

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



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

BADAN POM

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. 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 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 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 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/SKMlokaljember 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%
4	Usia	Lainnya	15	17,44
		≤ 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

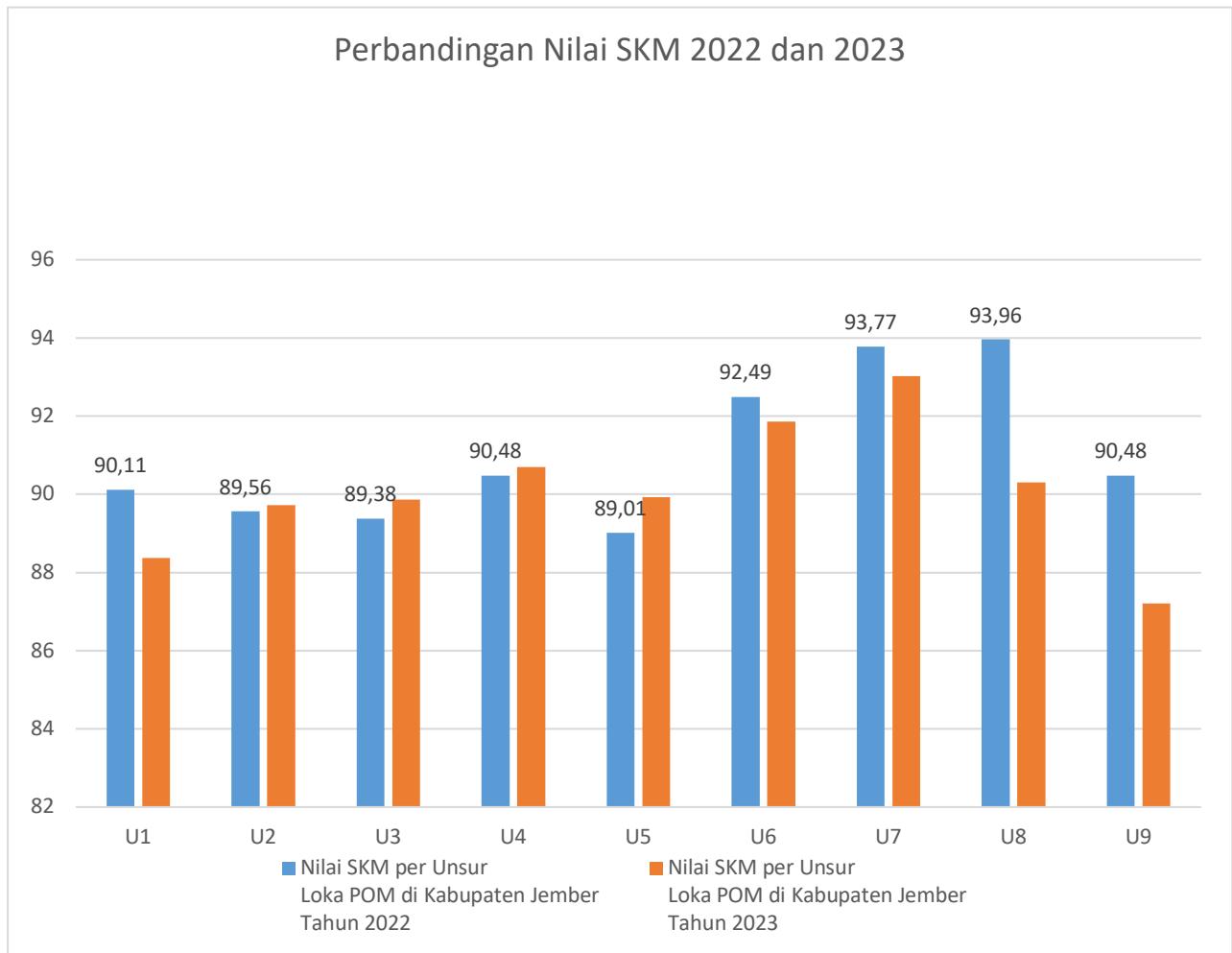
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	96.30
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	90.48	90.48	92.86	95.24	92.86	95.24	90.48	95.24	90.48	92.59
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	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

			<p>yang tercantum pada leaflet CPKB merupakan SLA mutlak yang dimiliki oleh BPOM, bukan SLA untuk penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.</p> <p>2. Waktu yang dibutuhkan hingga terbit Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB juga dipengaruhi oleh kecepatan pelaku usaha (responden) dalam melakukan perbaikan hasil pemeriksaan.</p>	<p>pelaku usaha untuk mendapatkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB</p>		
2	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Masyarakat belum mengetahui kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Loka POM di</p>	<p>Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Loka POM di</p>	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	<p>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.</p> <p>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</p>	15 Septemb er 2023	Rini
3	Izin penerapan cara	Persyaratan	Adanya perubahan kebijakan pada prosedur	Melakukan Pelayanan Prima	12 Juli 2023	Shinty a

	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	Pelaku usaha belum memahami perubahan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik agar mudah dipahami pelaku usaha	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	Petugas layanan belum sepenuhnya memahami persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	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	Telah dilakukan penambahan fasilitas layanan publik berupa : <ol style="list-style-type: none">1. Toilet2. Loket khusus disabilitas3. Parkir khusus disabilitas4. Subsite Loka POM Jember untuk melakukan akses terhadap informasi mengenai Obat dan Makanan dan melakukan konsultasi online5. 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 ikanal 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

			Loka POM di Kabupaten Jember 2. Kanal layana pengaduan , saran dan masukan yang tersedia belum tersosialisa si dengan baik			
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 PNBP	Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha bahwa tarif sertifikasi CDOB berlaku untuk masa sertifikasi selama 5 tahun	31 Desembe r 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 Desembe r 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

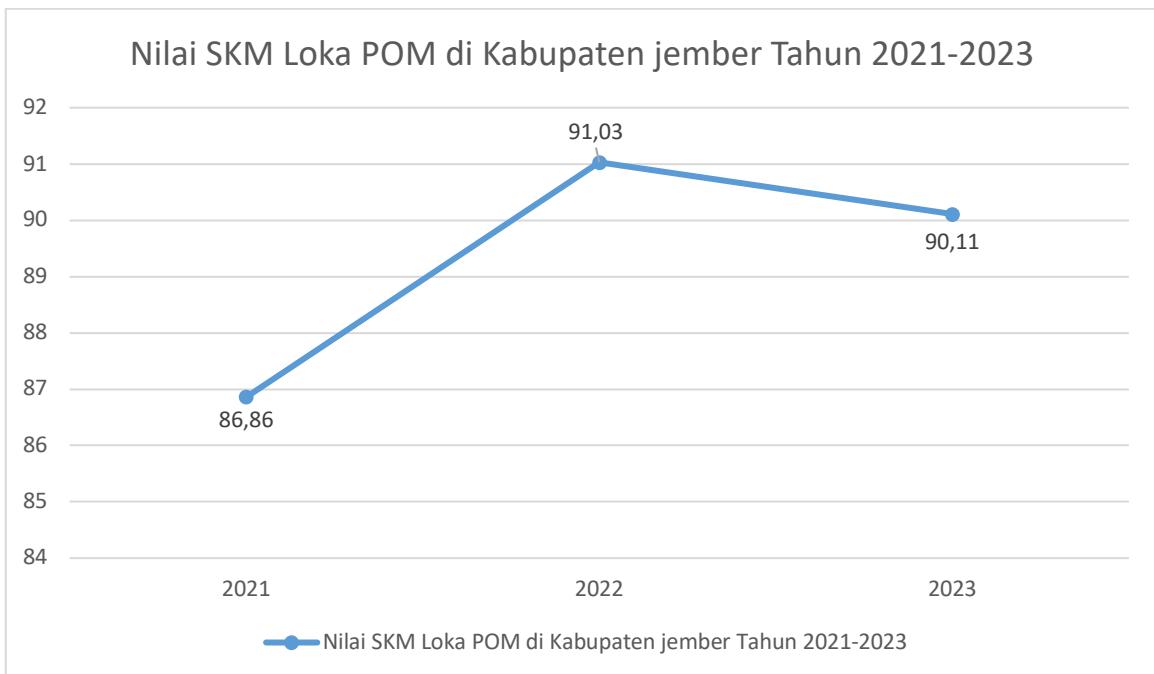
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

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 yang 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	1.Adanya kantor BPOM di wil. Jember perlu dipublikasian..termasuk jk pindah tempat 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 3.Adanya peraturan baru yg dipermudah utk UMKM terkait tempat produksi yg ekonomis secara modal UMKM kecil	1. Melakukan publikasi secara berkala mengenai lokasi kantor Loka POM di Kabupaten Jember 2. Aktif melakukan kegiatan koordinasi dengan lintas sektor terkait yang berada di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Jember	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

The image displays two screenshots of a survey application titled "Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Jember Tahun 2023". The application is running in a Safari browser window.

Screenshot 1 (Top): This screenshot shows the first page of the survey. At the top, there are five tabs: 1. RESPONDEN (highlighted in green), 2. PELAYANAN, 3. KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik, 4. KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi, and 5. SARAN & MASUKAN. Below the tabs, the title of the survey is displayed. The main form area contains fields for personal information: Nama Lengkap (Name), Umur (Age), Jenis Kelamin (Gender), No. HP (Phone Number), Pendidikan Terakhir (Last Education), Pekerjaan Utama (Main Job), and Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas (Name of institution/company). There is also a note indicating that the name of the institution/company should be filled in the "Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas" field.

Screenshot 2 (Bottom): This screenshot shows the second page of the survey. The title and tabs are identical. The main form area is titled "Jenis Pelayanan" (Type of Service). It contains two fields: "Jenis pelayanan yang diterima" (Received service type) with a dropdown menu showing "Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik" (Permit for the implementation of food processing production methods) selected, and "Presentase tahapan penyelesaian" (Completion stage percentage) with a text input field containing "Hitungan dalam %". At the bottom of the form, there are two buttons: "Kembali" (Back) on the left and "Selanjutnya >" (Next) on the right.

Safari File Edit View History Bookmarks Window Help

sapaapi.pom.go.id Sun 17 Sep 15.08

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

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, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai

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, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

Sangat Tidak Sesuai
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Cukup Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

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

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

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 Selanjutnya Top

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

Masukan kode keamanan di atas...

[◀ Kembali](#) [Simpan](#)

2. Hasil Olah Data SKM

Hasil SKM Loka-POM-di-Kabupaten-Jember - 2023_09_15~

The following table summarizes the data from the screenshots:

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktifitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	Saran
1	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	Ibu Hidayati	51	Perempuan	85649239328	S1	Wirawasta	CV.Kelowong/Berkah Melimpah	100 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	
2	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	Franky Perwisa	37	Laki-laki	82247322800	S1	Wirawasta	UD.NAFIAH FROZEN	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Pelayanan sudah sangat baik mohon dipertahankan
3	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	caterin	35	Perempuan	81805754465	S1	Pegawai swasta	PT.Suri Tani Penuka	100 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5	Pelayanan sangat baik mohon dipertahankan
4	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	Ayu andhita sari	28	Perempuan	85232128444	D1/D2/D3	Wirawasta	Ud.sedap	100 6 6 5 6 5 5 6 5 6 5 5	Pelayanan sudah sangat baik mohon dipertahankan
5	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	Xyrie Ermaswan	33	Laki-laki	8510747899	S2/Profei/53	Wirawasta	PT.Mbogor Jaya Mandiri	100 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	Sudah bagus
6	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	bobby wijaya	41	Laki-laki	82331675108	s SMA/Sederajat	Wirawasta	UD.Wijaya	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Cukup di pertahankan kinerjanya tetapi semoga nge lokta POM jember dalam meningkatkan umkm jember dan sekitarnya
7	bin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/2023	ROMLI	35	Laki-laki	85102441557	s SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV.LISA JAYA MANDIRI	100 5 5 6 6 6 6 6 5 5 5 5	SEMASAK MENINGKATKAN PELAYANAN
8	Sertifikat cara distribusi obat yang baik	12/2023	Mustika Wiliana Pratiwi	32	Perempuan	89614965257	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	PT.Marga Nusantara Jaya	100 6 6 6 5 5 5 6 5 5 5 5	Membentuk sosialitas terhadap adanya peraturan-peraturan terbaru melalui pub
9	Sertifikat pemeriksaan apotek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	12/2023	Ayu Andy Irawan, S.Farm	41	Laki-laki	81937652420	S2/Profesi/53	Wirawasta	CV.CIPITA ANUGERAH BAKTI MANDIRI	100 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6 6	Pelayanan yang sangat baik dan respon cepat
10	Sertifikat pemeriksaan apotek cara pembuatan kosmetika yang baik pada golongan B	12/2023	Mohammad Mosleh	35	Laki-laki	82331845007	s SMA/Sederajat	Wirawasta	UD.Sinar Jaya	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5	*Terus Pertahankan Pelayanan yang sangat baik dan bimbingan yang sangat luar biasa. Terima kasih atas kerjasama dan terimakasih.
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	MEGA KUMALA SARI	34	Perempuan	89606164085	D1/D2/D3	Pegawai swasta	RS.Bina sehat Jember	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Altunabilitas dan termakasih yg br sampaikan. Terikat ada kritis dan saran.
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Puspita Anum Wijayanti	30	Perempuan	82234004285	S2/Profesi/53	Pegawai BUMN/D	PT.Indofarma Global Medika Jember	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Berdasarkan koordinasi selama ini, kinerja lokta POM Jember sudah sangat baik. Kami selaku pelaku usaha sangat terbantu dan mendukung adanya peraturan-peraturan terbaru melalui pub
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Dwi Fajar Sugianto	54	Laki-laki	81234572098	s SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV.INDOSARJA JAYA	100 5 5 5 5 5 5 6 6 5 5 5	Terimakasih
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Errilia Ayu Dimas Widya	25	Perempuan	81259202299	S1	Pegawai swasta	UD.MUSTIKA WANGI	100 5 6 5 5 5 5 6 5 5 5 5	Pelayanan yg selama ini saya terima selalu orang awam, sangat memuaskan
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Mustika wiliana pratwi	32	Perempuan	89614965257	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	PT.Marga Nusantara Jaya	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Terap dapat memberikan respon cepat dan perbaikan pada produknya
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Wenny	57	Laki-laki	81217499771	D1/D2/D3	Wirawasta	Ud.genta andalan	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Membuka layanan konsultasi melalui aplikasi wa bpm
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	EMMY PERWITASARI	47	Laki-laki	8132958439	s SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.TIRTI HARUM PERSADA	100 5 5 6 6 5 5 6 6 5 5 5	Ruang pengaruh kurang luas
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023									Memusatkan ???
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023									
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023									
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023									
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Purbo waseko	22	Laki-laki	81338201398	s SMA/Sederajat	Fisjar/mrhaiswas	PT.CIPTO PURWO WAESO	100 4 5 5 6 6 6 6 5 5 5 5	Untuk pelayanannya sudah sangat baik, dan untuk kedepannya di pertahankan dan syukur bisa meningkatkan kualitas pelayanan, di era yang sudah canggih ini perlu adaptasi dan berinovasi agar tidak di tinggalkan oleh masyarakat
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Agus Sucipto	49	Laki-laki	81336248724	S1	Wirawasta	PT.CIPTO PURWO WAESO	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	pengoperasiannya terimakasih lokta POM kab. Jember sukses juga setuju
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Nadim	41	Laki-laki	82228662369	s SMA/Sederajat	Wirawasta	Natl Syar'I Indonesia	100 5 5 5 5 5 6 6 5 5 5 5	Pelayanannya offline sudah sangat baik yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan online karna sudah jamananya semakin canggih untuk pelayanan online lebih di butuhkan agar mudah dan nyaman dapat mengaksesnya dan juga perkembangan teknologi yang semakin hari semakin maju
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Bambang Harlanto	57	Laki-laki	81559587665	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	PT.Madani Ago Sejatihera	100 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	Mudah2an bisa di handle oleh Jember teman teman sangku pasti Surabaya untuk menghindari complicated
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Rich Tanaya	30	Laki-laki	82139639972	S1	Wirawasta	Acetyl Indo Magh	100 6 6 6 5 5 6 6 4 4 5	Lebih detail dan lengkap infonya serta ada penjelasan yang jelas
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Amrat Solehudin	39	Laki-laki	85239977334	s SMA/Sederajat	Lahnya	CV.Thomas agency	100 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	"Perbaikkan dan tingkatkan kualitas pelayanan di lokta POM untuk UNIKM. Beberapa persyaratan seperti apoteker sangat menyulitkan kami,karena kami menggunakan bahan" sangat aman dan bisa di buktikan dengan hasil test lab."
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	DERRY REKSA	27	Laki-laki	81259071908	S1	Lahnya	DBP Lawfirm	100 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	perlunya ramah dan tetap terbuka
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	cukuglartono	49	Laki-laki	85859911171	S2/Profesi/53	Pejajar/mrhaiswas	PT.Madani Ago Sejatihera	100 4 6 6 4 5 6 6 6 6 6 6	"Lebih ditingkatkan supaya lebih maksimal pelayanannya"
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	USANUL UMMAH	28	Perempuan	85942889785	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	PT.KEBAYORAN PHARMA CAB.JEMBER	100 6 6 6 5 5 6 6 5 5 5 5	
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Tora Maharani	25	Perempuan	81290221652	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT.MITRATAN DUA TUJUH	100 4 4 5 5 4 5 5 5 5 5 4	
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Nurul Azizah	54	Perempuan	85204986060	S1	PNS/Thn/Poisi	Dinas Kesehatan	100 4 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Ahsan Taqwim	27	Laki-laki	82257027716	S1	Pegawai swasta	PT.TEKAD KARIA PUTERA	100 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5	tetap semangat
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023	Dwi puji astuti	39	Perempuan	81249255651	S1	Pegawai BUMN/D	Pusat penelitian kopi dan kakao indonesia	100 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5	LOKA POM JEMBER SANGAT BAGUS AKHLAKE NYA semoga menjadi kematulan perlu UNIKM untuk memproduksi produk kopi kepuas bukti dan ketenar
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/2023									

Hasil SKM Loka-POM-di-Kabupaten-Jember - 2023_09_15		Comments																		Share
Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View Automate Tell me		Conditional Formatting as Table Cell Styles																		Format
Calibri (Body) 12 A A Wrap Text General Insert Delete Z Y Sort & Filter Find & Select Analyze Data		Merge & Center																		Format
A1	Tahun																			w
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	arisya haldianita	36	Perempuan	85236180001	01/02/D3	Pegawai swasta	PT. Panca Mitra MultiPendana		100	5	5	5	6	5	6	6	6	5	
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Harsono	35	Laki-laki	82338467451	SI	Lainnya	-		100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Amalia intan	30	Perempuan	83192455533	SI	Wiraswasta	-		100	6	6	6	6	6	6	6	6	4	
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	joko limoto	52	Laki-laki	82342133810	SI	Pegawai BUMN/DI	Perusahaan Daerah air minum jember		100	6	5	5	5	6	5	5	6	5	
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aminah	38	Perempuan	81358108170	SI	SMA/Sederajat	Wiraswasta	perserangan	100	5	5	6	6	6	6	6	5	5	
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Indra	30	Laki-laki	81237126054	SI	Pegawai swasta	Limun hawel		100	5	5	6	6	6	5	4	6	5	
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hermawan	30	Laki-laki	81236076969	SI	SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Top Nutrisi	100	6	5	5	6	6	6	6	6	5	
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	GO KIEM SING	69	Laki-laki	82338281925	SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. GOBER		100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ardiana wardany	40	Perempuan	81235085659	SI	Wiraswasta	UD Barisan Bintang		100	4	5	6	6	5	5	6	5	5	
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dwi Suci Santy Wardani	41	Perempuan	81394493131	SI	Wiraswasta	Alsham Global Mandiri		100	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	OLGA DILLENA SYAHADATH	29	Perempuan	82232232474	SI	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Ayam Menteri Siligro	100	4	5	6	6	6	6	6	5	5	
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hendra Mulyadi	37	Laki-laki	81234099777	SI	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Kencana	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aris Budiyoko	44	Laki-laki	82331027083	01/02/D3	Pegawai swasta	UD Mustikawangi		100	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	AAN KUSUMA	35	Laki-laki	823111013781	SI	SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. SEMESTA JAYA PERTINDO	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tatok Joko Utomo	59	Laki-laki	81559702008	SI	Wiraswasta	Perusahaan bumbu pedas		100	5	5	5	6	4	5	6	6	5	
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Muhammad Arifin	34	Laki-laki	87858755311	SI	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Cv. Almubarukah	100	5	5	5	5	6	6	6	6	5	
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yess yulianti	41	Perempuan	82579719559	SI	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Cv khairazah jaya raya	100	6	6	6	6	6	5	5	5	5	

		Hasil SKM Loka-POM-di-Kabupaten-Jember - 2023_09_15~																				
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
75	71 Makanan	Mat Fatakan	55	Laki-laki	81232310999	S1	Wirawasta	PT.Rumah Toga Filasthin		100	5	6	6	6	1	5	6	6	5	5	Pelajaran sudah ok banget	
76	72 Makanan	Rusdi	40	Laki-laki	81332531202	S1	Lainnya	-		100	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	???	
77	73 Makanan	Fitaria	40	Perempuan	82228288887	S2/Profei/53	Wirawasta	el-vita Beauty		100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	pelajaran sangat baik	
78	74 Makanan	ANINDYA WULAN C	34	Perempuan	85102432769	s SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.TUJUH IMPIAN BERSAMA		100	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	Terimakasih atas pelajaran dan penelitian yang disampaikan, berharap Pelajaran Publik pada Loka Pomi di Kab Jember lebih maksimal lagi	
79	75 Makanan	Eko R	30	Laki-laki	82334807918	s SMA/Sederajat	Wirawasta	-		100	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	-	
80	76 Makanan	Risma eka lestari	20	Perempuan	8970460318	s SMA/Sederajat	Wirawasta	-		100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
81	77 Makanan	Yessi Pramita	33	Perempuan	8385254718	S2/Profei/53	Pegawai swasta	PT.TUJUH IMPIAN BERSAMA		100	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	sudah cukup baik, ramah, dan tetapan dipertahankan	
82	78 Makanan	Aminrudin Rijali	47	Laki-laki	81231445598	D1/D2/D3	Wirawasta	PT.Dapur Sehati Food		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	kalau bisa 24 jam, kadang kami kerjakan pekerjaan ini dimulai hari, tapi ini hanya saran saja	
83	79 Makanan	DANI SEPTIADI	30	Laki-laki	89515724882	s SMA/Sederajat	Lembaga LSM	LEMBAKA LSM		100	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	layanan informasi ramah dan sangat baik	
84	80 Makanan	Hij Ismyana	64	Perempuan	8961651290	s SMA/Sederajat	Wirawasta	LURUT OSING		100	4	6	5	5	5	5	6	6	6	5	Mohon TDK bosan bosan melayani konsumen yg gitres IT..ini	
85	81 Makanan	Nanda lia septariani	31	Perempuan	82233310464	S2/Profei/53	Pegawai swasta	Callofish		100	5	6	5	6	5	5	5	5	4	4	Sangat puas dengan pelayannanya. Terimakasih	
86	82 Makanan	Brian F	31	Laki-laki	81391046239	S1	Wirawasta	-		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan	
87	83 Makanan	Rike Yuniarta	26	Perempuan	81331554611	S1	Pegawai swasta	-		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	akan lebih baik jika proses BPOM kami segera terselesaikan dan termasuk untuk bentuk seta kerja dan kerja nyata dalam pelajaran	
88	84 Makanan	Novella Indriyati Hasaruh	28	Perempuan	82231939310	S1	Wirawasta	CV ANDRI BERKAH REKSI		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	"1. Adanya konsolidasi BPOM di kota pembuatan perlu dilakukan termasuk juga peningkatan 2. Perlu konsolidasi persamaan persipai hal produksi yg belum PTSP & BPOM dg pihak2 terkait PTSP, BPOM,Konsultan pendamping UMKM, Instansi terkait dan lainnya agar tidak terjadi perbedaan kira-kira antara pelayanan bagi UMKM. 3. Adanya peraturan baru mengenai pengelolaan UMKM agar tempat produksi yg ekonomis secara modal UMKM kecil"	
89	85 Makanan	Ayu Anggerah Wardhani	52	Perempuan	628122E12	S1	Lainnya	-		100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
90	86 Makanan	Brigitta Pia Alvits	24	Perempuan	81225439080	S1	Pegawai swasta	PT.GMIT		100	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	Semoga pelayanan bisa lebih baik dan cepat lagi	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

 <p>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; lokapon.jember@gmail.com website: www.pom.go.id</p> <p>KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER</p> <p>KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER NOMOR HK.02.02.20B.20B4.09.22.19 TAHUN 2022</p> <p>TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER</p> <p>KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER</p> <p>Menimbang :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Penilaian Pengelolaan Pelayanan Publik, ketika dilengkapi dengan penyajian publik, wajib melakukannya survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun memperoleh indeks kepuasan masyarakat; b. Bahwa untuk keterlaksanaan dasar keberadaan 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 <p>Dasar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyeleengara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708) <p>MEMUTUSKAN:</p> <p>Menetapkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER <p>KESATU :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Jember 	<p>KEDUA dengan suatu keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Jember ini</p> <p>Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data, penyusunan laporan, penyajian dan publikasi hasil survei; b. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei; c. Menyelenggarakan survei; d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Jember <p>KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Jember</p> <p>KEEMPAT : Setiap biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Jember ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Loka POM di Kabupaten Jember</p> <p>KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan</p> <p style="text-align: right;">Ditetapkan di : Jember Pada tanggal : 12 September 2022</p> <p style="text-align: right;">KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER</p> <p style="text-align: right;"></p> <p style="text-align: right;">DRA. ANY KOOSBUDIWATI, APT.</p>
--	--

<p>LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN JEMBER TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER NOMOR HK.02.02.20B.20B4.09.22.19 TAHUN 2022 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</p> <p>SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>NAMA</th> <th>NIP</th> <th>JABATAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Rini Indah Setyaningsih, SKM</td> <td>19960123 201903 2 007</td> <td>Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Amanda Mutiara Harris, S.Si</td> <td>19941010 201903 2 005</td> <td>Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Diana Pristawiti Novira, S.TP., M.Si</td> <td>19791109 200501 2 001</td> <td>Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda</td> </tr> </tbody> </table>	NO	NAMA	NIP	JABATAN	1.	Rini Indah Setyaningsih, 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 Pristawiti Novira, S.TP., M.Si	19791109 200501 2 001	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
NO	NAMA	NIP	JABATAN													
1.	Rini Indah Setyaningsih, 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 Pristawiti Novira, S.TP., M.Si	19791109 200501 2 001	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda													

b. Publikasi Hasil SKM

Layanan

Layanan Publik Layanan Internal Standar Layanan Maklumat Pelayanan Profil Pelaksana Layanan Biaya PNBP **Laporan SKM** SIPPN FAQ

- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW I 2021
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW II 2021
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2021
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW IV 2021
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat 2021
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW I 2022
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW II 2022
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2022
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW IV 2022
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat 2022
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW I 2023
- Laporan Hasil dan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat TW II 2023

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut SKM

