

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU
BADAN POM RI
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.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	3
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.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V.....	14
 KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	21

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ronny Syafri, M.Si.,Apt
NIP : 19801218 200812 1 004
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Lubuklinggau
Unit Kerja : Loka POM di Kota Lubuklinggau

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.

Lubuklinggau, 12 Agustus 2024

Loka Pengawas Obat dan

Makanan di Kota Lubuklinggau



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 Kota Lubuklinggau 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 Kota Lubuklinggau.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarluaskan 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 Kota Lubuklinggau 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 di Loka POM di Kota Lubuklinggau melalui tautan bit.ly <https://bit.ly/skmlingga24> 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 pertriwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3(tiga) 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	10 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	59 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	82 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	3 HK

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 Kota Lubuklinggau. 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 layanan Loka POM di Kota Lubuklinggau tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11	11
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
Jumlah		12	12

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	7	58,3%
		Perempuan	5	41,67%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	50%
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	3	25%
		S2/Profesi/S3	3	25%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	8,3%
		Pegawai Swasta	1	8,3%
		Wiraswasta	8	66,67%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	2	16,67%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	18,18%
		26 – 30 Tahun	1	9,09%
		31 – 35 Tahun	4	36,36%
		36 – 40 Tahun	3	27,27%
		≥ 41 Tahun	1	9,09%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi sapAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

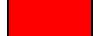
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	98.33	98.33	96.67	95.00	96.67	96.67	100.00	95.00	97.41

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	94.44	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	91.98
---	--------	--------	-------	-------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	--------------

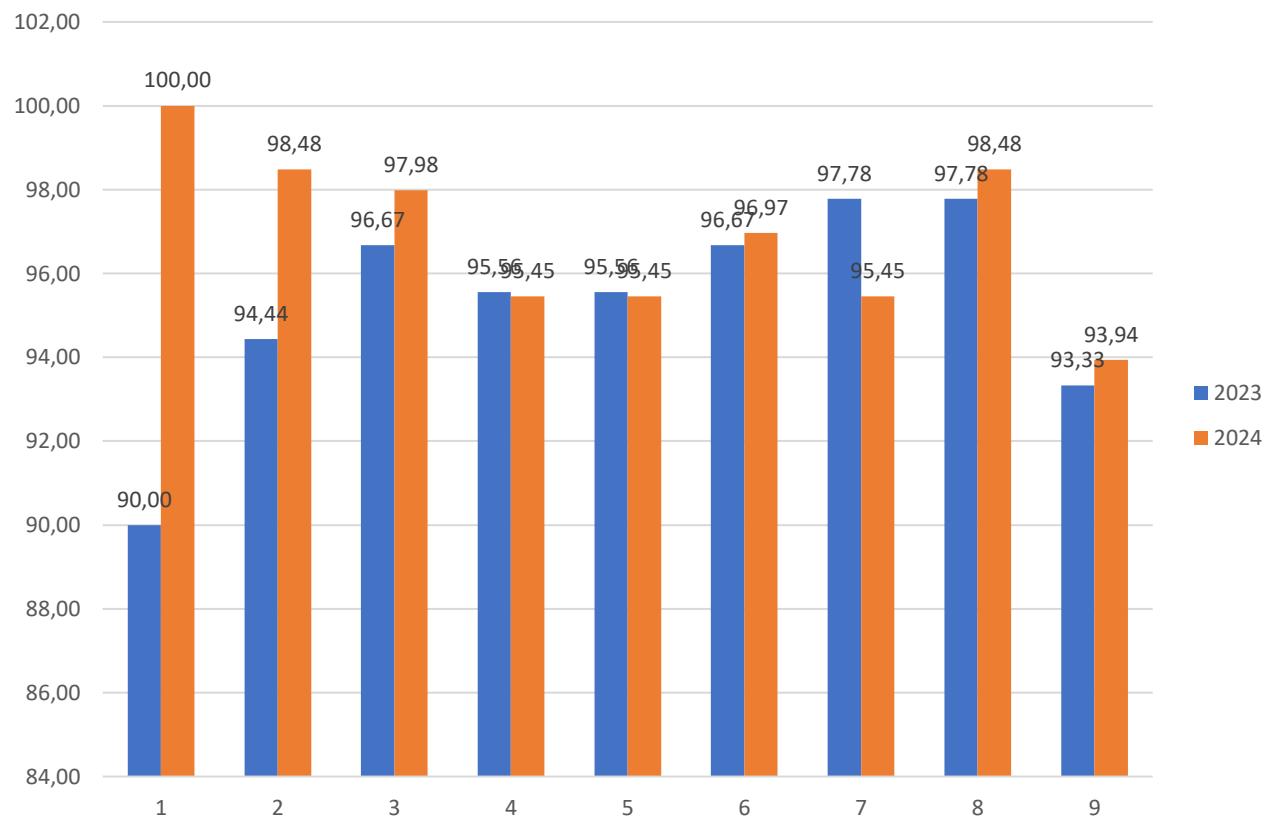
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,00	100,00	Naik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,44	98,48	Turun
U3	Waktu Penyelesaian	96,67	97,98	Naik
U4	Biaya/Tarif	95,56	95,45	Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,56	95,45	Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67	96,97	Naik
U7	Perilaku Pelaksana	97,78	95,45	Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,78	98,48	Turun
U9	Sarana dan Prasarana	93,33	93,94	Naik
Nilai SKM Unit Layanan		95,31	96,91	Naik

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)

Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023 dan SKM Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Perilaku Pelaksana, mendapatkan nilai terendah yaitu 95,45, biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 95,45 selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 93,94
2. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 100,00 Sistem mekanisme dan prosedur serta penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 98,48

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) Pelayanan sangat baik, bagi pelaku usaha seperti saya sangat terbantu dengan pelayanannya, yang tidak tahu menjadi tahu bagaimana cara mendaftarkan produk ke bpom
- b) Semoga selalu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat
- c) Pelayanan baik
- d) sangat responsif dan ramah

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

- 1) Perilaku Pelaksana, belum semua petugas ULPK mengikuti pengembangan kompetensi pelayanan publik sehingga belum meratanya penerapan budaya pelayanan prima oleh seluruh petugas sehingga akan dijadwalkan petugas untuk mengikuti pelayanan publik.
- 2) Sarana dan Prasarana, Saat ini ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau sedang dalam proses penilaian PEKPP (Peningkatan Efektifitas Kualitas Pelayanan Publik) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan POM diharapkan selama proses penilaian ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau dapat memenuhi syarat nilai minimal standar ULPK Badan POM sehingga nilai tersebut dapat menjadi acuan jika sarana dan prasarana Loka POM di Kota Lubuklinggau sudah memenuhi ketentuan.

- 3) Biaya dan Tarif hal ini dikarenakan persepsi masyarakat terkait registrasi pendaftaran produk di Badan POM yang mahal sehingga petugas menjelaskan menggunakan alat bantu leaflet registrasi produk pangan olahan dan kurangnya publikasi terkait pendaftaran produk diskon 50% untuk UMKM di media sosial.

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 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	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	U9 Sarana dan Prasarana	Belum maksimalnya sarana dan prasarana Loka POM di Kota Lubuklinggau	Membuat pemberitahuan akses wifi untuk pengunjung, nomor antrian dan membuat pengumuman jadwal layanan di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau	Agustus 2024	Katim Infokom
		U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Publikasi terkait jenis layanan yang ada di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau dan standar pelayanan belum maksimal	Melakukan publikasi terkait jenis layanan yang ada di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau dan standar pelayanan di media sosial	Agustus 2024	PJ Media Sosial
		U6 Perilaku Pelaksana dan U7 Kompetensi Pelaksana	Belum seluruh petugas ULPK mengikuti pelatihan Pelayanan Publik	Mengalokasikan di POK tahun 2025 untuk petugas ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau mengikuti	Agustus 2024	Katim Infokom

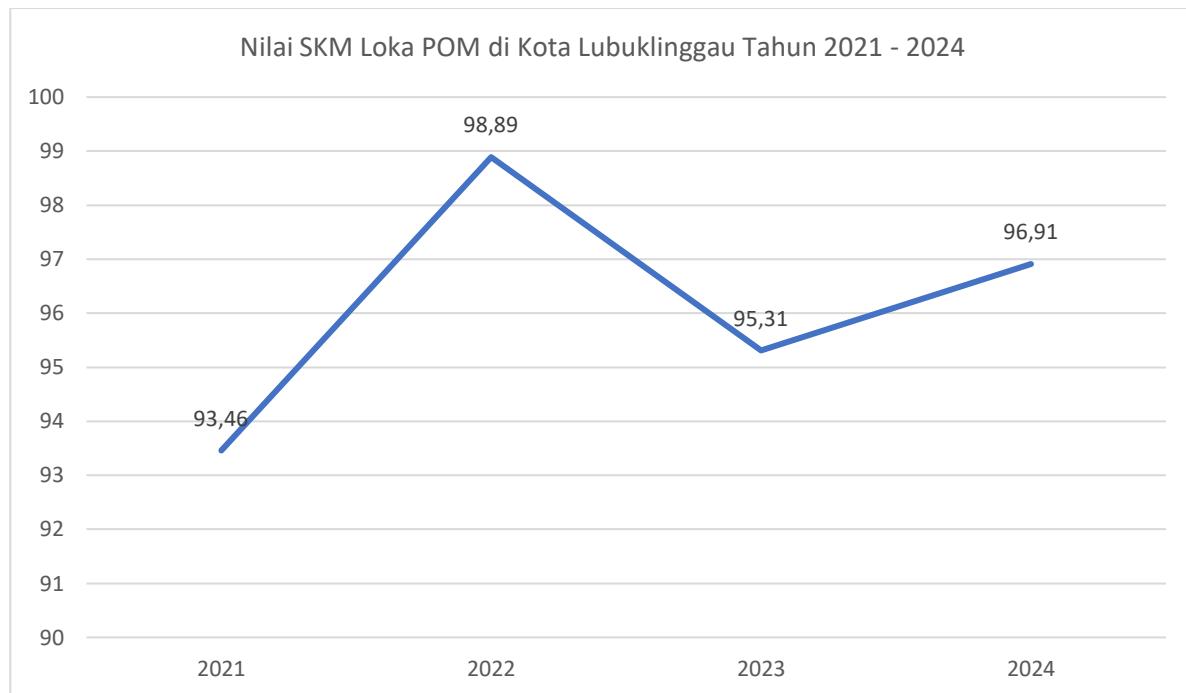
				kegiatan pelatihan pelayanan publik di tahun 2025 dan mengikuti bimtek layanan prioritas		
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	U4 Biaya/Tarif	Persepsi masyarakat terkait registrasi pendaftaran produk di Badan POM dan kurangnya publikasi terkait jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis)	Melakukan publikasi terkait Standar Pelayanan Publik Izin Penerapan CPPOB	Agustus 2024	PJ Media Sosial
		U7 Perilaku Pelaksana	Belum seluruh petugas ULPK mengikuti pelatihan Pelayanan Publik prima oleh seluruh petugas	Mengalokasikan di POK tahun 2025 untuk petugas ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik di tahun 2025	Agustus 2024	Katim Infokom
		U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Publikasi standar pelayanan	Melakukan publikasi terkait standar pelayanan di media sosial	Agustus 2024	PJ Media Sosial

			belum maksimal			
		U9 Sarana dan Prasarana	Belum maksimalnya sarana dan prasarana Loka POM di Kota Lubuklinggau	Membuat pemberitahuan akses wifi untuk pengunjung dan membuat pengumuman jadwal layanan di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau	Agustus 2024	Katim Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan tidak terdapat aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut .

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 Kota Lubuklinggau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 ke tahun 2020, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 ke tahun 2023 dan kembali mengalami peningkatan penyelenggaraan pelayanan public di tahun 2023 ke tahun 2024 pada Loka POM di Kota Lubuklinggau.

BAB V **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Lubuklinggau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,91. Nilai SKM Loka POM di Kota Lubuklinggau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2024..
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif dan Sarana dan Prasarana
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan, mekanisme penanganan pengaduan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Lubuklinggau, 26 Juli 2024

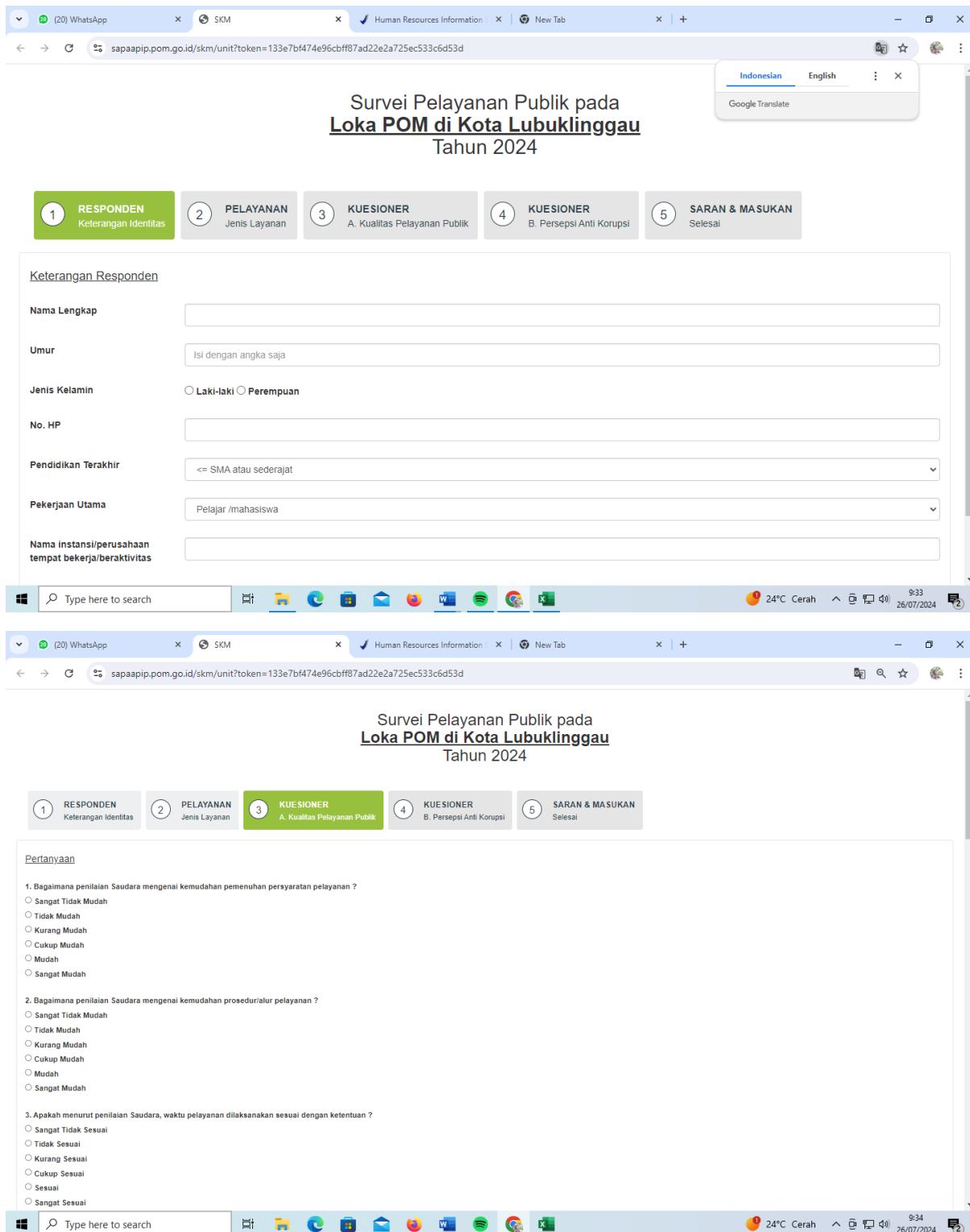
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota
Lubuklinggau



Ronny Syafri, M.Si., Apt
NIP 198012182008121004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Lubuklinggau
Tahun 2024

Keterangan Responden

RESPONDEN
Keterangan Identitas

PELAYANAN
Jenis Layanan

KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

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 _____

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
 Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur 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

2. Hasil Olah Data SKM

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA
LUBUKLINGGAU
NOMOR: HK.02.02.10B.04.01.23.016
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPERLUAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS**

Menimbang : a. Bawa dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Secara Berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Survei;

b. Bawa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan peraturan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

c. Bawa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau sebagaimana diatur dengan diterbitkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendaaguan dan Aparatur

Kedua

: Tugas dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat
- b. Nyempatkan Link Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden
- c. Melaksanakan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Melaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat

Ketiga

: Pegawai yang ditunjuk agar melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil survei kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau dan Tim Manajemen Representative (MR) Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau.

Keempat

: Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lubuklinggau
Pada tanggal 10 Januari 2023
Plt.Kepala Loka POM di Kota
Lubuklinggau.

100

- 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 808);
 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 8. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR HK.02.101.1000.0016 TAHUN 2023 TENTANG PEMBENTUAN DAN PENGETAHUAN KOORDINATOR TIM SUBSITE DAN TIM MEDIOSOS DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023

TIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023

No.	Nama	NIP	Jabatan
1.	Vera Yulianty, S.I.Kom	19870709 201012 2 003	PFM Mahir
2.	Sulistina Anggraini, S.T.	19940902 201903 2 004	PFM Ahli Pertama
3.	Triwi Kurnia Yuliyawati, SKM	19970722 201903 2 001	PFM Ahli Pertama
4.	Jessa Zurandika, S.I.P	-	Staff Infokom

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023**

Pertama : Menunjuk Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Loka POM di Kota Lubuklinggau sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat seperti tersebut dalam lampiran keputusan ini.

Kedua...

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSxE), BSSN

b. Publikasi Hasil SKM



Disukai oleh gittaanggrila dan 7 lainnya

bpom.lubuklinggau Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen Lok... selengkapnya

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023

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



**Loka POM di Kota Lubuklinggau
Badan POM RI
2023**

BAB I **PENDAHULUAN**

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kota Lubuklinggau 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 Kota Lubuklinggau 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	96.67	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.56	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95.56	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.67	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.78	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97.78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93.33	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.67	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	95.56	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	Unsur 1	Persyaratan			v		Katim Infokom
2	Unsur 9	Sarana dan Prasarana			v		Kepala Loka POM di Kota Lubuklinggau
3	Unsur 6	Kompetensi Pelaksana			v		Katim Infokom

BAB III **REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

N o	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengadakan Sosialisasi secara daring terkait proses pendafataran izin edar di Badan POM bersama	Sudah	Telah dilaksanakan kegiatan bimtek CPPOB bersama pelaku usaha dimana dalam bimtek CPPOB ini	 	Kegiatan dilaksanakan hybrid daring 2 hari dan luring 1 hari, hambatan dan kendala kegiatan daring yaitu sinyal dan focus dari peserta untuk mengikuti kegiatan ini.

	pelaku usaha		telah dijelaskan terkait persyaratan dalam pendaftaran produk di Badan POM		
2	Loka POM di Kota Lubuklinggau sedang berproses untuk pengajuan pindah gedung kantor, sehingga diharapkan sarpras bisa memenuhi standar pelayanan minimal ULPK BPOM	Sudah	Kantor Loka POM di Kota Lubuklinggau telah pindah kantor diharapkan sarana prasarana bisa memenuhi standar	 	Hambatan dan kendala terkait anggaran
3	Menyusun program peningkatan kompetensi petugas secara mandiri dengan pihak terkait pelatihan pelayanan publik	Sudah	Petugas ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau telah mengikuti pelatihan pelayanan public lanjutan		-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Loka POM di Kota Lubuklinggau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Lubuklinggau, 26 Juli 2024

Kepala Loka Pengawas Obat
dan Makanan Di Kota Lubuklinggau



Ronny Syafri, M.Si.,Apt
NIP 198012182008121004