

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



**BADAN POM**

**Loka POM di Kabupaten Sorong**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III .....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	5
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM .....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN .....	10
LAMPIRAN .....	11
1. Kuesioner .....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	14

# **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 mengamalkan 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 Sorong 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 Sorong.

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. Diketuinya 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 2024 pada Loka POM di Kabupaten Sorong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarkan 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 Sorong 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/YanblikLokaSorong> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

### 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 Sorong 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 Sorong tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	10	10
2	Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
3	Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
4	Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
Jumlah		13	13

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	4	31%
		Perempuan	9	69%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	15%
		DI/D2/D3	1	8%
		D4/S1	7	54%
		S2/Profesi/S3	3	23%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	8%
		Pegawai Swasta	1	8%
		Wiraswasta	2	15%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	8	62%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	8%
		26 – 30 Tahun	5	38%
		31 – 35 Tahun	4	31%
		36 – 40 Tahun	1	8%
		≥ 41 Tahun	2	15%

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

Pengolahan data SKM menggunakan 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
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	86,67	98,33	86,67	83,33	95,00
Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83,3	83,3	77,8	83,3	83,3	66,7	83,3	66,7	66,7	77,16
Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100	100	100	100	100	100	100	100	83,3	98,15
Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	83,3	98,15

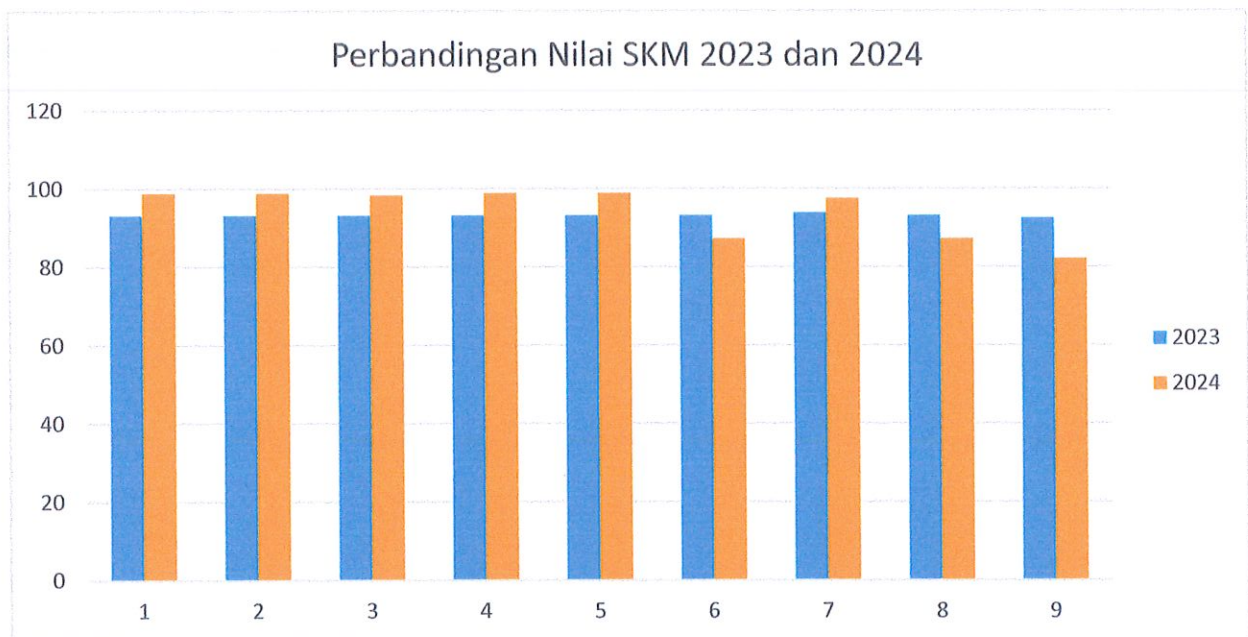


b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,06	98,72	5,66
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,06	98,72	5,66
U3	Waktu Penyelesaian	93,06	98,29	5,23
U4	Biaya/Tarif	93,06	98,72	5,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,06	98,72	5,66
U6	Kompetensi Pelaksana	93,06	87,18	-5,88
U7	Perilaku Pelaksana	93,75	97,44	3,69
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,06	87,18	-5,88
U9	Sarana dan Prasarana	92,36	82,05	-10,31
Nilai SKM Unit Layanan		93,06	94,11	1,05

Keterangan:

<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:blue; border:1px solid black;"></span>	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:lightblue; border:1px solid black;"></span>	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:yellow; border:1px solid black;"></span>	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:red; border:1px solid black;"></span>	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 82,05. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 87,18 adalah nilai terendah kedua. Begitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan juga termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 98,72 dari unsur layanan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,72.

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

- a) Sarana dan Prasarana perlu dilengkapi kembali
- b) Kompetensi petugas perlu dikembangkan.
- c) Penanganan pengaduan, saran dan masukan perlu ditingkatkan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Sarana dan Prasarana dirasakan masih belum lengkap.
- 2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan masih belum ada.
- 3) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent atau pelatihan pelayanan publik dan belum adanya pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal ..... Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Sarana dan Prasarana	Masih terbatasnya anggaran untuk pengadaan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik Loka POM di Kab. Sorong	Subsite yang dapat dengan mudah diakses oleh semua pengguna layanan	31 Agustus 2024	Tim Infokom
				Pengadaan Layar Monitor untuk Video Edukasi	31 Agustus 2024	Tim Pengadaan
			Kantor Loka POM di Kabupaten Sorong masih berstatus sewa	Memaksimalkan unsur-unsur pelayanan publik dengan keterbatasan tempat yang ada	31 Desember 2024	Tim Infokom
		Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Belum pernah ada pengaduan	Membuat infografis terkait jenis pengaduan yang dapat dilaporkan oleh masyarakat	31 Agustus 2024	Tim Infokom
		Kompetensi pelaksana	Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> atau pelatihan pelayanan publik serta belum adanya pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.	Mengajukan usulan kegiatan terpadu untuk peningkatan kompetensi petugas terkait pelatihan pelayanan publik	31 Desember 2024	Tim Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada beberapa aduan yang menjadi perhatian.

## 4.3 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 Sorong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pada tahun 2022 dan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Sorong.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sorong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,11. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sorong menunjukkan terjadi penurunan pada tahun 2022 dan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Sorong.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian.

Aimas, 2 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Sorong



(Rizki Okprastowo, S.Farm., Apt.)  
NIP. 19881024 201402 1 005



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Sorong Tahun 2024

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

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

< SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar/mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Top

#### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Sorong Tahun 2024

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

Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

100

< Kembali

Selesai >

#### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Sorong Tahun 2024

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 pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. 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

6. 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

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  
☐ Tidak Baik  
☐ Kurang Baik  
☐ Cukup Baik  
☐ Baik  
☐ Sangat Baik

Top

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

Top



## Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Sorong Tahun 2024

- 1 RESPONDEN  
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN  
Jenis Layanan

3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN  
Tambahan

Silahkan isi kolom dibawah ini!

Kembali

Berikan

## 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	2024														
Unit Kerja	Loka POM di Kabupaten Sorong														
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	26	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pendampingan yang diberikan sangat membantu kami
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CFKB)	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terimakasih atas pelayanannya
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	33	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
5	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	20	Perempuan	s SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	5	6	5	sudah baik
6	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	6	5	Penyampaian Informasi diberikan dengan baik, terima kasih.
7	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	32	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
8	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	28	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
9	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	42	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
10	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	28	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
11	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	34	Perempuan	s SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	6	5	pelayanan sudah baik
12	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	24	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terima kasih atas Informasi yang diberikan
13	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
14	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	24	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	6	5	5	Agar pelayanan yang diberikan semakin ditingkatkan
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	56	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terimakasih atas informasinya
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	38	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

### a. SK Tim Pelaksana SKM



KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN SORONG  
**BERHUKUM HUKUM 02.02.2024.07.24.30 TAHUN 2024**  
 TENTANG  
 PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SORONG  
 TAHUN 2024

Mendukung : 8. Binaan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sorong, maka perlu membentuk Tim yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat;

- Mengingat :
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
  - Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

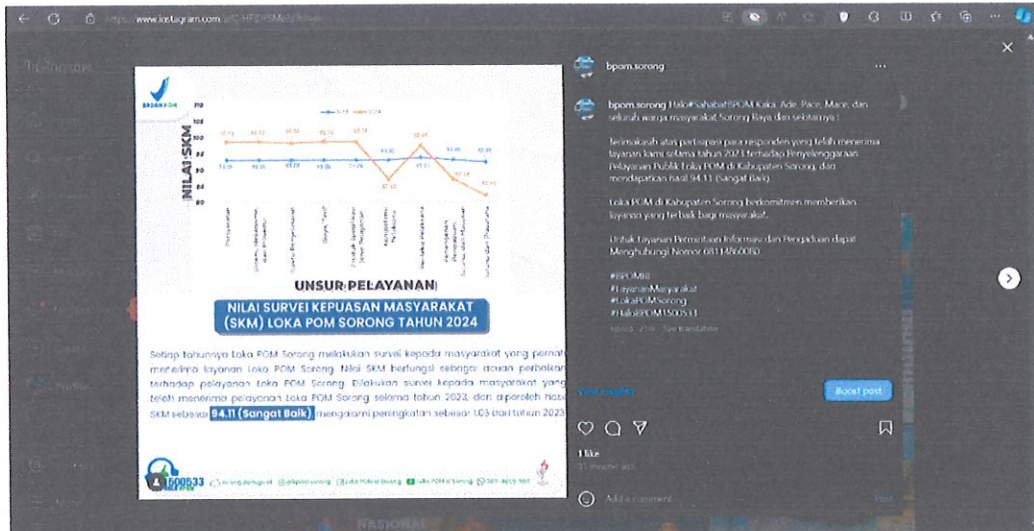
- MENUTUSKAN:
- Mencantumkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN SORONG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SORONG TAHUN 2024
- KESATU : Menunjuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sorong Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dari Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu terdiri atas :
- Penanggung Jawab
  - Ketua
  - Anggota
- KETIGA : Urutan tugas tim Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Sorong sebagaimana dimaksud dalam Lampiran 2 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Alimas  
 Pada tanggal 30 Juli 2024  
 Kepala Loka POM di Kabupaten Sorong



Riki Okprastowo, S.Farm., Apt.

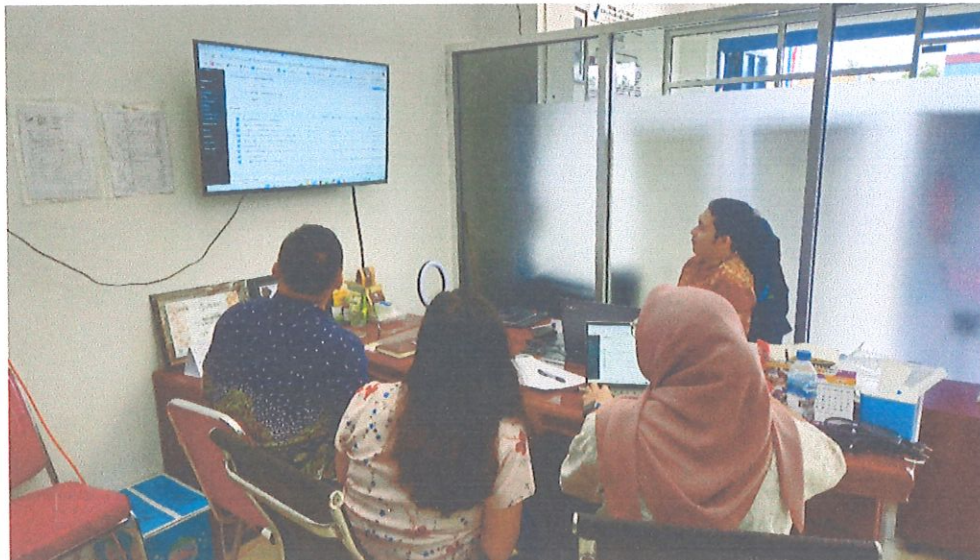
## b. Publikasi Hasil SKM




## c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM











	Nama Dokumen	Daftar Hadir
	Unit Kerja	Loka POM di Kabupaten Sorong
	No / Tgl. Revisi	0
	Tanggal Efektif	05 April 2021
	Halaman	1 dari 1 halaman

Nama Kegiatan : Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei  
Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka POM di Kabupaten Sorong  
Tahun 2024

Hari/tanggal : Kamis, 1 Agustus 2024

Tempat : Kantor Loka POM di Kabupaten Sorong

No	Nama	Jabatan/Bidang	Tanda Tangan
1.	Rizki Okprastowo	Ka. Loka	
2.	Superni Welyti Sibero, S.Si	Infocom	
3.	Febri Tedingan	Infocom	
4.	Ika Nur Palms	Infocom	

Sorong, 01 Agustus 2024  
Penanggung Jawab Kegiatan,

  
Rizki Okprastowo, S.Farm., Apt

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**Loka POM di Kabupaten Sorong  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
2023**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kabupaten Sorong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Sorong periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,06	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,06	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	93,06	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	93,06	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,06	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	93,06	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93,75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,06	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92,36	Sangat Baik


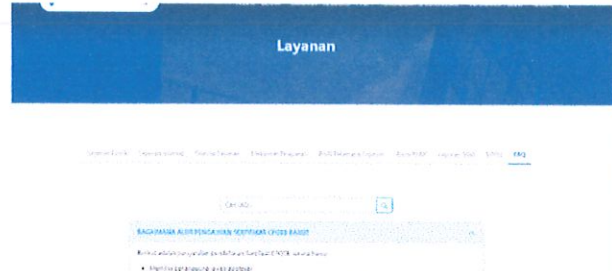
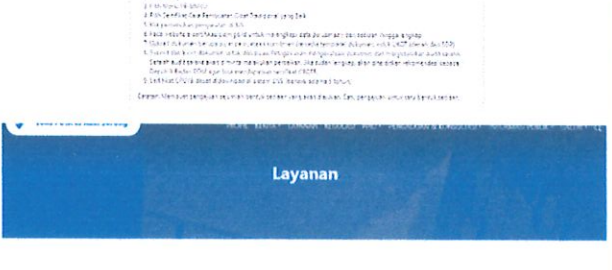
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Pemanfaatan subsite Loka POM Sorong dalam pemberian informasi mengenai layanan publik Loka POM Sorong					Fungsi Infokom Loka POM di Kabupaten Sorong

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pemanfaatan subsite Loka POM Sorong dalam pemberian informasi mengenai layanan publik Loka POM Sorong	Sudah	Telah tersedia subsite Loka POM Sorong berisi informasi mengenai layanan publik Loka POM Sorong yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan informasi seputar obat dan makanan	  	Jaringan di daerah terpencil belum baik, sehingga masih belum bisa mengakses subsite.

#### BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Loka POM di Kabupaten Sorong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1		Untuk daerah dengan keterbatasan jaringan internet, dapat menghubungi melalui telepon atau sms di nomor layanan Loka POM Sorong	31 Agustus 2024	Fungsi Infokom Loka POM Sorong	-

Aimas, 02 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Sorong



Rizki Okprastowo, S.Farm., Apt.

NIP. 19881024 201402 1 005