



# Laporan **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024**

  
**BADAN POM**  
LOKA POM DI KAB. TABALONG

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN TABALONG**

☎ 0853 1600 6300

✉ loka\_tabalong@pom.go.id

🌐 tabalong.pom.go.id

Jl. A Yani, Proper Green Village Blok Ebony A17,  
Mabuun, Murung Pudak, Tabalong, Kalimantan  
Selatan

## **DAFTAR ISI**

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I</b> .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	7
<b>BAB IV</b> .....	9
ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut....	9
4.2 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Olah Data SKM .....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	16

# **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 mengamankan 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong.

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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikLokaTabalong> 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong 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/YanblikLokaTabalong> pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuisisioner 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.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15

	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	66
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	80
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong. 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	2	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	8
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>10</b>

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 10 (sepuluh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	50%
		Perempuan	5	50%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	20%
		D4/S1	6	60%
		S2/Profesi/S3	2	20%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	30%
		Wiraswasta	1	10%
		Pegawai Swasta	1	10%
		Lainnya	5	50%
4	Usia	31 – 35 Tahun	3	30%
		36 – 40 Tahun	4	40%
		≥ 41 Tahun	3	30%%

##### 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

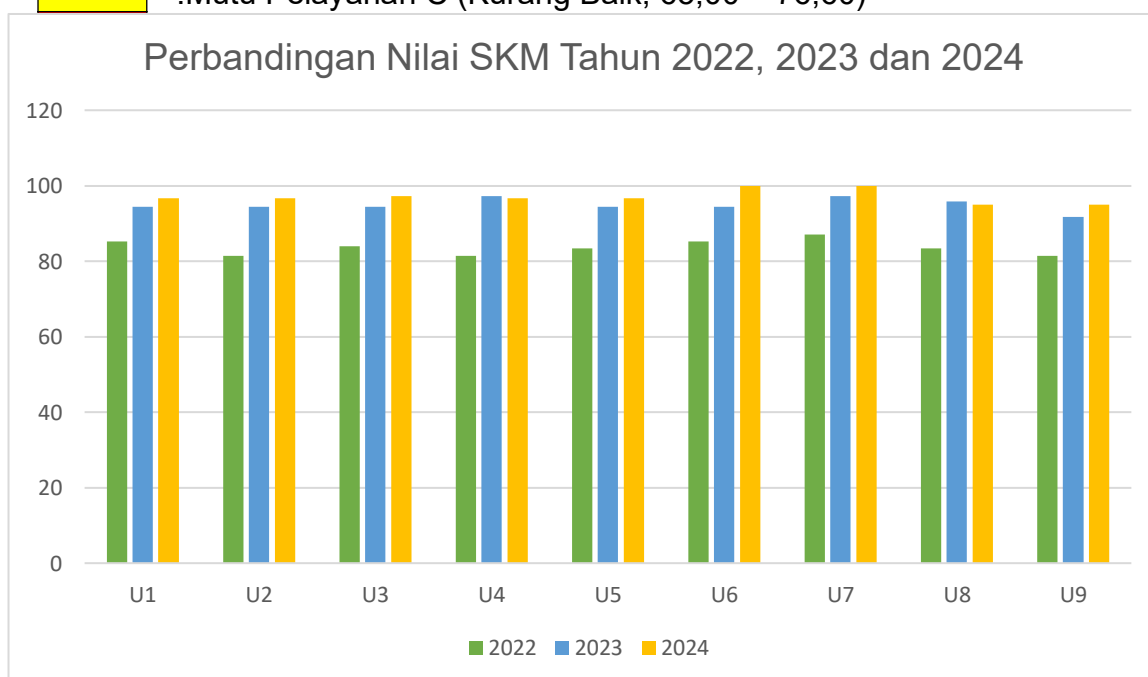
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	83.33	100	88.89	100	83.33	100	100	83.33	83.33	91.36
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.92	95.83	97.92	95.83	97.92	100	100	95.83	95.83	97.45

b. Nilai SKM per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,19	94,44	96,67	2,23
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	81,48	94,44	96,67	2,23
U3	Waktu Penyelesaian	83,95	94,44	97,22	2,78
U4	Biaya/Tarif	81,48	97,22	96,67	0,55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	83,33	94,44	96,67	2,23
U6	Kompetensi Pelaksana	85,19	94,44	100	5,56
U7	Perilaku Pelaksana	87,04	97,22	100	2,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,33	95,83	95	0,83
U9	Sarana dan Prasarana	81,48	91,67	95	3,33
Nilai SKM Unit Layanan		83,61	94,91	97,10	2,19

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)



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 95. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 95 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 96,67.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 100 dari unsur layanan, dan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97,22.

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:

1. “Pelayanannya sangat memuaskan. Bertanya lewat WA pun cepat dapat responnya. Terima kasih Loka POM Tabalong. Semoga kedepannya Kerjasama Dinkes Balangan dan Loka POM tabalong kedepannya semakin baik”

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

1. Sarana dan Prasarana masih dianggap kurang lengkap oleh masyarakat. Layanan Konsultasi Pengaduan sebenarnya sudah dilakukan melalui WhatsApp agar mempermudah dalam komunikasi namun belum banyak masyarakat yang belum mengetahui nomor WhatsApp tersebut dan langsung datang ke lokasi layanan. Selain itu Loka POM Tabalong juga sudah membuka Layanan di Mal Pelayanan Publik Tabalong yang sudah memiliki sarana dan prasarana yang lebih memadai.

2. Loka POM di Kab. Tabalong hanya memiliki Standar Pelayanan untuk Penanganan Pengaduan dan Konsultasi Obat dan Makanan, untuk layanan IP CPPOB, CPKB, CPOTB dan Permintaan Saksi Ahli belum memiliki Standar Layanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan 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 7 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	Gedung Loka POM di Kabupaten Tabalong masih sewa sehingga untuk sarana dan prasarana layanan publik masih terbatas	Memaksimalkan penggunaan fasilitas pada Mal Pelayanan Publik Tabalong untuk menerima layanan	7 September 2024	Tim KIE dan Layanan Publik
				Peningkatan Sosialisasi nomor WhatsApp dan Media Sosial Loka POM di Kab. Tabalong sebagai media dalam pelayanan publik	7 September 2024	Tim KIE dan Layanan Publik
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Respon terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk diluar	Sosialisasi media dan kanal pengaduan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Tabalong	7 September 2024	Tim KIE dan Layanan Publik

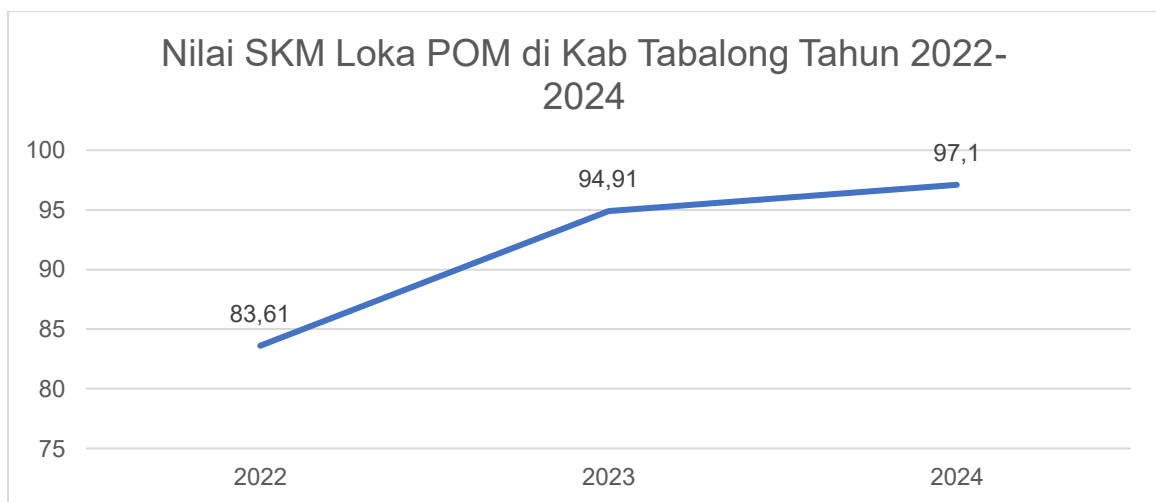
			jam kerja belum dilakukan secara optimal. Selain itu kanal pengaduan seperti Lapor.go.id belum dimaksimalkan oleh masyarakat	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk ke Loka POM di Kab. Tabalong	7 September 2024	Tim KIE dan Layanan Publik
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Loka POM di Kab. Tabalong hanya memiliki Standar Pelayanan untuk Penanganan Pengaduan dan Konsultasi Obat dan Makanan, sedangkan untuk layanan IP CPPOB, CPKB, CPOTB dan Permintaan Saksi Ahli belum memiliki Standar Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan serta menambah standar layanan IP CPPOB, CPKB, CPOTB dan Permintaan Saksi Ahli.	30 September 2024	Tim KIE dan Layanan Publik, Tim Sertifikasi Produk Obat dan Makanan, Tim Penindakan

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Pelayanannya sangat memuaskan. Bertanya lewat WA pun cepat dapat responnya. Terima kasih Loka POM Tabalong. Semoga kedepannya Kerjasama Dinkes Balangan dan Loka POM tabalong kedepannya semakin baik	Kerjasama dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan Obat dan Makanan di Kabupaten Balangan	7 September 2024

### 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 public 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. Tabalong dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kab. Tabalong.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Tabalong, secara umum tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,10. Nilai SKM Loka POM di Kab. Tabalong menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sistem Mekanisme dan Prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Waktu Penyelesaian.

Tanjung, 12 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara



Taufiqurrohmah, S.Si., M.A.B

NIP. 19820502 200712 1 001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Tabalong**  
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  
Selasai

**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 >

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Tabalong**  
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  
Selasai

**Jenis Pelayanan**  
Jenis pelayanan yang diterima  Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan  
Presentase tahapan penyelesaian  Hitungan dalam %

< Kembali

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Tabalong**  
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  
Selasai

**Perlayaan**  
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  
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?  
☐ Sangat Tidak Sesuai  
☐ Tidak Sesuai  
☐ Kurang Sesuai  
☐ Cukup Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat Sesuai  
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?  
☐ Sangat Tidak Sesuai  
☐ Tidak Sesuai  
☐ Kurang Sesuai  
☐ Cukup Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat Sesuai  
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?  
☐ Sangat Lambat  
☐ Lambat  
☐ Kurang Cepat  
☐ Cukup Cepat  
☐ Cepat  
☐ Sangat Cepat  
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?  
☐ Sangat Tidak Jelas  
☐ Tidak Jelas  
☐ Kurang Jelas  
☐ Cukup Jelas  
☐ Jelas  
☐ Sangat 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 sogan den mampu berkomunikasi dengan baik (tulisn 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

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

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

1 RESPONDEN Keterangan Mentas	2 PELAYANAN Jenis Layanan	3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5 SARAN & MASUKAN Selanjutnya
----------------------------------	------------------------------	---	---	----------------------------------

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju  
☐ Tidak Setuju  
☐ Kurang Setuju  
☐ Cukup Setuju  
☐ Setuju  
☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju  
☐ Tidak Setuju  
☐ Kurang Setuju  
☐ Cukup Setuju  
☐ Setuju  
☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju  
☐ Tidak Setuju  
☐ Kurang Setuju  
☐ Cukup Setuju  
☐ Setuju  
☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju  
☐ Tidak Setuju  
☐ Kurang Setuju  
☐ Cukup Setuju  
☐ Setuju  
☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju  
☐ Tidak Setuju  
☐ Kurang Setuju  
☐ Cukup Setuju  
☐ Setuju  
☐ Sangat Setuju

< Kembali

Selanjutnya >

Top

**Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kabupaten Tabalong**  
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  
Selanjutnya

Silahkan isi kolom dibawah ini

45300

Masukkan kode keamanan di atas...


Kembali
Simpan

## 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	2024																						
Unit Kerja	Loka POM di Kabupaten																						
No	Layanan	Tanggal Survei	Ura	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/tersebut	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						Saran
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	27/06/2024 16:41	35	Perempuan	SI	Lainnya	CV HIAJU ALAM KALIMANTAN	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6						Lokapom sangat pro aktif membantu kami yg pemula di bidang ini. Terima kasih dan sukses selalu
2	Penelitian (on penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB))	24/06/2024 13:26	58	Laki-laki	SI	PNS/TNI/Polri	OPMPTSP kabi Hulu sungai Uluara	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5						Terima kasih sudah memberikan layanan yang baik kepada saya, semoga Loka POM di Tabalong semakin semangat dalam melayani masyarakat
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 17:49	37	Perempuan	SI SMA/ sederajat	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	100	6	5	4	6	5	6	6	6	5						Terima kasih sudah merespon kami dan sudah bekerjasama untuk mengadakan sosialisasi PMKN 2. Semoga Loka POM di Tabalong semakin semangat dalam melayani masyarakat
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 13:06	35	Laki-laki	SI	Lainnya	BMN 2 Armutai	100	6	5	4	6	6	6	6	6	6						Masyaklah, mulai dari nyari info tentang cara mendapatkan tin edar, kerjasama serta pelayanan dari BPOM Tabalong luar biasa. ?????? For BPOM Tabalong
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 18:05	37	Laki-laki	SI	Wiraswasta	Bandeng presto Abang Ulin	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6						Pelayanan yang diberikan sangat bagus
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 11:26	36	Perempuan	SI/Profesi/IS	PNS/TNI/Polri	SDN Bayur	80	6	5	4	6	6	6	6	6	6						Pelayanan sangat bagus
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 11:05	52	Laki-laki	SI	Pegawai swasta	MI Bustanul Ulum	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6						Aktifmendatangi di respon cepat ketika ingin meminta informasi terkait pengujian makanan dalam rangka lomba sekolah sehat, Terimakasih bpom
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:28	35	Perempuan	SI	Lainnya	PAUD IT NURUL ILMI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6						Pelayannya sangat memuaskan. Bertanya lewat WA pun cepat dapat responnya. Terima kasih Loka POM Tabalong. Semoga kedepannya kerjasama Dinas Kesehatan dan Loka POM tabalong kedepannya semakin baik
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:53	43	Perempuan	SI/Profesi/IS	PNS/TNI/Polri	UPF Instalasi Gudang Farmasi	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5						Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, semoga bpom makin Jaya Jaya
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:14	37	Laki-laki	SI SMA/ sederajat	Lainnya	pemerintahan desa sungai namung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6						

## 3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

### a. SK Tim Pelaksana SKM



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN TABALONG**

Jl. A. Yani, Proper Green Village, Blok Ebony A17, Mabun, Murung Pudok,  
Tabalong, Kalbar 71571 Telp. 0526 2791 001

Email: loka\_tabalong@pom.go.id Website: www.tabalong.pom.go.id

-2-

tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN TABALONG**  
NOMOR HK 02 02 21C 08 24 65  
TENTANG  
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN TABALONG,

Menimbang : a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk Obat dan Makanan yang berisiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tabalong.

b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tabalong.

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Huruf A dan Huruf B, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan Tentang Pembentukan Tim Petugas Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TABALONG TENTANG PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN TABALONG


Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Petugas Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tabalong.

Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditetapkannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Tabalong.

Ketiga : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjung  
pada Tanggal 16 Agustus 2024

KEPALA LOKA POM DI KAB. TABALONG,



TAUFIQURROHMAN

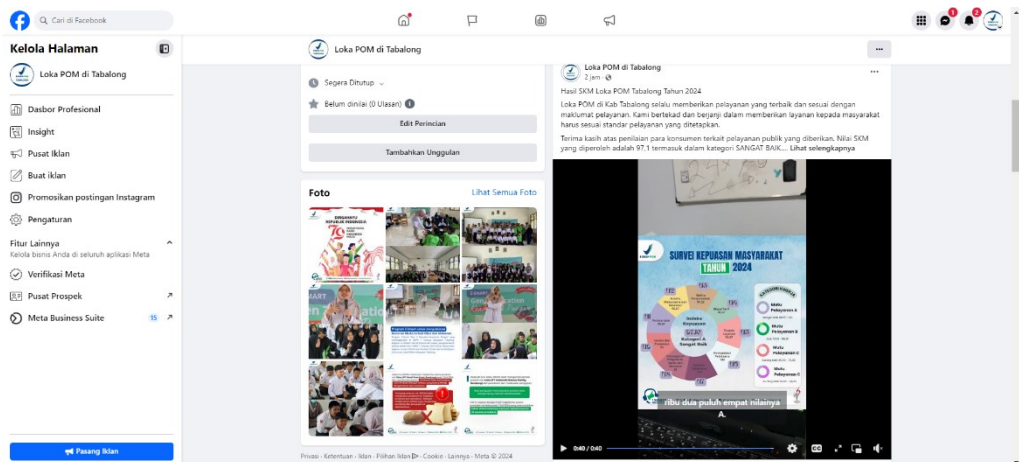
LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA  
PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KAB. TABALONG  
NOMOR : HK.02.02.21C.08.24.65  
Tanggal : 16 Agustus 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

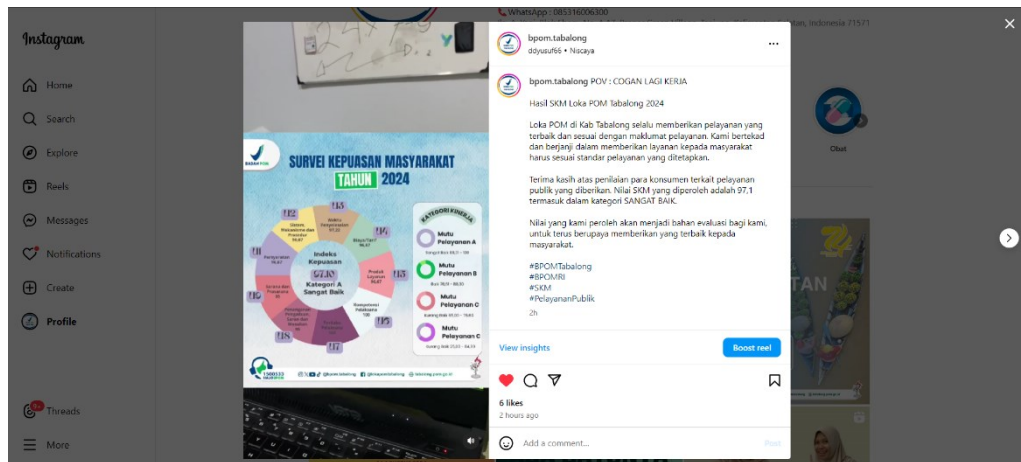
- I. Penanggungjawab : Kepala Loka POM di Kab. Tabalong
- II. Petugas Layanan : 1. Vitoza Geri Asa Hardian, SKM
- Informasi dan : 2. Winda Intan Novalia, S.St.
- Pengaduan : 3. Rudihaul Anisah, S.Farm., Apt.
- : 4. Afifah, S.Farm., Apt.
- : 5. Farida Ehyyani, S.Farm., Apt.

Dokumen ini telah diterbitkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE) 2024/2025

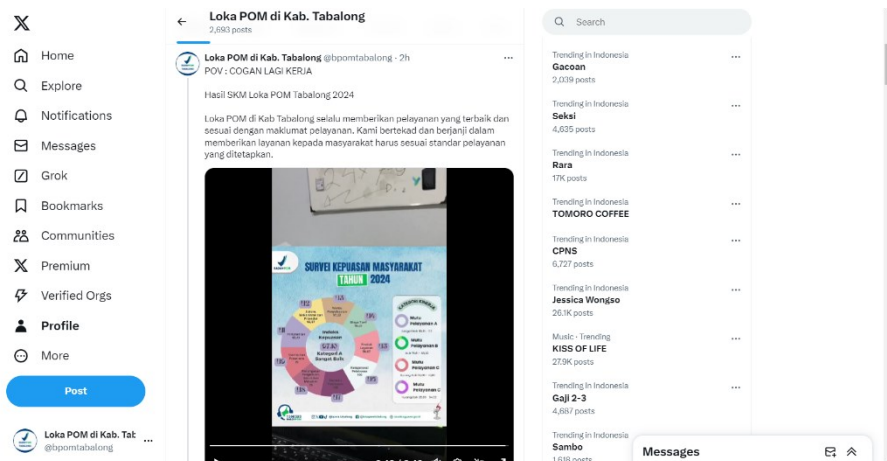
## b. Publikasi Hasil SKM



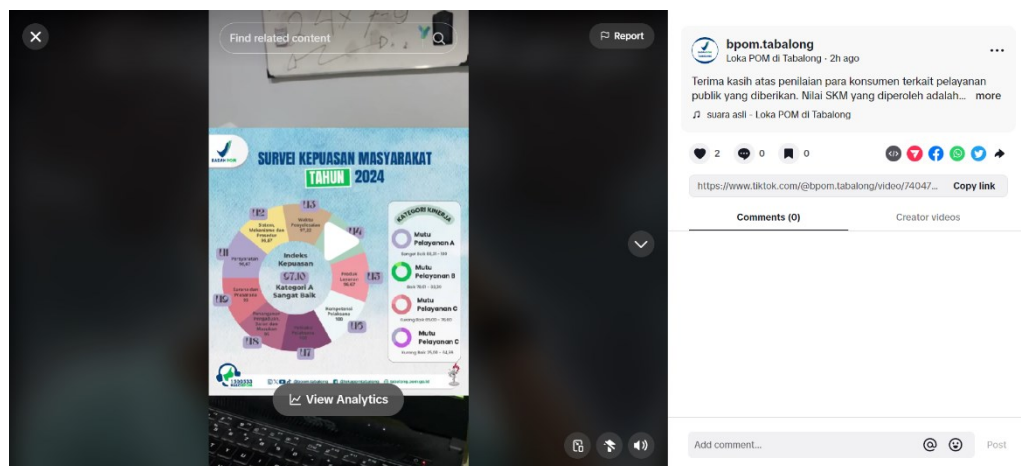
<https://www.facebook.com/lokapomtabalong/videos/910037534247407>



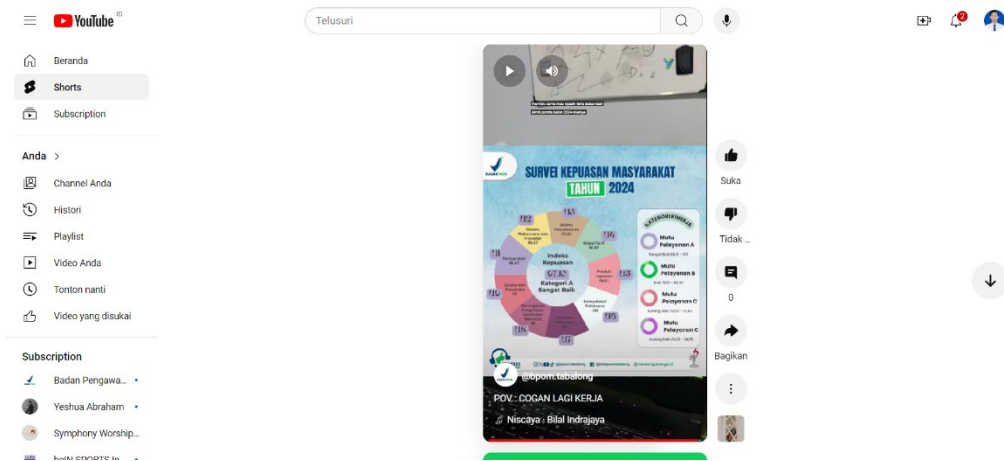
[https://www.instagram.com/reel/C-1w99xpNx0/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==](https://www.instagram.com/reel/C-1w99xpNx0/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==)



<https://x.com/bpomtabalong/status/1825409189784731783>



[https://www.tiktok.com/@bpom.tabalong/video/7404723713607863557?is\\_from\\_webapp=1&sender\\_device=pc&web\\_id=7244797598036575752](https://www.tiktok.com/@bpom.tabalong/video/7404723713607863557?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7244797598036575752)



[https://youtube.com/shorts/5vh-ehtnS2g?si=2JkVV5W\\_vVfvoW\\_q](https://youtube.com/shorts/5vh-ehtnS2g?si=2JkVV5W_vVfvoW_q)



<https://tabalong.pom.go.id/infografis?page=1>

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

DAFTAR HADIR  
RAPAT PEMBAHASAN TINDAK LANJUT HASIL SKM  
TAHUN 2024

[illegible]

d. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun Sebelumnya

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



Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara  
Tahun 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 pengkulturan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggaraan 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten

Tabalung 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tabalong periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,44	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,44	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	94,44	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	97,22	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,44	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	94,44	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	97,22	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,83	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	91,67	A (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 Mengganti Komputer ULPK menjadi yang layer sentuh untuk memudahkan pelanggan mengisi survey dan menyediakan air minum, permen, snack untuk konsumen			✓		Infokom
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.1 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur			✓		Infokom dan Pemeriksaan
		2.2 Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik melalui leaflet dan infografis tentang registrasi pangan olahan			✓		Infokom
		2.3 Membuat Standar Layanan ULPK			✓		Infokom
3	Kompetensi Pelaksana	3.1 Mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik di IDEAS			✓		Infokom

		3.2 Mengikuti Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan			✓	Pemeriksaan
--	--	---	--	--	---	-------------

**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 Mengganti Komputer ULPK menjadi yang layer sentuh untuk memudahkan pelanggan mengisi survey dan menyediakan air minum, permen, snack untuk konsumen	Sudah	Mengganti Komputer ULPK menjadi yang layer sentuh untuk memudahkan pelanggan mengisi survey dan menyediakan air minum, permen, snack untuk konsumen	Link data dukung : <a href="https://drive.google.com/file/d/12g5WVb9Q2K1P7nJA/y/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/12g5WVb9Q2K1P7nJA/y/view?usp=sharing</a>	Gedung kantor dengan status sewa sehingga Sarana dan Prasarana di ULPK belum memadai
2	2.1 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap (CPOTB Bertahap) di Media Sosial	Link data dukung: <a href="https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing</a>	Kurangnya informasi yang diterima masyarakat sehingga perlu disebarkan informasi lebih masif
	2.2 Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik melalui leaflet dan	Sudah	Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur tzn	Link data dukung: <a href="https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing</a>	Kurangnya informasi yang diterima masyarakat sehingga perlu

infografis tentang registrasi pangan olahan		penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (PPPOB) di Media Sosial	<a href="https://drive.google.com/file/d/12g5WVb9Q2K1P7nJA/y/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/12g5WVb9Q2K1P7nJA/y/view?usp=sharing</a>	disebarluaskan informasi lebih masif
2.3 Membuat Standar Layanan ULPK	Sudah	Dibuat Standar Pelayanan dengan nomor HK.02.02.28 B.08.23.04 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	Link data dukung : <a href="https://drive.google.com/file/d/12g5WVb9Q2K1P7nJA/y/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/12g5WVb9Q2K1P7nJA/y/view?usp=sharing</a>	Belum tersedia Standar Pelayanan ULPK sehingga perlu dibuat
3.1 Mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik di IDEAS	Sudah	Mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik di IDEAS a.n Nuryana, SHM dengan Nomor Sertifikat 11666/IDEAS/PPSDM/POM/2023	Link data Dukung : <a href="https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing</a>	Belum banyak pilihan materi Pelatihan Pelayanan Publik di IDEAS
3.2 Mengikuti Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan	Sudah	Mengikuti pelatihan E-learning Registrasi Pangan Olahan a.n Affah, S.Farm., Apt dengan nomor sertifikat 15217/IDEAS/PPSDM/POM/2023	Link Data dukung: <a href="https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1JdNCCEm6bHUKBTLmk2cCP27/view?usp=sharing</a>	Belum banyak materi Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan di IDEAS

**BAB IV  
KESIMPULAN**

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

- Loka POM di Kabupaten Tabalong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
- 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	1.1	Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada guna menunjang pelayanan publik dan memastikan air minum, permen, snack untuk konsumen tersedia setiap saat	5 September 2024	Infokom	-
2	2.1	Memastikan leaflet/infografis di media sosial terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur update sesuai dengan regulasi yang ada	5 September 2024	Infokom dan Pemerikasaan	-

3	2.2	Memastikan Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik melalui leaflet dan infografis tentang registrasi pangan olahan	5 September 2024	Infokom dan Pemerikasaan	-
4	2.3	Standar Layanan ULPK dibuat sesuai dengan Peraturan yang berlaku	11 Agustus 2023	Infokom	-
5	3.1	Memastikan Petugas yang melayani di ULPK belum mengikuti pelatihan pelayanan publik	5 September 2024	Infokom	-
6	3.2	Memastikan Petugas Mengikuti Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan	4 Oktober 2024	Pemerikasaan	-

Amuntai, 5 Oktober 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara



Prohman, S.Si., M.A.B