini

				tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan dapat membuat ruang layanan yang lebih luas		
		Persyaratan	Masyarakat belum dapat membedakan persyaratan untuk mendapatkan layanan informasi dan pengaduan dan persyaratan dalam rangka pendaftaran produk	Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Loka POM Jember	31 Desember 2023	Rini
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Masyarakat belum mengetahui kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di	Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Loka POM Jember	31 Desember 2023	Rini

			<p>Loka POM di Kabupaten Jember</p> <p>2. Kanal layana pengaduan , saran dan masukan yang tersedia belum tersosialisasi dengan baik</p>			
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Biaya/Tarif	Tarif sertifikasi CDOB yang dibebankan berdasarkan PP no. 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas PNB	Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha bahwa tarif sertifikasi CDOB berlaku untuk masa sertifikasi selama 5 tahun	31 Desember 2023	Yusita
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Waktu penerbitan sertifikat CDOB dipengaruhi oleh kecepatan pelaku usaha dalam menyelesaikan temuan	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha agar dapat menyelesaikan temuan dalam 2 kali CAPA	31 Desember 2023	Yusita

		Perilaku Pelaksana	Petugas layanan belum sepenuhnya memahami persyaratan dan prosedur sertifikasi CDOB sehingga tidak secara total menjelaskan kepada pelaku usaha	Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur sertifikasi CDOB	31 Desember 2023	Yusita
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Masyarakat belum mengetahui kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Loka POM di Kabupaten Jember	Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Loka POM di Kabupaten Jember	31 Desember 2023	Yusita
		Sarana dan Prasarana	Keterbatasan ruangan kantor Loka POM di Kabupaten Jember	Layanan konsultasi sertifikasi CDOB yang biasanya membutuhkan waktu lama dapat dilakukan di Ruang Rapat	31 Desember 2023	Yusita

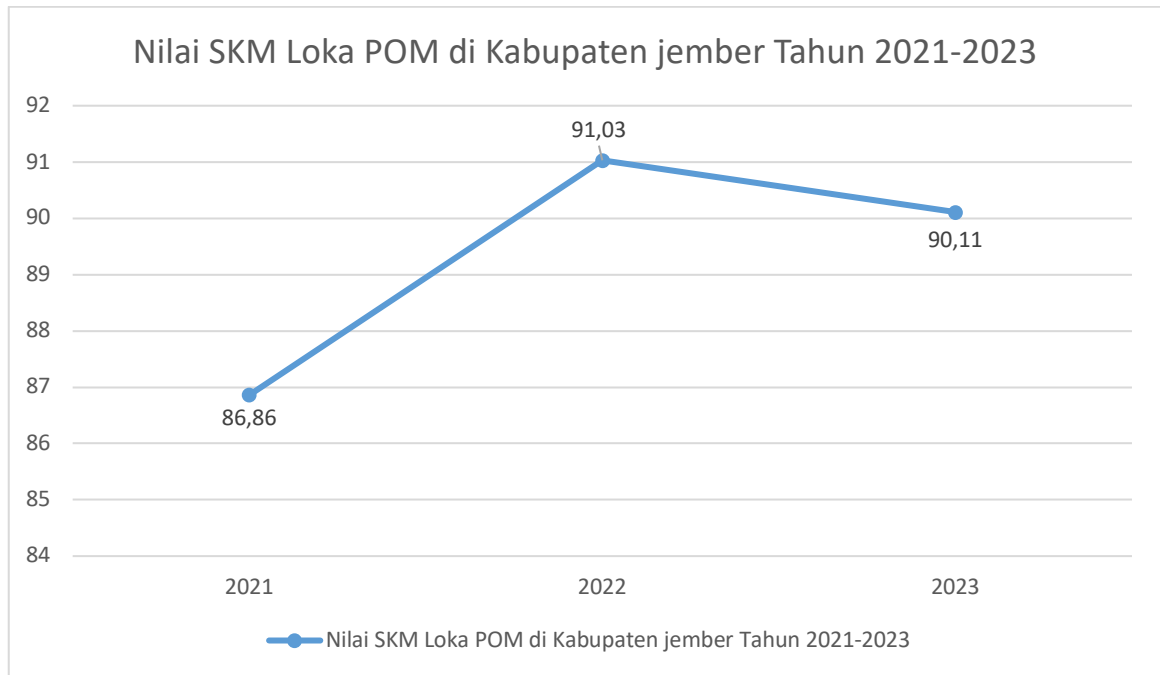
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lebih sering mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang kedudukan BPOM dan produk2 yabg dihasilkan BPOM agar masyarakat paham betapa pentingnya perijinan dan mengurusnya mudah	Melakukan kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi mengenai Obat Dan Makanan	31 Desember 2023
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	<p>1.Adanya kantor BPOM di wil. Jember perlu dipublikasikan..termasuk jk pindah tempat</p> <p>2.Perlu konsolidasi persamaan persepsi hal produk2 yg boleh PIRT & BPOM dg pihak2 terkait PTSP. BPOM.Konsultan pendamping.UMKM. Instansi2 terkait..krn awalnya perpjgan Pirt sy tertolak krn btk Cairan...kt mrk krn ada peraturan baru....utk mempermudah pelayanan bagi UMKM</p> <p>3.Adanya peraturan baru yg dipermudah utk UMKM terkait tempat produksi yg ekonomis secara modal UMKM kecil</p>	<p>1. Melakukan publikasi secara berkala mengenai lokasi kantor Loka POM di Kabupaten Jember</p> <p>2. Aktif melakukan kegiatan koordinasi dengan lintas sektor terkait yang berada di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Jember</p>	31 Desember 2023

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 periodic 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 Jember dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa indeks Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik Loka POM di Kabupaten Jember mengalami kenaikan yang signifikan pada Tahun 2021-2022, namun mengalami penurunan pada periode 2022-2023.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Jember secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 90,11. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Jember menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2021 hingga 2023
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Biaya/Tarif

Jember, 15 September 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Jember



Eko Agus Budi Darmawan, SF., Apt., M.Pharm

NIP. 19801229 200312 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Jember 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

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Jember 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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

[← Kembali](#) [Selanjutnya →](#)

Safari File Edit View History Bookmarks Window Help Sun 17 Sep 15:08

sapaapip.pom.go.id

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Jember 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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat

☐ Lambat

☐ Kurang Cepat

☐ Cukup Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Jelas

☐ Tidak Jelas

☐ Kurang Jelas

☐ Cukup Jelas

☐ Jelas

Top

Safari File Edit View History Bookmarks Window Help Sun 17 Sep 15:09

sapaapip.pom.go.id

sapaasip.pom.go.id

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

☐

Sangat Tidak Jelas

☐

Tidak Jelas

☐

Kurang Jelas

☐

Cukup Jelas

☐

Jelas

☐

Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐

Sangat Tidak Sesuai

☐

Tidak Sesuai

☐

Kurang Sesuai

☐

Cukup Sesuai

☐

Sesuai

☐

Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐

Sangat Tidak Memadai

☐

Tidak Memadai

☐

Kurang Memadai

☐

Cukup Memadai

☐

Memadai

☐

Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

☐

Sangat Tidak Setuju

☐

Tidak Setuju

☐

Kurang Setuju

☐

Cukup Setuju

☐

Setuju

☐

Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

☐

Sangat Tidak Baik

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

☐

Sangat Tidak Baik

☐

Tidak Baik

☐

Kurang Baik

☐

Cukup Baik

☐

Baik

☐

Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐

Sangat Tidak Lengkap

☐

Tidak Lengkap

☐

Kurang Lengkap

☐

Cukup Lengkap

☐

Lengkap

☐

Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐

Sangat Tidak Sesuai

☐

Tidak Sesuai

☐

Kurang Sesuai

☐

Cukup Sesuai

☐

Sesuai

☐

Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐

Sangat Tidak Setuju

☐

Tidak Setuju

☐

Kurang Setuju

☐

Cukup Setuju

☐

Setuju

☐

Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tariff/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐

Sangat Tidak Sesuai

Top

Top

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Kembali

Top

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Jember
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

Silahkan isi kolom dibawah ini

62368

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Hasil SKM Loka-POM-di-Kabupaten-Jember - 2023_09_15 ~																											
Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View Automate Tell me																											
Calibri (Body) 12 A+ A- B I U L Conditional Formatting Format as Table Cell Styles Insert Delete Sort & Filter Find & Select Analyze Data																											
A1	Tahun																										
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Anika Alfiana Safitri	23	Perempuan	85456793085	cSMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Jember																		Sudah baik
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Almad syafi	39	Laki-laki	87865103354	cSMA/Sederajat	Wirawasta	AB																		
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Haru widyatmoko	30	Laki-laki	87755769825	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Margo utomo mulya																		
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Eunike Aprilio	28	Perempuan	8965998777	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Antarmitra Sembada																		
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		AKU SETYOWATI	30	Perempuan	8510783207	S1	PNS/TPN/Polri	IMKEN DARUL ULUM MUNCAR																		
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Mohammad Moshleh	35	Laki-laki	82331845007	cSMA/Sederajat	Wirawasta	UD. Sinar Jaya																		
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Nucie Ermawan	53	Laki-laki	85101747899	S2/Profesi/3	Wirawasta	PT Mhager Jaga Mandiri																		
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		MILA NOVITASARI	35	Perempuan	82234390335	S2/Profesi/3	Lainnya	UD. SUMHAS																		
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Sony Indra Puryawan	48	Laki-laki	82331940020	S1	Pegawai BUM/ND	Pesudam Tirta Pandulangan Jember																		
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Septanti	45	Perempuan	81291907644	S1	Pelajar /mahasiswa	PT Mitra Pemasda Polar Crystalinda																		
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Rio dedi	35	Laki-laki	85386455519	S1	Pegawai BUM/ND	PT Rajawali Nusantara																		
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		yonatan andi yondianto	41	Laki-laki	81233456791	S1	Wirawasta	cv sambilan abadi																		
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Ungur yoyot bachtiar	41	Laki-laki	85230290333	S2/Profesi/3	Wirawasta	PBR																		
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Suryono	51	Laki-laki	81336750254	S1	Pegawai BUM/ND	RS																		
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Giome	25	Laki-laki	85230328696	cSMA/Sederajat	Wirawasta	PL hawali																		
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Subah khusni	60	Laki-laki	8233355411	cSMA/Sederajat	Wirawasta	Roti																		
Hasil SKM Loka-POM-di-Kabupaten																											
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Atiya habilita	36	Perempuan	85236580001	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Panca Mitra MultiPardana																		
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Hansono	35	Laki-laki	82338467451	S1	Lainnya	-																		
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Amalia Intan	30	Perempuan	83192455535	S1	Wirawasta	-																		
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Joko limoto	52	Laki-laki	82342333610	S1	Pegawai BUM/ND	Persahaan Daerah air minum jember																		
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Aminah	38	Perempuan	81358301870	cSMA/Sederajat	Wirawasta	perseroan																		
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Indra	30	Laki-laki	8237726054	S1	Pegawai swasta	Ulinen hawal																		
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Hermawan	30	Laki-laki	82236076969	cSMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Top Multi																		
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		GO KIEM SING	69	Laki-laki	82338281925	cSMA/Sederajat	Wirawasta	CV. GOSER																		
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Artiana wardany	40	Perempuan	82235086589	S1	Wirawasta	UD Barisan Binar Bintang																		
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Ded Sri Sarti Wardani	41	Perempuan	81394493131	S1	Wirawasta	Abham Global Mandiri																		
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		OLGA OLINA SYAHADATH	29	Perempuan	82232232474	cSMA/Sederajat	Wirawasta	Agam Mantopo Siloiga																		
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Hendra Mulyadi	37	Laki-laki	81234999777	cSMA/Sederajat	Wirawasta	Kemcaro																		
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Ali's Budiyoko	44	Laki-laki	82331027083	D1/D2/D3	Pegawai swasta	US Multiawang																		
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		AAN KUSUMA	35	Laki-laki	823111503781	cSMA/Sederajat	Wirawasta	PT SEMESTA JAYA PROPERTINDO																		
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Tatok Joko Utomo	59	Laki-laki	81559702008	S1	Wirawasta	Persahaan bumbuh pcel																		
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Muhammad Arifin	34	Laki-laki	87858755311	cSMA/Sederajat	Wirawasta	Cv Almadunah																		
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan		Nopi yodanti	61	Perempuan	82257913955	cSMA/Sederajat	Wirawasta	cv Almadunah Jaya Baru																		
Hasil SKM Loka-POM-di-Kabupaten																											
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan																										
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan																										

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER
 Jl. Letjen Panjaitan No. 40, Sumbersari, Jember 68122
 Telp. (0331) 5105-533
 e-mail: loka_jember@pom.go.id; lokapom.jember@gmail.com | website: www.pom.go.id

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI KABUPATEN JEMBER
 NOMOR HK.02.02.20B.20B4.09.22.19 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER

Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri
 Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan
 Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib
 melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala
 minimal 1 (satu) kali setahun memperoleh indeks kepuasan
 masyarakat;

b. Bahwa untuk keterlibatan dan kelancaran pelaksanaan
 kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu
 dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud
 dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala
 Loka POM di Kabupaten Jember tentang Pembentukan Tim
 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di
 Kabupaten Jember

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
 Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009
 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik
 Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang
 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik
 Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran
 Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2017 tentang
 Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun
 2017 Nomor 708)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
 KABUPATEN JEMBER TENTANG PEMBENTUKAN TIM
 PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER

KESATU : Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
 Terhadap Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Jember

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), BSSN

KEDUA : dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada
 Lampiran Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Jember ini
 Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai
 berikut:

a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan
 data, penyusunan laporan, penyajian dan publikasi hasil survei;

b. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan
 dan publikasi hasil survei;

c. Menetapkan Teknik survei; dan

d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Loka POM di
 Kabupaten Jember


KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada
 diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Loka POM di
 Kabupaten Jember

KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Keputusan
 Kepala Loka POM di Kabupaten Jember ini dibebankan pada Daftar
 Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Loka POM di Kabupaten Jember

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Jember
 Pada tanggal : 12 September 2022

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
 MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER



DRA. ANY KOOSBUDIWIATI, APT.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), BSSN

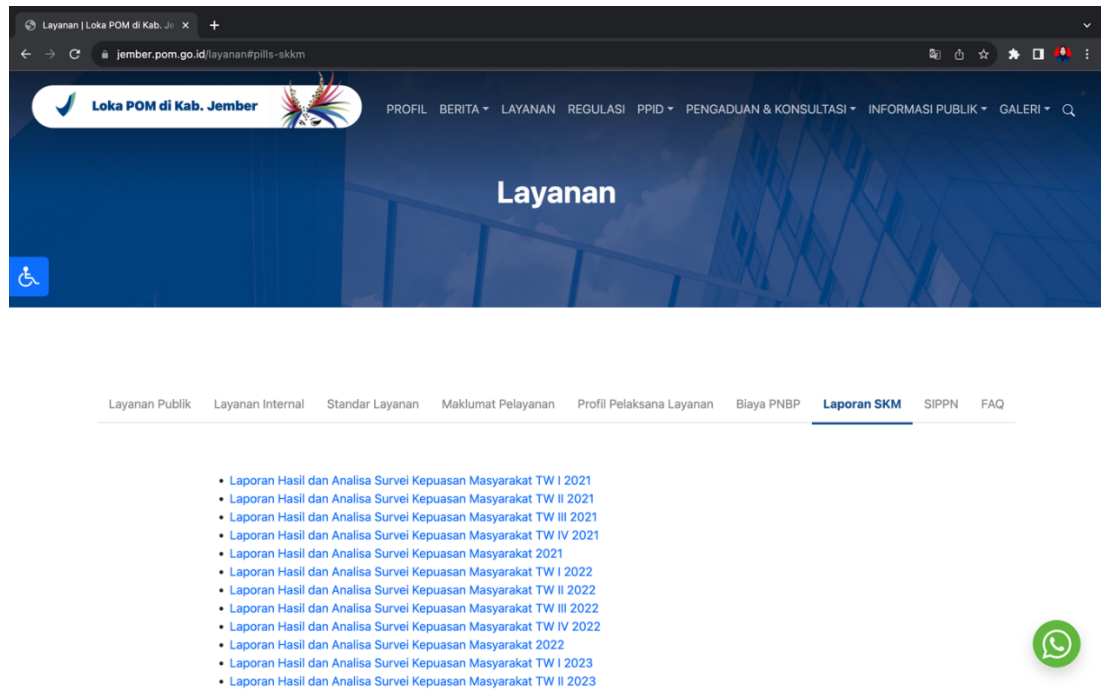
LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
 JEMBER
 NOMOR HK.02.02.20B.20B4.09.22.19
 TAHUN 2022
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	Rini Indah Setyaningih, SKM	19960123 201903 2 007	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
2.	Amanda Mutiara Harris, S.Si	19941010 201903 2 005	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
3.	Diana Priatawati Novira, S.TP., M.Si	19791109 200501 2 001	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), BSSN

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut SKM

