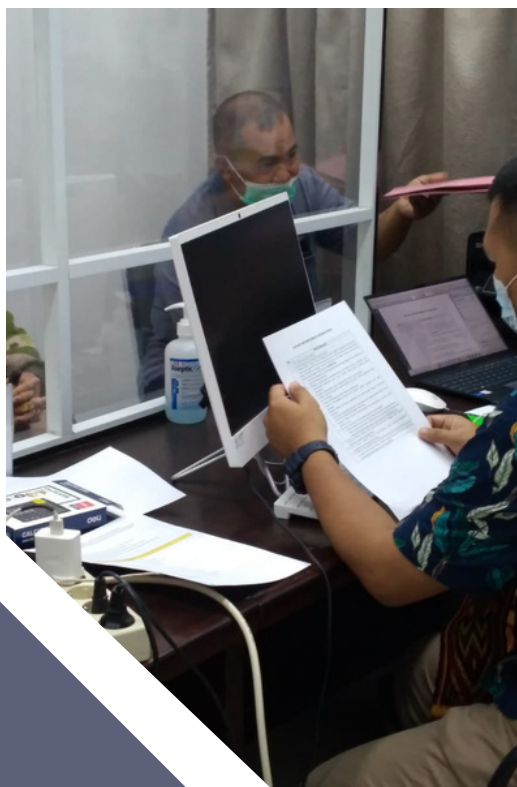


# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI POM DI MAMUJU

TAHUN 2023



## 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
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut .....	7
5.2 Tren Nilai SKM .....	7
BAB V .....	9
KESIMPULAN .....	9
LAMPIRAN .....	10
1. Kuesioner .....	10
2. Hasil Olah Data SKM .....	10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	10

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Suliyanto., SH., MH  
NIP : 19661207 198603 1 003  
Jabatan : Kepala Balai POM di Mamuju  
Unit Kerja : Balai POM di Mamuju

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.

Mamuju, 30 Agustus 2023

Kepala Balai POM di Mamuju,



Suliyanto., SH., MH

# **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 Balai POM di Mamuju 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.

## **1.2 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 Balai POM di Mamuju.

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 Balai POM di Mamuju dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner [aplikasi SapaAPIP/ <https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju>] 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 Balai POM di Mamuju 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 <https://tinyurl.com/YanblikBPOMMamuju> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Mamuju. 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 Balai POM di Mamuju tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pengolahan yang Baik	11	4
2	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
3	Pengujian Obat dan Makanan	9	3
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	117	42
<b>Jumlah</b>		<b>138</b>	<b>50</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	23	54%
		Perempuan	27	46%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	13	26%
		DI/D2/D3	1	2%
		D4/S1	33	66%
		S2/Profesi/S3	3	6%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	17	34%
		Pegawai Swasta	3	6%
		Wiraswasta	14	28%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	16	32%
4	Usia	≤ 25 Tahun	6	12%
		26 – 30 Tahun	18	36%
		31 – 35 Tahun	8	16%
		36 – 40 Tahun	9	18%
		≥ 41 Tahun	9	18%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pengolahan yang Baik	91.67	95.83	94.44	95.83	95.83	95.83	100	95.83	95.83	95.68
Pengujian Obat dan Makanan	100	94.44	100	100	100	100	100	100	88.89	98.15
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	97.62	97.22	96.69	97.22	97.62	98.41	98.81	99.21	96.03	97.65
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100	100	88.89	100	100	83.33	100	100	100	96.91

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

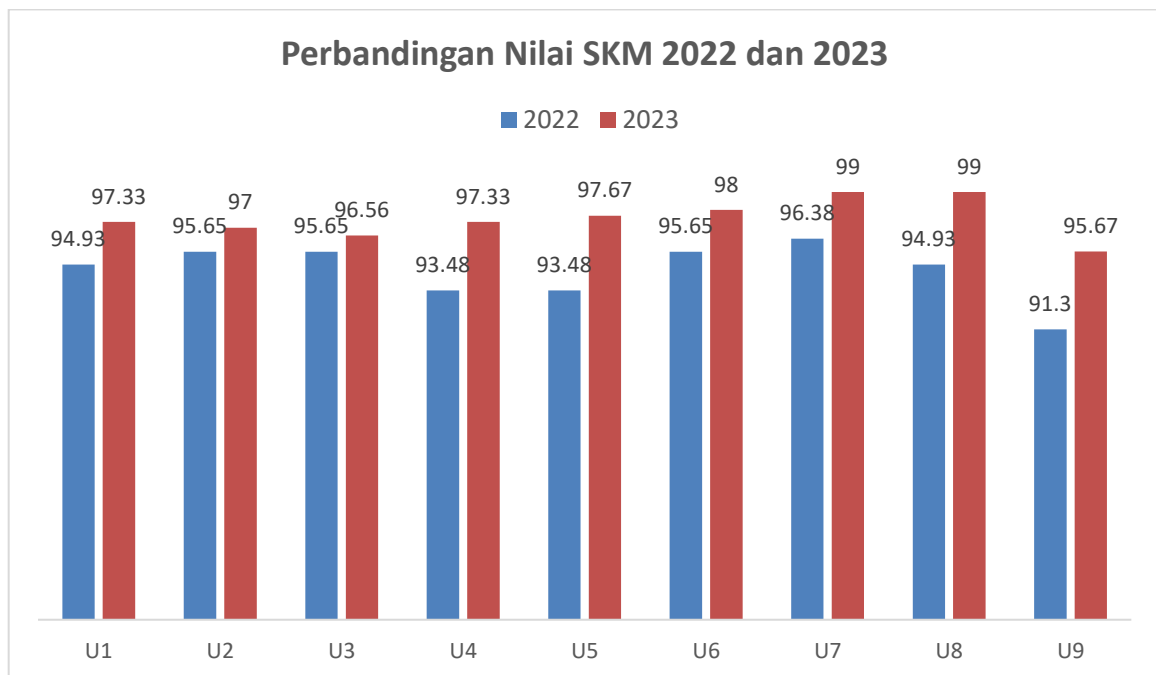
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94.93	97.33	2.40
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.65	97.00	1.35



Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	95.65	96.56	0.91
U4	Biaya/Tarif	93.48	97.33	3.85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,48	97.67	4,19
U6	Kompetensi Pelaksana	95,65	98.00	2,35
U7	Perilaku Pelaksana	96.38	99.00	2.62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.93	99.00	4.07
U9	Sarana dan Prasarana	91.30	95.67	4,37
Nilai SKM Unit Layanan		94,81	97.51	2,70

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 5.1 Analisis Permasalahan 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 rapat internal pada tanggal 14 Agustus 2023.

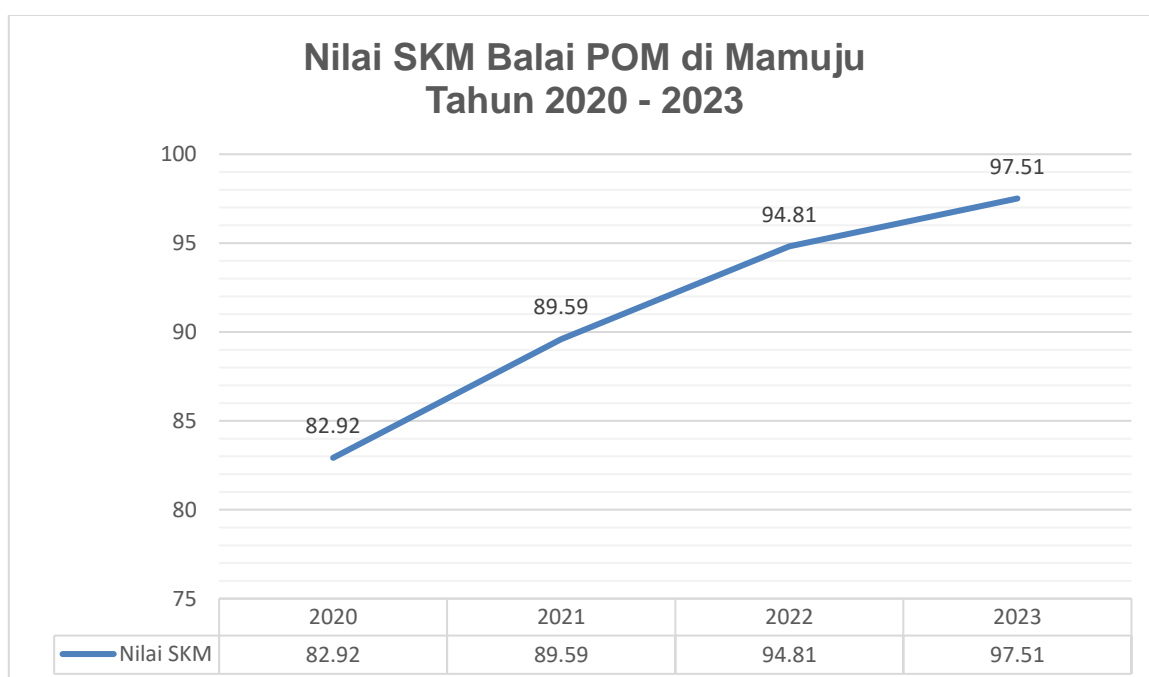
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Persyaratan (U1)		Melakukan Sosialisasi Terkait Persyaratan Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	01-10-23	Kelompok Substansi Pemeriksaan
		Waktu Penyelesaian (U3)		Melakukan Sosialisasi Terkait Waktu Penyelesaian Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	01-10-23	Kelompok Substansi Pemeriksaan
2	Pengujian Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)		Melakukan sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Pengujian Obat dan Makanan	01-10-23	Kelompok Substansi Peengujian
		Sarana dan Prasarana (U9)		Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas	01-10-23	Unit Pelayanan Publik Balai POM di Mamuju
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)		Melakukan sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Pengujian Obat dan Makanan	01-10-23	Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi
		Waktu Penyelesaian (U3)		Melakukan Sosialisasi Terkait Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	01-10-23	Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi
		Biaya/Tarif (U4)	Belum tersosialisasikannya dengan baik kepada semua masyarakat bahwa biaya/tarif Layananpengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan adalah gratis/tidak dipungut biaya	Melakukan Sosialisasi Terkait Biaya/Waktu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	01-10-23	Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi
		Sarana dan Prasarana (U9)		Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas	01-10-23	Unit Pelayanan Publik Balai POM di Mamuju
4	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Penyelesaian (U3)		Melakukan Sosialisasi Penyelesaian Layanan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	01-10-23	Kelompok Substansi Pemeriksaan
		Kompetensi Pelaksana (U6)		Petugas Pemberi Layanan mengikuti Pelatihan terkait Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	01-10-23	Kelompok Substansi Pemeriksaan

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.

## 5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara 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 Balai POM di Mamuju dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Balai POM di Mamuju.

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Mamuju secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 97.51. Nilai SKM Balai POM di Mamuju menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan (U3), kompetensi pelaksana (U6) dan sarana dan prasarana (U9).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7) serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).

Mamuju, 04 September 2023

Kepala Balai POM di Mamuju



Suliyanto, SH., MH.

NIP. 19661207 198603 1 003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai POM di Mamuju**  
Tahun 2023

1 RESPONDEN  
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN  
Jenis Layanan

3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN  
Selesai

**Keterangan Responden**

Nama Lengkap

Umur  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

[Selanjutnya >](#)

## 2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU**

JENIS LAYANAN : Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik  
JUMLAH POPULASI : 11  
JUMLAH TARGET RESPONDEN : 4

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	43	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	
2	Laki-laki	28	S1	Wiraswasta	5	5	5.67	5	5	6	6	5	5	Terimakasih para petugas BALAI POM di Mamuju sudah membimbing dan mengedukasi kami para pelaku usaha. Saran dan Masukan saya. Tetap pertahankan pelayanan seperti saat ini, bila perlu ditingkatkan lagi. Semangat !!!
3	Laki-laki	37	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap
4	Laki-laki	37	S1	Pegawai swasta	6	6	5.33	6	6	5	6	6	6	
Nilai Rata-Rata					5.500	5.750	5.667	5.750	5.750	5.750	6.000	5.750	5.750	5.741
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.6050	0.6325	0.6233	0.6325	0.6325	0.6325	0.66	0.6325	0.6325	
SKM Unit Pelayanan					95.68									

**TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU**

JENIS LAYANAN : Layanan Pengujian Obat dan Makanan  
JUMLAH POPULASI : 9  
JUMLAH TARGET RESPONDEN : 3

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	27	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas layanannya
2	Laki-laki	30	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pertahankan
3	Laki-laki	30	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	5	6	6	6	6	6	6	5	Sudah bagus agar lebih di tingkatkan lagi
Nilai Rata-Rata					6.000	5.667	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	5.333	5.889
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.6600	0.6233	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.5867	
SKM Unit Pelayanan					98.15									

**TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU**

JENIS LAYANAN : Layanan Pengujian Obat dan Makanan  
JUMLAH POPULASI : 117  
JUMLAH TARGET RESPONDEN : 42

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	26	S1	Wiraswasta	6	6	5.67	6	5	6	6	6	5	Sangat memuaskan
2	Perempuan	23	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	5.67	6	6	6	6	6	5	
3	Perempuan	25	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	Perempuan	31	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	dipertahankan layanannya
5	Perempuan	18	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih informasinya
6	Perempuan	40	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	5	5.67	6	6	6	6	6	5	baik .. selalu dipertahankan
7	Laki-laki	30	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	Laki-laki	24	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Selalu semangat dalam membangun Sulawesi Barat
9	Perempuan	29	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	5.67	5	6	5	6	6	5	tetap informatif
10	Laki-laki	55	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	5.67	5	6	5	6	6	5	terimakasih atas informasinya
11	Perempuan	35	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	5.67	6	5	6	6	5	5	Dinas ketahan pangan sebaiknya dilibatkan dalam pengawasan bersama
12	Perempuan	38	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	Perempuan	43	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	5	6	6	6	6	
14	Laki-laki	46	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	
15	Perempuan	40	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
16	Perempuan	41	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
17	Perempuan	34	S1	PNS/TNI/Polri	6	5	5.33	6	6	6	6	6	6	
18	Laki-laki	29	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	okk
19	Perempuan	30	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan pelayanan maksimalnya
20	Laki-laki	27	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Puas
21	Perempuan	38	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih bimbingannya
22	Perempuan	41	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	Perempuan	30	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	Laki-laki	45	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Sangat baik
25	Laki-laki	39	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	5.67	6	6	6	6	6	6	
26	Perempuan	34	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih Informasi tentang kosmetiknya
27	Perempuan	23	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	Perempuan	21	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bermanfaat sekali infonya
29	Laki-laki	37	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap pertahankan layanan terbaiknya, sukses untuk BPOM Mamuju
30	Laki-laki	34	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	5	5	5.33	6	6	6	6	6	6	Kolaborasi dgn Universitas
31	Laki-laki	28	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat puas
32	Perempuan	51	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5.33	6	6	6	6	5	6	Motivasi utk pelayanan yg lebih memadai
33	Laki-laki	30	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	5.33	5	6	5	5	6	6	TETAP SEMANGAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK KEPADA MASYARAKAT
34	Laki-laki	21	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	5.67	5	6	6	6	6	6	
35	Perempuan	27	S1	Pegawai swasta	6	6	5.67	6	6	6	6	6	6	
36	Perempuan	26	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sukses terus untuk BPOM mamuju
37	Perempuan	35	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	6	6	5	Sudah baik
38	Perempuan	30	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Terima kasih atas informasinya
39	Laki-laki	33	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	5	5.33	6	5	6	5	6	5	BPOM SENANTIASA KONSISTEN MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK
40	Laki-laki	38	S1	Wiraswasta	6	5	5.33	6	5	5	5	6	5	Terima kasih informasinya
41	Perempuan	28	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terima kasih atas informasinya yang bermanfaat
42	Perempuan	48	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih atas layanannya
Nilai Rata-Rata					5.857	5.833	5.802	5.833	5.857	5.905	5.929	5.952	5.762	<b>5.859</b>
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.6443	0.6417	0.6382	0.6417	0.6443	0.6495	0.6521	0.6548	0.6338	
SKM Unit Pelayanan					<b>97.65</b>									


**TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU**

JENIS LAYANAN : Surat Keterangan Ekspor (SKE)  
JUMLAH POPULASI : 1  
JUMLAH TARGET RESPONDEN : 1

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	37	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	5.33	6	6	5	6	6	6	Puas
Nilai Rata-Rata					6.000	6.000	5.330	6.000	6.000	5.000	6.000	6.000	6.000	<b>5.814</b>
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.6600	0.66	0.5863	0.66	0.66	0.55	0.66	0.66	0.66	
SKM Unit Pelayanan					<b>96.91</b>									

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. Publikasi Hasil SKM



**bpom.mamuju**

bpom.mamuju #sahabatMalaqbi, Balai POM di Mamuju mengucapkan terimakasih atas peran serta sahabat malaqbi sekali dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Mamuju Tahun 2023 yang dilaksanakan mulai tanggal 8 Mei – 31 Juli 2023. Kedepannya Balai POM di Mamuju akan terus berkomitmen untuk terus berbenah dan berinovasi demi menciptakan pelayanan yang lebih baik dan yang memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

#balaipommamuju  
#pelayananpublik  
34 menit


Lihat Insight Promosikan postingan

Dipakai oleh adriantoagus\_ dan 2 lainnya  
34 MENIT YANG LALU

Tambahkan komentar...

**Balai POM di Mamuju** @bpommamuju · 37mnt  
Membalas @bpommamuju  
Kedepannya Balai POM di Mamuju akan terus berkomitmen untuk terus berbenah dan berinovasi demi menciptakan pelayanan yang lebih baik dan yang memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

#balaipommamuju #pelayananpublik



b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



c. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU  
NOMOR : OT.03.04.33A.33A4.04.23.81 TAHUN 2023

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BPOM DI MAMUJU TAHUN 2023  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM di Mamuju Tahun 2023, dipandang perlu untuk membentuk Tim Pelaksana SKM sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan selaku Pengguna Anggaran / Kuasa Pengguna Anggaran tentang Pembentukan Tim Pelaksana SKM;

c. Bahwa nama yang tercantum dalam lampiran surat keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu untuk melaksanakan tugas tersebut diatas.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

7. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan

8. Keputusan Kepala Badan POM Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

9. Peraturan Kepala Badan POM no 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPOM MAMUJU TAHUN 2023
- Kesatu : Membentuk Tim Pelaksana SKM BPOM MAMUJU Tahun 2023 dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua : Tim Pelaksana SKM sebagaimana tersebut disebut dalam diktum pertama mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada konsumen yang telah menerima Layanan Publik di BPOM Mamuju pada tahun 2023 ;
  2. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat setiap triwulan pada Tahun 2023;
  3. Menyusun laporan Hasil Survei Masyarkat dan rencana tindak lanjut Tahun 2023
- Ketiga : Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan ini maka dalam melaksanakan kegiatannya agar menyesuaikan dengan tugas dan fungsi sebagaimana diktum kedua.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa Surat Keputusan ini dapat dirubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Mamuju  
 Pada tanggal : 14 April 2023

KEPALA BALAI POM DI MAMUJU,



SULIYANTO

**LAMPIRAN**  
Surat Keputusan Kepala Balai POM di Mamuju  
Nomor : OT.03.04.33A.33A4.04.23.81  
Tanggal : 14 April 2023

**SUSUNAN TIM PELAKSANA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BPOM MAMUJU  
TAHUN 2023**

**A. DAFTAR TIM PELAKSANA SKM**

NO	NAMA	NIP	JABATAN/FUNGSI
1	Sri Rahmawati., S.Farm., Apt	19671228 198803 2 001	PFM Ahli Muda/Infokom
2	A. Mirza Fauzan Gazali., S.Farm., Apt	19930519 201801 1 001	PFM Ahli Muda/Infokom
3	Syarfina Safirahidzni, S.Si., Apt	19950426 201903 2 006	PFM Ahli Pertama/Infokom
4	Dian Muthiah Mutmainna S.Si., Apt	19960808 201903 2 007	PFM Ahli Pertama/Infokom
5	Sri Rahayu S.Si., Apt	19940809 201903 2 008	PFM Ahli Pertama/Infokom
6	Adrianto Agus, S.Farm., Apt.	19930622 201903 1 001	PFM Ahli Pertama/Sertifikasi
7	Dwiky Agil Ramadhan, SH	19940221 201903 1 005	PFM Ahli Pertama/Sertifikasi
8	Lindsay Helky Kendek, S.Farm., Apt.	19930115 201903 2 001	PFM Ahli Pertama/Pengujian
9	Andi Nur Husnayanti Yasin, S.TP.	19950124 202012 2 001	PFM Ahli Pertama/Pengujian
10	Chandra Agung F.N.	-	Penerima Sampel Pihak Ke-3

Ditetapkan di : Mamuju  
Pada tanggal : 14 April 2023

KEPALA BALAI POM DI MAMUJU



SULIYANTO