

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2023

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rai Gunawan, S.Farm., Apt.  
NIP : 19890311 201212 1 001  
Jabatan : Kepala Loka  
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Buleleng

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.

Buleleng, 11 September 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng,



Rai Gunawan S Farm., Apt.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.2 Tren Nilai SKM .....	13
BAB V KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
Tabel 2.2 Penentuan Jumlah Responden.....	6
Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
Tabel 3.3 Nilai SKM Per Unsur dan Unit Layanan.....	8
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	10
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Saran/Kritik/Pengaduan .....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Perbandingan Nilai SKM Tahun 2022 dan 2023 .....	9
Gambar 4.1 Grafik Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng Tahun 2022-2023.....	13

# **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. Keterlibatan 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 POM di Kabupaten Buleleng 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 Nomor 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Buleleng.

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 Buleleng dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi Sapa APIP 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng 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/YanblikLokaBuleleng> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d. Maret 2023	40
	b. Penyesuaian dan pengembangan aplikasi Sapa APIP	April 2023	14
2.	Pelaksanaan survey oleh UPP	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	58
3.	Pengolahan	Minggu II Mei s.d. Minggu II Agustus 2023	58
4.	Pelaporan survei	Minggu III Agustus s.d. Minggu II September 2023	24

### 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 Buleleng. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan

jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Buleleng tahun 2023.

Tabel 2.2 Penentuan Jumlah Responden

<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Populasi</b>	<b>Sampel</b>
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	3	1
2	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	1	1
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	13	5
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	55	14
<b>Jumlah</b>		<b>72</b>	<b>21</b>

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	11	52%
		Perempuan	10	48%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	29%
		D1/D2/D3	5	24%
		D4/S1	9	43%
		S2/Profesi/S3	1	5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	10%
		Pegawai Swasta	9	43%
		Wiraswasta	6	29%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	4	19%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	14%
		26 – 30 Tahun	4	19%
		31 – 35 Tahun	6	29%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	8	38%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

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

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan	33,33	66,67	83,33	100,00	83,33	100,00	100,00	83,33	83,33	81,48

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
obat tradisional yang baik secara bertahap										
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	66,67	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,44
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	70,00	73,33	91,11	86,67	90,00	96,67	93,33	96,67	93,33	87,90
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	77,38	84,52	89,68	89,29	86,90	91,67	96,43	92,86	83,33	88,01

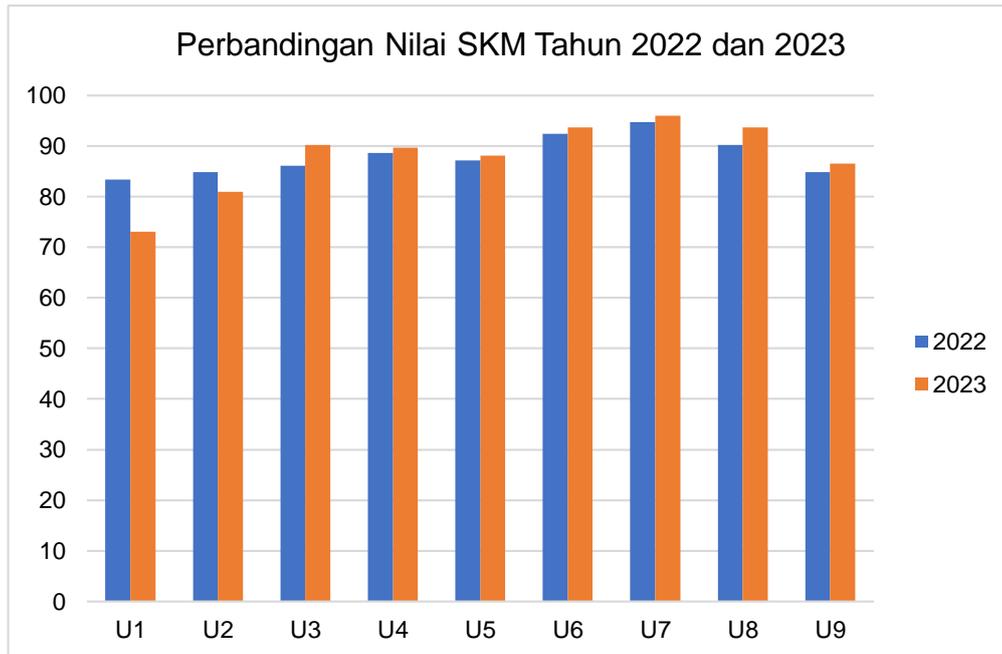
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Tabel 3.3 Nilai SKM Per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,33	73,02	10,31
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,85	80,95	3,90
U3	Waktu Penyelesaian	86,11	90,21	4,10
U4	Biaya/Tarif	88,64	89,68	1,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,12	88,1	0,98
U6	Kompetensi Pelaksana	92,42	93,65	1,23
U7	Perilaku Pelaksana	94,70	96,03	1,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,15	93,65	3,50
U9	Sarana dan Prasarana	84,85	86,51	1,66
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>88,02</b>	<b>87,98</b>	<b>0,04</b>

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)



Gambar 3.1 Grafik Perbandingan Nilai SKM Tahun 2022 dan 2023

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam Bentuk Rapat Bersama dengan tema “Pelayanan Publik Loka Menyapa (Melayani Masyarakat dan Pelaku Usaha) di Kabupaten Jembrana pada hari Senin, 21 Agustus 2023 dan rapat internal pada hari Jumat, 08 September 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Kurangnya pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang persyaratan dan informasi terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	Menyampaikan persyaratan untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video standar pelayanan	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang prosedur/alur pelayanan dan informasi terkait prosedur/alur untuk mendapatkan pelayanan	Menyampaikan prosedur/alur untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video standar pelayanan	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi
2	Sertifikat	Persyaratan	Kurangnya	Menyampaikan	16-10-2023	Fungsi

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
	pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B		pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang persyaratan dan informasi terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	persyaratan untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video standar pelayanan		Informasi dan Komunikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang prosedur/alur pelayanan dan informasi terkait prosedur/alur untuk mendapatkan pelayanan	Menyampaikan prosedur/alur untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video standar pelayanan	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Kurangnya pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang persyaratan dan informasi terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	Menyampaikan persyaratan untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video standar pelayanan	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang prosedur/alur pelayanan dan informasi terkait prosedur/alur untuk	Menyampaikan prosedur/alur untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			mendapatkan pelayanan	standar pelayanan		
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Kurangnya pemahaman dari pelanggan terkait pertanyaan tentang persyaratan dan informasi terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	Menyampaikan persyaratan untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, <i>digital sign</i> dan video standar pelayanan	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi
		Sarana dan Prasarana	Informasi terkait sarana dan prasarana pelayanan publik di Loka POM di Kab. Buleleng belum tersampaikan secara luas	Menyampaikan sarana dan prasarana pelayanan publik di Loka POM di Kab. Buleleng dalam bentuk video standar pelayanan melalui media sosial dan <i>digital sign</i>	16-10-23	Fungsi Informasi dan Komunikasi

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

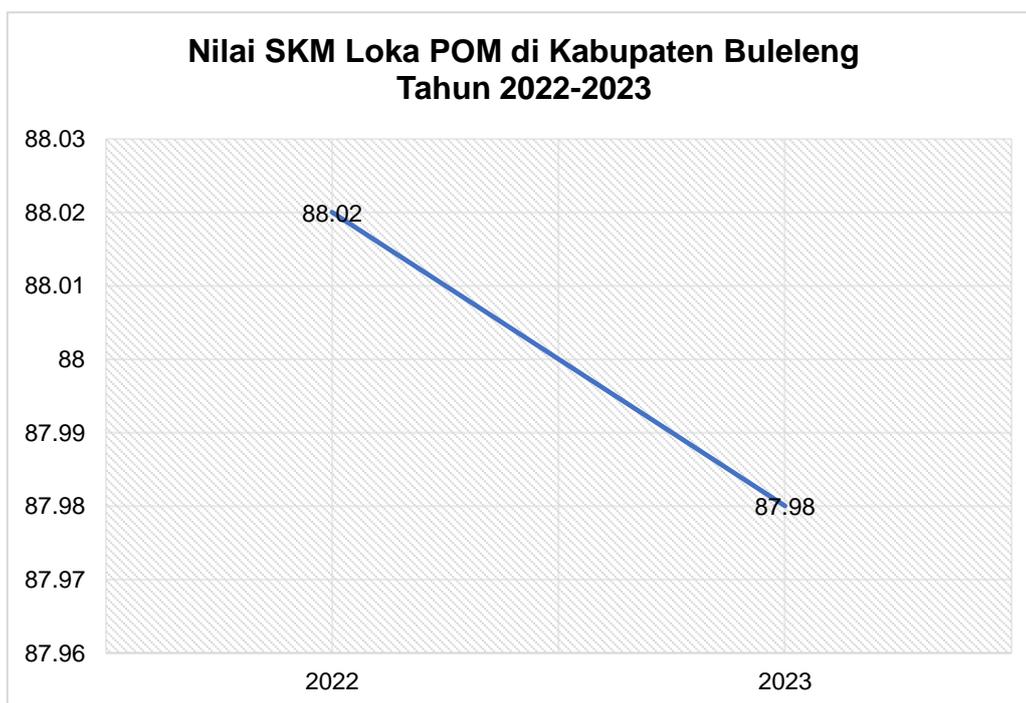
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Saran/Kritik/Pengaduan

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mohon diberikan kemudahan bagi usaha kecil yang sedang merintis usaha, diberikan jalan keluar sehingga kami bisa mengambil tindakan tanpa melanggar aturan yang ada	Memberikan pendampingan bagi pelaku usaha untuk melakukan pengurusan izin edar produk Obat dan Makanan	30-12-23

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Informasi di <i>google maps</i> dan <i>social media</i> diperbaiki agar tidak sulit mengontak	Melakukan pengajuan perubahan informasi kepada google dan mencantumkan informasi nomor layanan pada <i>social media</i>	2-10-23

#### 4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Buleleng dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Grafik Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng Tahun 2022-2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Buleleng.

## BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Buleleng, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,98. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng Tahun 2023 menunjukkan adanya selisih 0,04 dari nilai SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng Tahun 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Buleleng, 15 September 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

NIP. 19890311 201212 1 001

## LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng>

2. Hasil Olah Data SKM

### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG

Tahun		: 2023																				
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Buleleng																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/peusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1		U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5/17/2023 12:52	Tri Putra Dinata Giri	26	Laki-laki	82237753109	S1	Wiraswasta	Q & T	10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	So far so good. Also she explained every detail very well thanks for everything
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5/19/2023 11:30	Ayu Puspawati	43	Perempuan	81282127720	S1	Wiraswasta	PT Tiga Empat Tiga	80	4	4	5	5	6	4	5	6	6	6	6	sudah sangat baik, petugas sangat ramah,detail, dan sangat jelas dalam memberikan pelayanan
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/10/2023 15:27	Andre Richardo	22	Laki-laki	82145300036	S1	Pelajar /mahasiswa	Singa Raya Sentosa	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik

4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/13/2023 12:56	Selvi Murdiana	41	Perempuan	821470 79638	S1	Pegawai swasta	PT. INDOSARNI A	100	1	1	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sistem dan petugas layanan sangat membantu dalam proses pengajuan izin sertifikasi cpop. Terimakasih atas bantuannya selama ini. Tetap dipertahankan kinerja yg sdh baik ini
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7/14/2023 8:44	Made Agus Widiana	55	Laki-laki	819364 33565	S1	Pegawai swasta	PT.Tirta Mumbul Jaya Abadi	50	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	Saran pelayanan yang cukup baik agar tetap dipertahankan
6	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	7/19/2023 9:26	I ketut sumayana	35	Laki-laki	812383 29392	S1	Wiraswasta	CV. BALI PURE	100	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas di Loka Pom Buleleng sangat ramah dan cepat tanggap serta layanan pendampingan luar biasa... khususnya yang dampingi kami Bapak Putu Abhiseka.
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6/5/2023 15:37	Putu Tia Yunita dewi	28	Perempuan	859361 74491	D1/ D2/ D3	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya lebih baik lagi dalam memberikan informasi; tapi sejauh ini semuanya

																						baik????
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/3/2023 10:03	I komang suastika	42	Laki-laki	813398 56657	D1/ D2/ D3	PNS/TNI/Po Iri	Raud buleleng	10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/5/2023 15:06	Firda Daini Rohil	23	Perempuan	878873 24665	D1/ D2/ D3	Lainnya	Rumah Sakit Umum Negara	100	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	Sejauh ini tidak ada saran atau masukan dari saya karena selama saya berkordinasi tidak ada kekurangan, semua prosedur dan informasi yg saya dptkan sesuai dan sangat membantu
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/6/2023 12:20	Sugiono	55	Laki-laki	812394 3187	≤ SM A/S ede rajat	Wiraswasta	Jembrana	25	4	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	Pertahankan cara komunikasi yg sdh baik atau bahkan ditingkatkan
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/11/2023 8:15	AYU ROFIQOH	28	Perempuan	878518 02867	≤ SM A/S ede rajat	Pegawai swasta	PT. SARANA TANI PRATAMA	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas bantuan yang diberikan
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/11/2023 8:50	I Gede Nova Sumiartha	31	Laki-laki	877150 99200	D1/ D2/ D3	Wiraswasta	SEAMEN FOODS	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	Pengaduan masyarakat	7/11/2023 10:59	Marteni	48	Perempuan	878164 47557	S1	Pegawai swasta	Rosari	100	4	4	6	5	6	6	5	5	6	6	5	Pelayanan sangat baik , kami sangat

	at dan informasi Obat dan Makanan																					terbantu	
14	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	7/11/2023 12:53	Gusti Ngrah Putu Ardi Septiadi	32	Laki-laki	819316 70939	≤ SM A/S ede raja t	Pegawai swasta	UD Niaga Sari Setia Hati	25	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	ditingkatkan lagi untuk pelayanannya
15	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	7/13/2023 7:26	Putu Harista Diantari	32	Perempuan	877626 03999	D1/ D2/ D3	Pegawai swasta	CV. PUSAKA BALI PERSADA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar dipertahankan kualitas pelayanan...
16	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	7/13/2023 11:46	Putu agus panca saputra	31	Laki-laki	819363 62102	S2/ Prof esi/ S3	Peneliti/dosen	STKIP Agama hindu singaraja	50	3	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	Mhon dibrikan kemudahan bagi usaha kecil yang sedang merintis usaha, diberikan jalan keluar sehingga kami bisa mengambil tindakan tnpa melanggar aturan yang ada. Terimakasih
17	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	7/13/2023 12:48	Kadek desi ariati	31	Perempuan	881112 1991	≤ SM A/S ede raja t	Pegawai swasta	Kunyit ayu	60	4	4	4	4	6	5	5	5	6	6	5		
18	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	7/13/2023 16:00	Ignatia Herti	28	Perempuan	812899 90776	S1	Pegawai swasta	PT Batukaru Distileri Bali	60	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	informasi di google maps dan social media diperbaiki agar tidak sulit mengontak . Terimakasih	

19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/14/2023 14:57	Erdi Suradipradja	49	Laki-laki	821462 82077	≤ SM A/S ede rajat	Wiraswasta	Dody's Black Garlic	80	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	Tingkatkan lagi kualitas pelayanannya dan pertahankan pelayanan yang sudah baik. Kapan dibangun kantornya di Jembrana.
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7/27/2023 13:40	Ni Komang Sekarsari	24	Perempuan	857394 08602	≤ SM A/S ede rajat	Pegawai swasta	koperasi pemasaran mahotama jaya lestari	80	3	4	5	5	6	5	5	6	6	6	5	semua layanan sudah sangat baik, harapannya agar setiap pertemuan hanya memberikan 1 -2 materi agar tidak menumpuk sehingga materi yang diberikan lebih mudah diingat dan dipahami.
21	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	7/12/2023 8:19	Komang Ksamawan	55	Laki-laki	878630 00903	S1	PNS/TNI/Polri	SMP NEGERI 4 KUBUTAMBAHAN	100	2	4	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Pelayanan Loka POM Buleleng cukup memuaskan dan sangat membantu masyarakat dalam perizinan.

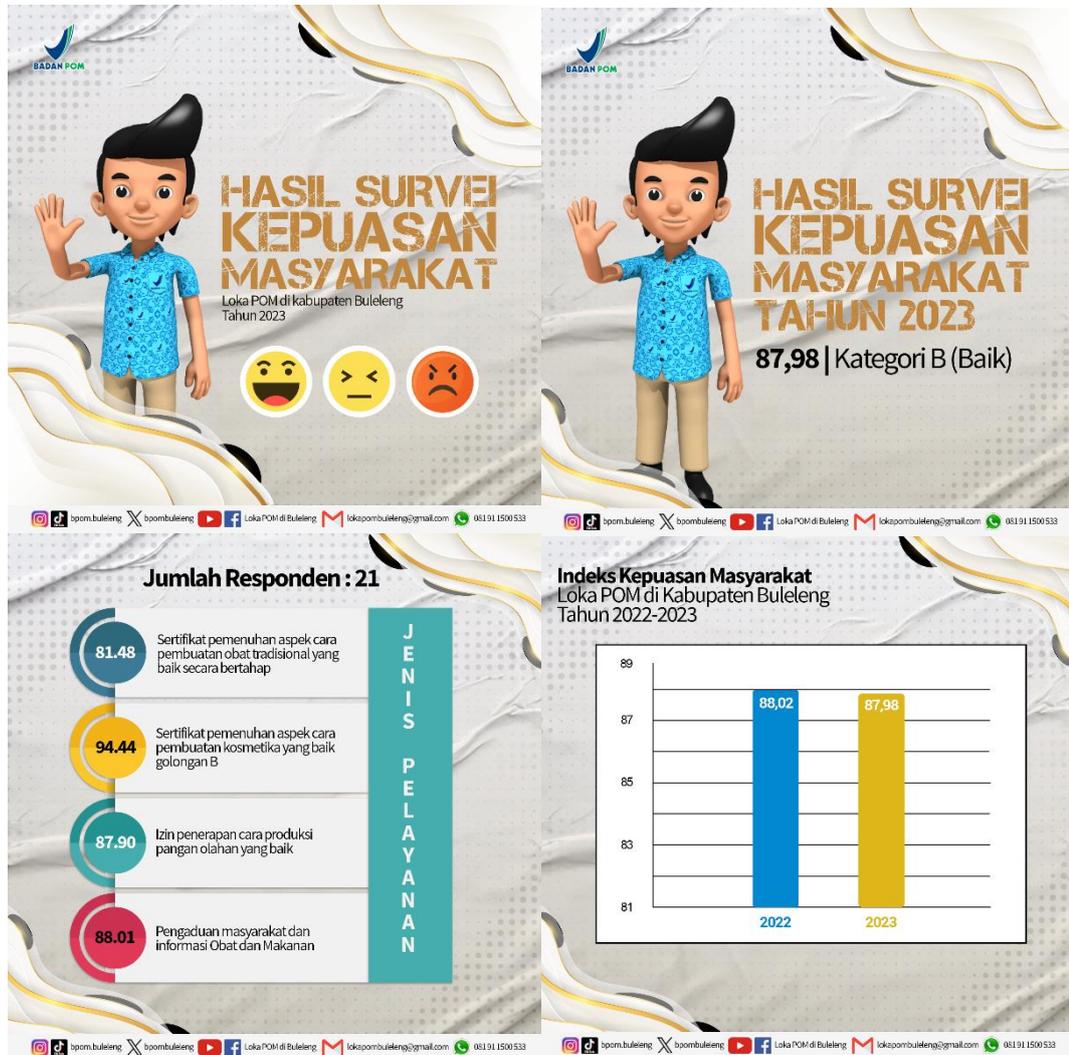
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

Terlampir

b. Publikasi Hasil SKM

<https://www.instagram.com/p/CxHhpcqBDIQ/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



- d. Daftar Hadir Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM  
Terlampir
- e. Laporan Kegiatan FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut  
Terlampir

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**DI KABUPATEN BULELENG**  
**NOMOR : HK.02.02.22B.22B5.01.23.05**

**TENTANG**

**PENANGGUNGJAWAB PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN**  
**PENGELOLA KOTAK SARAN**  
**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG**  
**TAHUN 2023**

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**DI KABUPATEN BULELENG**

Menimbang : Bahwa untuk kelancaran dan konsistensi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, maka dipandang perlu menunjuk personil yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Buleleng

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;  
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Memutuskan ....

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG TENTANG PENANGGUNGJAWAB PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOTAK SARAN TAHUN 2023
- Pertama : Menunjuk penanggungjawab pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan kotak saran dengan susunan sesuai dengan yang tertera pada lampiran 1.
- Kedua : Penanggung jawab pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan kotak saran bertugas:
1. Mempersiapkan formulir survei kepuasan masyarakat dan *link* survei kepuasan masyarakat secara elektronik (dengan 9 unsur)
  2. Mempersiapkan koin dan kotak survei kepuasan pelanggan dengan 3 indikator (sangat puas, puas dan tidak puas)
  3. Mempersiapkan lembar pengisian saran dan kotak saran
  4. Mengumpulkan dan menghitung hasil survei kepuasan pelanggan dari kotak dan *link* survei kepuasan pelanggan setiap 6 (enam) bulan
  5. Merekapitulasi saran dari pelanggan yang terdapat pada kotak saran setiap 6 (enam) bulan
  6. Membuat laporan bulanan hasil survei kepuasan masyarakat dan evaluasi tiap semester
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan catatan apabila ada kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Buleleng

Pada Tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN 1  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA  
POM DI KABUPATEN BULELENG  
TPENANGGUNGJAWAB  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DAN PENGELOLA  
KOTAK SARAN LOKA PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN  
BULELENG TAHUN 2023  
Nomor : HK.02.02.22B.22B5.01.23.05  
Tanggal : 02 JANUARI 2023

**PENANGGUNGJAWAB PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN  
PENGELOLA KOTAK SARAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG TAHUN 2023**

NO.	NAMA	TANGGUNG JAWAB
1	Ni Nengah Sri Wahyuni, S.Farm., Apt.	SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
2	Meitrika Damayanti, S.K.M	PENGELOLA KOTAK SARAN

Ditetapkan di : Buleleng  
Pada Tanggal : 02 Januari 2023  
KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

**LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN  
FORUM KONSULTASI PUBLIK : PELAYANAN PUBLIK LOKA MENYAPA  
(MELAYANI MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA)**

Judul kegiatan	: Pelayanan Publik LOKA MENYAPA (Melayani Masyarakat dan Pelaku Usaha)
Tempat	: PLUT KUMKM Jembrana, Jalan Ngurah Rai Nomor 120 Dauhwaru, Jembrana
Tanggal pelaksanaan	: 21 Agustus 2023
Waktu pelaksanaan	: 08.30–13.00 WITA
Jumlah Peserta	: 50 orang (pengguna layanan, ahli/praktisi/akademisi, instansi terkait/pemerintah daerah, organisasi masyarakat sipil, dan media massa)
Narasumber dan Materi	: 1. Rai Gunawan, S.Farm., Apt. (Pengenalan Loka dan Tupoksi Loka) 2. Drs. I Komang Agus Adinata (Potensi UMKM yang Berada di Wilayah Jembrana) 3. Melissa, S. Farm., Apt. (Layanan Informasi dan Pengaduan) 4. Anis Listyarini, S. Si. (Layanan Sertifikasi Sarana Produksi)

Hasil Evaluasi Efektifitas KIE : **91.91 (Sangat Efektif)**

A. Pengukuran dilakukan dengan 4 (empat) indikator pembentuk indeks efektivitas KIE :

- a. Penilaian masyarakat terhadap ragam pilihan sumber informasi KIE
- b. Pemahaman masyarakat terhadap konten informasi yang diterima
- c. Penilaian masyarakat terhadap manfaat program KIE; dan
- d. Minat masyarakat terhadap informasi obat dan makanan

B. Profil demografi responden terdiri dari wanita (60%) dan pria (40%) dengan mayoritas berada pada rentang usia 36-45 tahun (34,28%). Tingkat pendidikan responden tiga terbanyak yaitu: Sarjana (S1/D4) (51,4%), SLTA/ sederajat (22,9%) dan Pasca Sarjana (14,3%). Sedangkan jenis pekerjaan responden 3 (tiga) terbanyak adalah PNS (40%), Pelajar/Mahasiswa (17,1%), Profesional (pengacara, dokter, dll) sebesar 11.4%.

C. Kontribusi terbesar berasal dari indikator “manfaat (95.71)” dan diikuti oleh indikator “pemahaman (93.17)” yang menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat yang nyata dari kegiatan KIE serta penyampaian materi yang cukup baik sehingga mudah

dipahami oleh masyarakat. Nilai terendah diperoleh dari indikator “minat (81.43)” yang menunjukkan bahwa jenis kegiatan KIE yang dilakukan harus lebih bervariasi dan dilakukan peningkatan berkelanjutan terhadap konten materi yang disampaikan.

- Diskusi :
- A. Pertanyaan 1 : Bagaimana kolaborasi BPOM dengan DLH mengenai pengaruh limbah tempe ke lingkungan dengan informasi standar pencemaran lingkungan ragi?
- Jawaban : BPOM siap untuk diajak berkolaborasi dalam pembinaan dan pengawasan terhadap pembuangan limbah tempe.
- B. Pertanyaan 2 : Bagaimana pengawasan terhadap produsen isi ulang dalam distribusi ke sarana distribusi seperti toko?
- Jawaban : Produsen isi ulang air minum melakukan kegiatan jual beli langsung kepada pembeli tanpa memproduksi air dalam kemasan yang dijual tanpa izin edar ke toko sehingga bukan menjadi ranah pengawasan dari BPOM. Apabila pelaku usaha air minum isi ulang menjual produk air minum dalam kemasan barulah menjadi ranah pengawasan dari BPOM.
- C. Pertanyaan 3 : Bagaimana perizinan dodys black garlic terkait promosi dengan mencantumkan klaim?
- Jawaban : Produk pangan dilarang mencantumkan klaim khasiat kesehatan pada label maupun iklan promosi
- Foto Kegiatan :



Foto Kegiatan :



Singaraja, 22 Agustus 2023

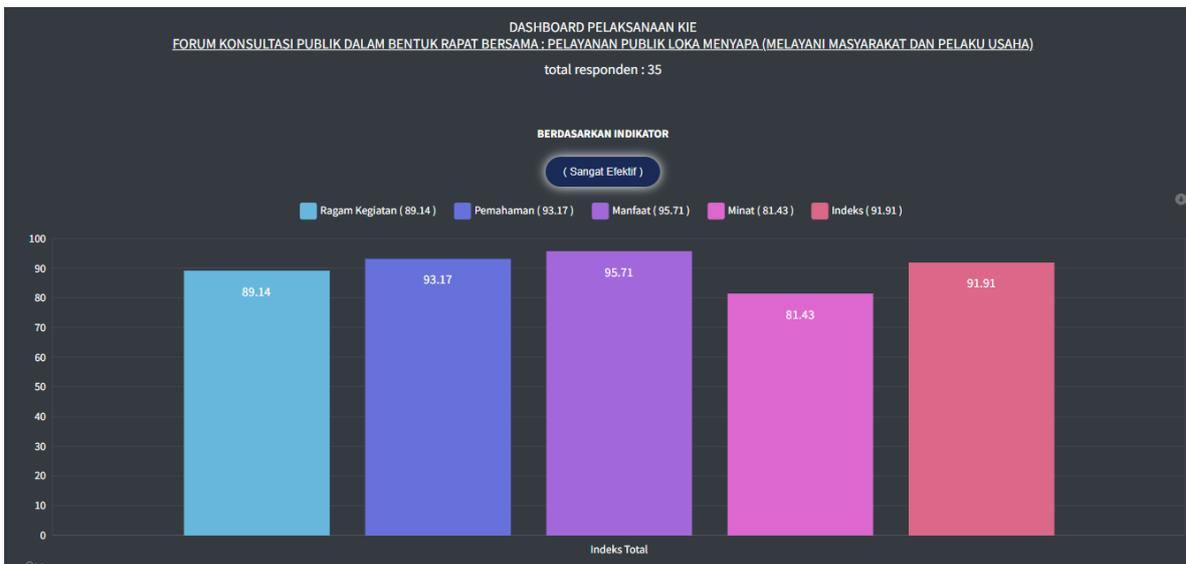
Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng,



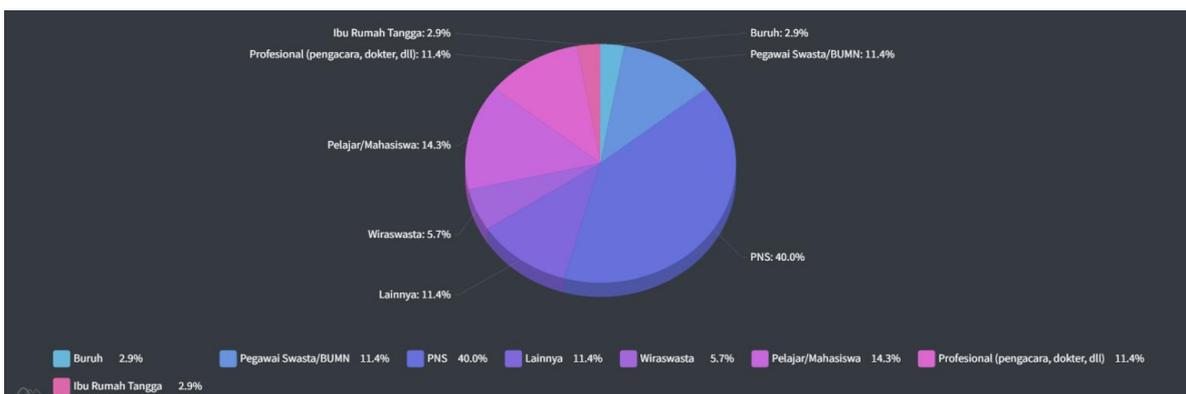
Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

NIP. 19890311 201212 1 001

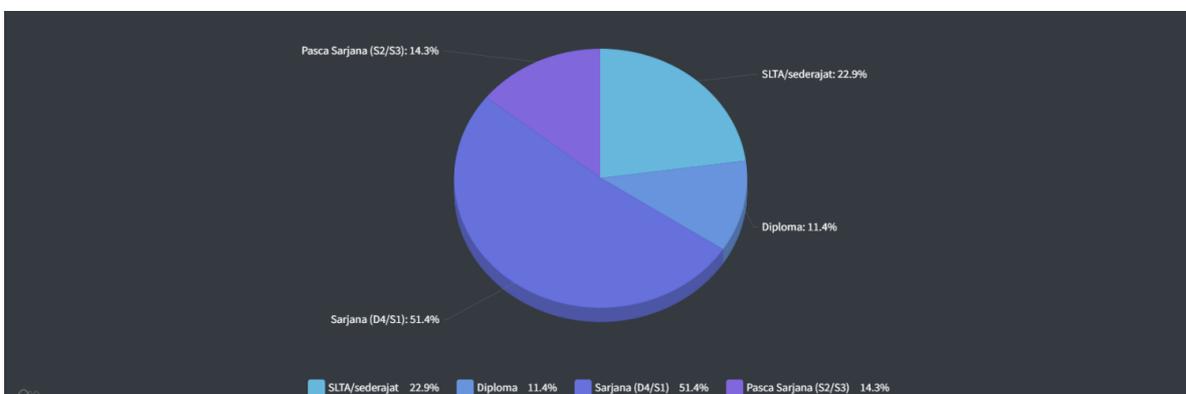
## LAMPIRAN HASIL SURVEI EFEKTIVITAS KIE



### Demografi Pekerjaan



### Demografi Pendidikan



## Demografi Kategori Usia Dan Jenis Kelamin

