

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

## 2024

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



**Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat**  
**Badan Pengawas Obat dan Makanan**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III .....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	5
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM .....	7
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.....	11
KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Olah Data SKM .....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	12
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	11

# **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 Kab. Kotawaringin Barat 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 Kab. Kotawaringin Barat.

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 2024 pada Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner di aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat 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/YanblikLokaKotawaringinBarat> 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 Kab. Kotawaringin Barat. 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 Kab. Kotawaringin Barat tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	49	13
Jumlah		63	14

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	14	61%
		Perempuan	9	39%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	22%
		D1/D2/D3	3	13%
		D4/S1	13	56%
		S2/Profesi/S3	2	9%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	22%
		Pegawai Swasta	8	35%
		Wiraswasta	4	17%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	6	26%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	13%
		26 – 30 Tahun	2	9%
		31 – 35 Tahun	5	22%
		36 – 40 Tahun	7	30%
		≥ 41 Tahun	6	26%

### 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

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83,33	100	88,89	100	100	100	100	100	100	96,91
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	88,46	89,74	88,89	84,62	91,03	94,87	94,87	94,87	84,62	90,22

#### b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

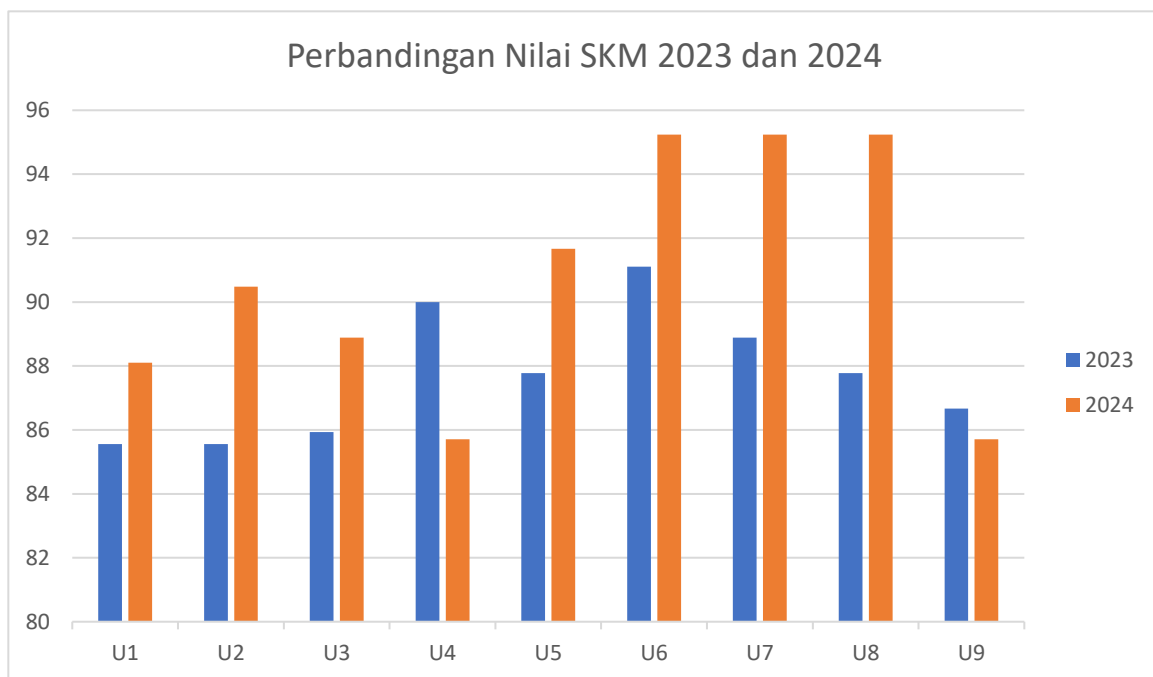
Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85.56	88.1	2.54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.56	90.48	4.92
U3	Waktu Penyelesaian	85.93	88.89	2.96
U4	Biaya/Tarif	90	85.71	-4.29



Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.78	91.67	3.89
U6	Kompetensi Pelaksana	91.11	95.24	4.13
U7	Perilaku Pelaksana	88.89	95.24	6.35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.78	95.24	7.46
U9	Sarana dan Prasarana	86.67	85.71	-0.96
Nilai SKM Unit Layanan		87.7	90.7	3.0

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**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana dan Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 85,71. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan terendah adalah Persyaratan dengan nilai 88.1 pada tahun 2024 untuk layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan. Sedangkan untuk layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) unsur layanan yang bmasih rendah adalah Persyaratan dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 83,3 dan 88,89 secara berurutan.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 95,24 pada tahun 2024.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 91,67 mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, diikuti Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 90,48 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 88.89 pada tahun 2024.

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) "Kantor loka pom kabupaten Kotawaringin barat kurang luas".
- b) "Saran nya setiap pengawasan memberikan hasil Ba yg yang di periksa".
- c) "Dilakukan sosialisasi terkait PerkaBpom terbaru dan apabila perlu diadakan pelatihan untuk sdm industri secara intens di tiap tahunnya."
- d) "Kami selalu mengharapkan BPPOM terus mengawal UMKM, dan membimbimbing pelaku usaha UMKM. Karena kami sadari kami banyak belajar dari pihak BPPOM atas ketidaktahuan kami"
- e) "Layanan sudah baik, tingkatkan fasilitas sarana pelayanan".

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

- 1) Sarana dan Prasarana merupakan salah satu unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah. Unit Layanan kantor Loka POM di Kotawaringin Barat masih memiliki keterbatasan dalam memberikan sarana dan prasarana yang memuaskan karena

masih belum merupakan kantor pribadi sehingga penyediaan sarana prasarana terbatas.

- 2) Biaya/Tarif adalah salah satu unsur pelayanan yang memiliki nilai yang rendah. Untuk biaya/tarif layanan Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Semua Instansi Pengelola Penerimaan Negara Bukan Pajak. Sedangkan untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan tidak dipungut biaya apapun. Namun demikian hal ini perlu dilakukan sosialisasi kembali agar masyarakat terkomunikasi terkait jenis dan tarif layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat.
- 3) Persyaratan menjadi unsur layanan ketiga dengan nilai rendah. Hal ini dimungkinkan karena belum banyaknya publikasi Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat terkait persyaratan tiap-tiap layanan yang ada. Perlu dilakukan publikasi baik secara elektronik maupun cetak terhadap persyaratan layanan agar masyarakat dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah.
- 4) Unsur Waktu Penyelesaian pada layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) disebabkan karena masih adanya salah persepsi bahwa waktu layanan yang ada pada standar pelayanan merupakan total waktu layanan yang dibutuhkan sampai sertifikat CPPOB keluar, sedangkan waktu pelayanan untuk melakukan evaluasi CPPOB di aplikasi e-sertifikasi berlaku Clock ON dan Clock OFF, dimana waktu layanan akan dihitung dari awal jika ada perbaikan yang perlu dilakukan oleh pelaku usaha. Sehingga produsen diberikan waktu untuk melakukan perbaikan.

## 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 tinjauan manajemen yang diikuti kepala dan staf Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada tanggal 9 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

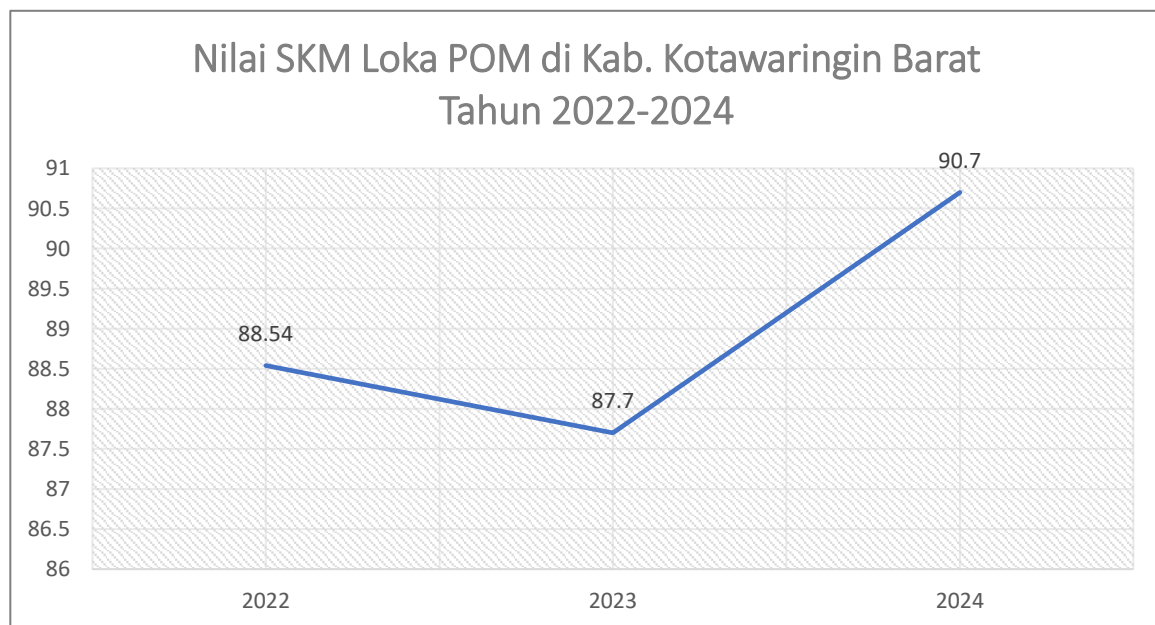
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Sarana dan Prasarana	kantor Loka POM di Kotawaringin Barat masih memiliki keterbatasan dalam memberikan sarana dan prasarana yang memuaskan karena masih belum merupakan kantor pribadi sehingga penyediaan sarana prasarana terbatas	Memberikan fasilitas baru berupa kantin kejujuran, fasilitas wifi, dan charging port.	Desember 2024	Ketua Tim Tata Usaha
				Memberikan petunjuk yang jelas terhadap fasilitas yang bisa digunakan pelanggan	Desember 2024	Ketua Tim Tata Usaha
		Biaya/Tarif	Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku untuk semua instansi pemerintah.	Membuat konten mengenai biaya dan tarif untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media elektronik dan media cetak berupa flyer	Desember 2024	Ketua Tim Infokom
				Menyipkan dokumen Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak di meja pelayanan	Desember 2024	Ketua Tim Infokom
		Persyaratan	Belum adanya publikasi baik secara elektronik maupun cetak terhadap persyaratan layanan agar masyarakat dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah	Membuat publikasi mengenai persyaratan untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media elektronik dan media cetak berupa flyer agar dapat lebih mudah diakses pelanggan	Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan	Waktu Penyelesaian	adanya salah persepsi bahwa waktu layanan yang ada pada standar pelayanan merupakan total waktu layanan yang	Membuat konten mengenai waktu layanan untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media	Desember 2024	Ketua Tim Infokom

	Olahan yang Baik (CPPOB)		dibutuhkan sampai sertifikat CPPOB keluar, sedangkan waktu pelayanan untuk melakukan evaluasi CPPOB di aplikasi e-sertifikasi berlaku Clock ON dan Clock OFF	elektronik dan media cetak berupa flyer		
--	--------------------------	--	--	---	--	--

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

#### 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 Kab. Kotawaringin Barat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,7. Nilai SKM Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Biaya/ Tarif, dan Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Pangakalan Bun, 22 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat

Chatulis Indra Jaya, S.Farm., Apt, M.A.B  
NIP 19870101 201012 1 006

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat diakses pada link

<https://tinyurl.com/YanblikLokaKotawaringinBarat>

### 2. Hasil Olah Data SKM

No	Nama	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Rendi Winarto	38	S1	Pelajar /mahasiswa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM jaya
2	Ny wijii koko	46	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	100	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	Pelayanan komunikasi serta koordinasi sangat baik dengan kesopanan dan tanpa diskriminasi Pelayanan komunikasi serta koordinasi Loka POM sangat baik dengan kesopanan dan tanpa diskriminasi
3	JONI R	42	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	100	4	5	6	4	6	4	5	6	5	6	4	
4	JONI R	42	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	100	4	5	6	4	6	4	5	6	5	6	4	Tingkatkan
5	KAMALLUDIN	24	S1	Lainnya	100	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	
6	Faisal Rahman	29	S1	Pelajar /mahasiswa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	lanjutkan
7	Wing king putra pamungkas	39	S1	Pegawai swasta	100	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	Lanjutkan dan tingkatkan
8	Ariwiyen raharja	33	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Kamalludin	24	S1	Pegawai swasta	100	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	Kami selalu mengharapkan BPPOM terus mengawal UMKM, dan membimbing pelaku usaha UMKM. Karena kami sadari kami banyak belajar dari pihak BPPOM atas ketidaktahuan kami
10	Rega regita	25	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik
11	Mita Sari	40	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	80	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	Semoga pelayanan yang diberikan makin baik dan memuaskan
12	Sambas	43	S1	Wiraswasta	100	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	Kantor loka pom kabupaten Kotawaringin barat kurang luas
13	Faisal Rahman	29	S1	Lainnya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan dan lanjutkan
14	Wing king putra pamungkas	36	S1	Pegawai swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan
15	Rendi Winarto	38	S1	Pegawai swasta	100	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	Sangat bermanfaat
16	Fitri inda	32	S1	Lainnya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	Mia Milayanti	34	S1	PNS/TNI/Polri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sesuai
18	Yuni Lestary	37	S1	PNS/TNI/Polri	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan cukup baik????
19	Mimi rahmaawati	43	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan
20	Trissiana	34	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	100	5	4	5	5	6	6	5	6	6	6	5	Saran nya setiap pengawasan memberikan hasil Bg yg yang di periksa
21	Indah Septia Fitriana	34	S1	Wiraswasta	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-
22	Budi Sulistiantana	48	D1/D2/D3	Pegawai swasta	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Dilakukan sosialisasi terkait PerkaBpom terbaru dan apabila perlu diadakan pelatihan untuk sdm industri secara intens di tiap tahunnya.
23	Ariwiyen	38	D1/D2/D3	Pegawai swasta	100	4	6	5	5	4	5	5	6	6	6	4	Layanan sudah baik, tingkatkan fasilitas sarana pelayanan
Nilai rata-rata						5.2	5.3	5.6	5.2	5.5	5.2	5.4	5.7	5.6	5.6	5.1	

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Jl. Utama Pasir Panjang No.8, Desa Pasir Panjang, Kec. Arut Selatan, Kab. Kotawaringin Barat 74117

Telp/Fax(0532) 6616679, Email: [loka\\_kotawaringinbarat@pom.go.id](mailto:loka_kotawaringinbarat@pom.go.id);

[lokapom.kotawaringinbarat@gmail.com](mailto:lokapom.kotawaringinbarat@gmail.com)

Website : [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

### KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

NOMOR HK.02.02.20C.07.24.47 TAHUN 2024

#### TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan koordinasi dan efektivitas tugas dan fungsi di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Kotawaringin Barat;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT.
- Kesatu : Menetapkan dan menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Petugas Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Kedua : Petugas Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Kotawaringin Barat mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:
- a. Memberi pelayanan kepada pengunjung atas permintaan informasi dan konsultasi;
  - b. Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
  - c. Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada fungsi yang sesuai;
  - d. Menjunjung tinggi dan menerapkan Maklumat Pelayanan Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat;
  - e. Menerapkan standar pelayanan;
  - f. Mengawal pengisian survei kepuasan masyarakat oleh pengunjung; dan
  - g. Melakukan Pengisian data hasil pelayanan di aplikasi simpel LPK.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalan Bun  
Pada tanggal 11 Juli 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT,



CHATULIS INDRA JAYA

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN  
KOTAWARINGIN BARAT  
NOMOR HK.02.02.20C.07.24.47 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN  
PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN  
BARAT

PETUGAS PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

No.	Nama	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Ajie Norman Desantas, S.Farm., Apt.	PFM Ahli Muda	Ketua
2.	Shareeva Putri Ardia Muharam, S.Farm, Apt.	PFM Ahli Muda	Anggota
3.	Fitri Apriani, S.Farm., Apt.	PFM Ahli Muda	Anggota
4.	Ruth Melda Simanjuntak, S.Si.	PFM Ahli Pertama	Anggota
5.	Wijaya Cahyaningrum, S.Si.	PFM Ahli Pertama	Anggota
6.	Nursita Galih Permatasari, S.T.P.	PFM Ahli Pertama	Anggota
7.	Nena Junainah, S.K.M.	PFM Ahli Pertama	Anggota

b. Publikasi Hasil SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dipublikasikan di media sosial Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat dibahas pada Rapat Tinjauan Manajemen tanggal 9 Agustus 2024.

a. Dokumentasi pembahasan hasil Survey Kepuasan Masyarakat



- b. Daftar hadir rapat tinjauan manajemen

### DAFTAR HADIR

Acara : Rapat Tinjauan Manajemen Tahun 2024  
 Tanggal : 09 Agustus 2024  
 Pukul : 13.00 WIB - Selesai  
 Tempat : Aula Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	NAMA	NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Chatulis Indra Jaya, S.Farm, Apt., M.A.B	19870101 201012 1 006	Kepala Loka POM	
2	Ajie Norman Desantas, S.Farm ,Apt	19951208 201903 1 002	PFM MUDA	
3	Ardi Setia Nugraha, A.Md	19950612 201903 1 004	Pranata Komputer Terampil	
4	Eria Latifalia Erzha, S.E	19930422 201903 2 002	Bendahara	
5	Fitri Apriani, S.Farm, Apt	19910430 201903 2 006	PFM MUDA	
6	Jamaludin, S.H	19950224 201903 1 003	PFM PERTAMA	
7	Nena Junainah, SKM	19940522 201903 2 004	PFM PERTAMA	
8	Nursita Galih Permatasari, S.T.P	19940516 201903 2 004	PFM PERTAMA	
9	Ruth Melda Simanjuntak, S. Si	19940409 201903 2 009	PFM PERTAMA	
10	Shareeva Putri Ardia M., S. Farm, Apt	19950615 201903 2 006	PFM MUDA	
11	Wijaya Cahyaningrum, S. Si	19880308 201903 2 002	PFM PERTAMA	
12	Elizabeth, A.Md	19941017 202203 2 002	Pranata Keuangan APBN	
13	apt. Septi Syela, S.Farm	19920917 202421 2 012	PFM PERTAMA	
14	Frederikus Ferris Wibawanto, SKM	19960430 202321 1 011	PFM PERTAMA	
15	Winda Aryani, S. Ak	-	PPNPN	

Plh-Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
 di Kabupaten Kotawaringin Barat,

  
 Fitri Apriani, S.Farm, Apt

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



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



**Loka Pengawas Obat dan Makanan  
Di Kab. Kotawaringin Barat  
2024**

## **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 Kab. Kotawaringin Barat 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 Kab. Kotawaringin Barat 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	85,56	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,56	Baik
3	Waktu Penyelesaian	85,93	Baik
4	Biaya/Tarif	90	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,78	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,11	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,89	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,78	Baik
9	Sarana dan Prasarana	86,67	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	Persyaratan	Publikasi Standar Pelayanan Publik memuat persyaratan melalui leaflet				✓	Infokom



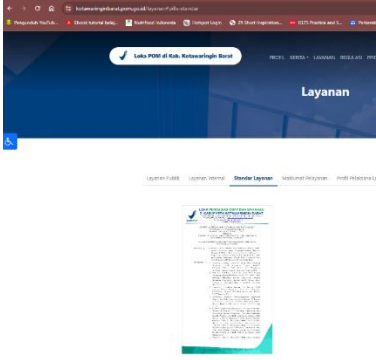


		dan infografis tentang registrasi pangan olahan					
2	Waktu Penyelesaian	Penyediaan leaflet/infografis di media sosial terkait waktu pelayanan				✓	Infokom
3	Sarana dan Prasarana	Melengkapi meja ULPK dengan permen dan sarana printer dan scanner				✓	Infokom
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mempublikasikan standar layanan Loka POM				✓	Infokom

### 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	Publikasi Standar Pelayanan Publik memuat persyaratan melalui leaflet dan infografis tentang registrasi pangan olahan	Sudah	Standar pelayanan publik dipublikasikan melalui konten media sosial dan juga subsite Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat		Tidak ada hambatan yang berarti

2	Penyediaan leaflet/infografis di media sosial terkait waktu pelayanan	Sudah	Waktu pelayanan dipublikasikan pada popup berita di subsite juga di sorotan media sosial agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat	 <p>The infographic provides contact details for Loka POM in Kab. Kotawaringin Barat, including email, phone, and social media links. It also lists the service hours: 08.00 - 15.30 WIB on weekdays and 07.30 - 15.30 WIB on Saturdays.</p>	Tidak ada hambatan yang berarti
3	Melengkapi meja ULPK dengan permen dan sarana printer dan scanner	Sudah	Memperbaiki sarana prasarana dengan melengkapi nilai tambah dari sarana yang terbatas berupa alat printer dan scanner serta permen untuk masyarakat BPOM yang ada di ULPK	 <p>A photograph of a white HP printer placed on a blue stand, which is part of the equipment provided at the ULPK service point.</p>	Keterbatasan sarana kantor berstatus kontrak sehingga kelengkapan sarana dan prasarana terbatas
4	Mempublikasikan standar layanan Loka POM	Sudah	Melakukan publikasi terhadap seluruh standar pelayanan Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat di media sosial dan subsite Loka POM	 <p>A screenshot of the official website of Loka POM in Kab. Kotawaringin Barat. The page displays the 'Layanan' (Services) section, which includes information about the standards and procedures for service at the Loka POM.</p>	Tidak ada hambatan yang berarti

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Loka Pom di Kab Kotawaringin Barat 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	Mempublikasikan standar layanan Loka POM	Dilakukan monitoring dan evaluasi secara internal terkait standar pelayanan Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat agar SP selalu <i>uptodate</i> dan dapat memenuhi harapan stakeholder	Desember 2024	Tim Infokom	-

Pangakalan Bun, 22 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat

Chatulis Indra Jaya, S.Farm.,Apt, M.A.B  
NIP 19870101 201012 1 006