

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



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB.INDRAGIRI HULU**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**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.....	8
BAB V .....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN .....	10
1.    Kuesioner.....	10
2.    Hasil Olah Data SKM.....	10
3.    Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	11

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc  
NIP : 19810712 200604 2 004  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu  
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu

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.

Pematang Reba, 21 September 2023

Kepala Loka POM di Kab. Indragiri Hulu



Emi Amalia, S.Farm, Apt.,M.Sc

NIP. 19810712 200604 2 004

# **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 Kabupaten Indragiri Hulu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu.

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 Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu 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 aplikasi SapaAPIP 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 semester 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 Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	13	4
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	8
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>13</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	8	78,57%
		Perempuan	5	21,43%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	42,86%
		D4/S1	7	28,57%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	7,14%
		Pelajar/mahasiswa	3	14,29%
		Wiraswasta	6	42,86%
		Lainnya	1	14,29%
4	Usia	≤ 25 Tahun	4	7,14%
		26 – 30 Tahun	1	28,57%
		31 – 35 Tahun	2	7,14%
		36 – 40 Tahun	2	21,43%
		≥ 41 Tahun	4	35,71%

#### 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
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	91.67	91.67	90.28	91.67	91.67	91.67	87.50	83.33	87.50	<b>89.66</b>
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.58	91.67	95.14	91.67	91.67	95.83	97.92	95.83	95.83	93.90
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

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

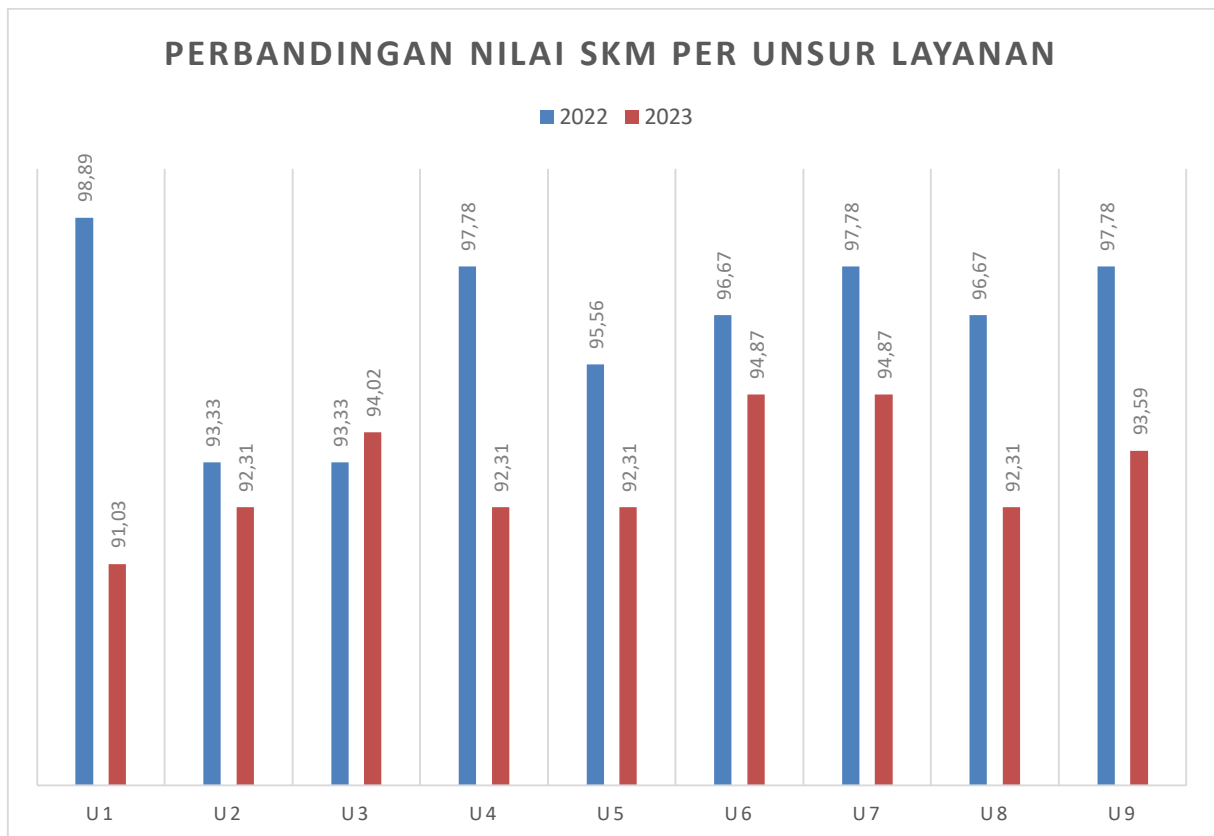
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	98,89	91,03	Turun 7,86
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,33	92,31	Turun 1,02



Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	93,33	94,02	Naik 0,69
U4	Biaya/Tarif	97,78	92,31	Turun 5,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,56	92,31	Turun 3,25
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67	94,87	Turun 1,8
U7	Perilaku Pelaksana	97,78	94,87	Turun 2,91
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,67	92,31	Turun 4,36
U9	Sarana dan Prasarana	97,78	93,59	Turun 4,19
Nilai SKM Unit Layanan		96,42	93,07	Turun 3,35

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 19 September 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

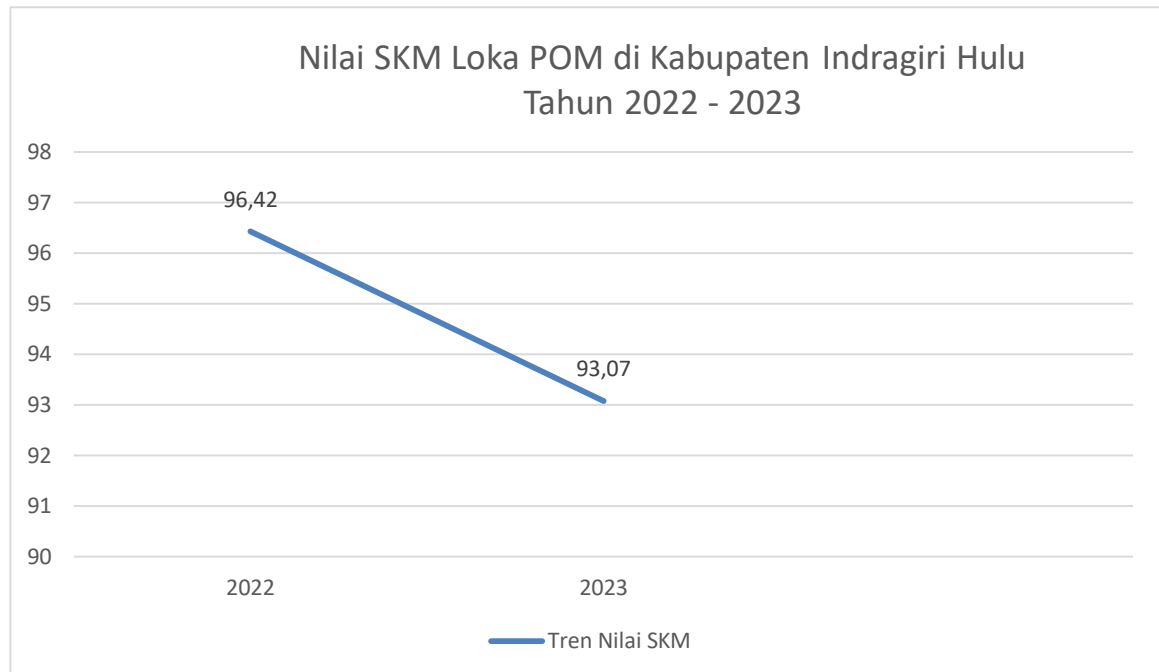
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Perbedaan pemahaman penerima layanan atau informasi tidak tersampaikan dengan tepat	Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap persyaratan layanan yang dimaksud	31 Desember 2023	Kelompok Substansi Infokom
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Informasi persyaratan belum tersampaikan dengan baik, sehingga persyaratan terkesan sangat rumit dan kompleks	Penyampaian informasi yang lebih simple dan sesuai dengan usia dan tingkat pemahaman penerima layanan	30-11-23	Kelompok Substansi Infokom

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 Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, namun masih dalam predikat Sangat Baik (A).

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,07, namun menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Persyaratan dan Sarana Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Waktu Penyelesaian.

Pematang Reba, 21 September 2023

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kabupaten Indragiri Hulu



**Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc.**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu 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

Jenis Kelamin

No. HP

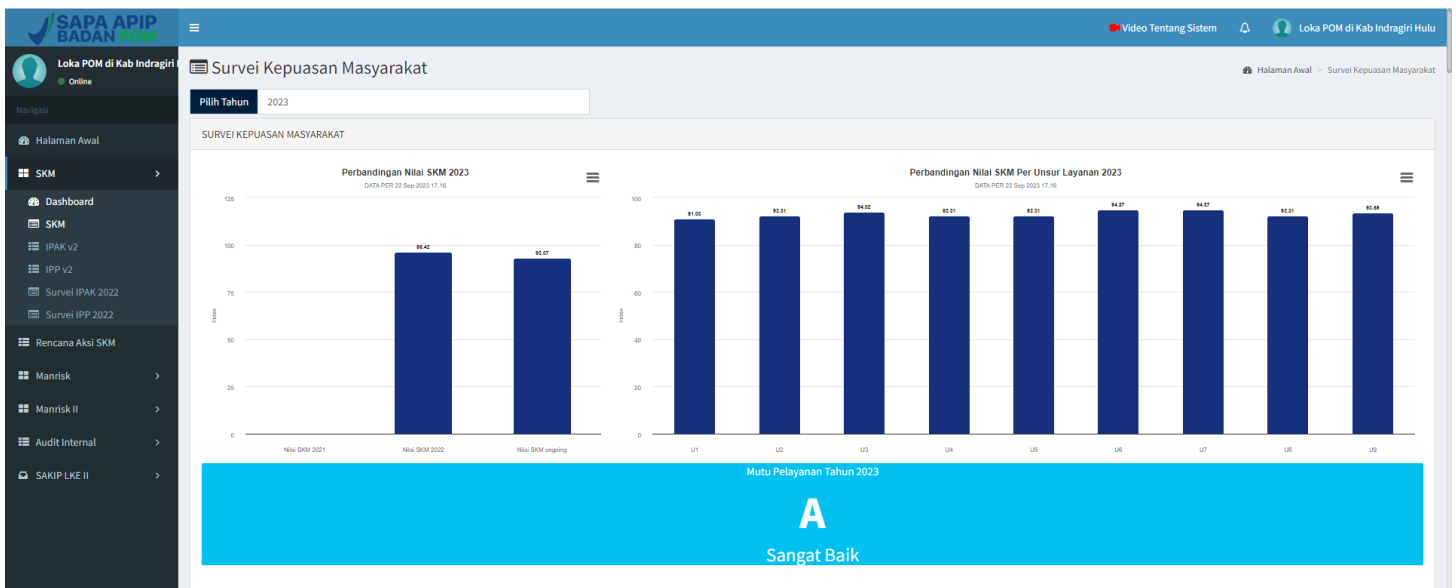
Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >


### 2. Hasil Olah Data SKM





### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM

 **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**  
Jl. Indragiri No.1, RT 002/RW 007, Pematang Saba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. 07421 2342323

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU  
NOMOR HK.02.02.BB.8B4.06.25.1 TAHUN 2023  
TENTANG  
TIM PELAKSANA SKM  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU  
TAHUN ANGGARAN 2023  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**Menimbang :** a. Bahwa untuk dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di wilayah Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Indragiri Hulu dan Kabupaten Kuantan Singingi, maka dibentuk Tim Pelaksana SKM di Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu.

**Mengingat :** 1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;  
2. 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;  
3. Keputusan MenPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;  
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU TENTANG TIM PELAKSANA SKM TAHUN 2023.

**Kesatu :** Menunjuk dan menetapkan pegawai yang namanya tersebut di bawah ini sebagai Pelaksana SKM Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut :

**Pembina :** Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc  
**Petugas Pelaksana :** Indah Dwi Mandala, S.Farm., Apt  
**SKM :** Elsha Nadya Putri, S.K.M  
**Abdi Afriandayah, S.Kom**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Badan POM RI (BPSN)

- 2 -

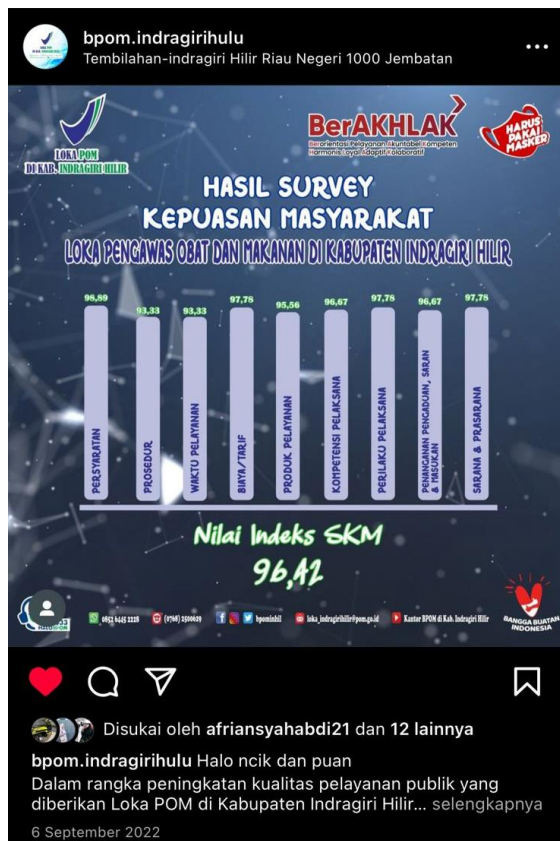
- Kedua :** Petugas Pelaksana SKM bertugas sebagai pelaksana SKM kepada Konsumen / Masyarakat
- Ketiga :** Pelaksana SKM bertanggungjawab langsung kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu
- Keempat :** Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini akan diatur kemudian
- Kelima :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan catatan apabila ada kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kabupaten Indragiri Hulu  
pada tanggal 31 Juni 2023  
Kepala Loka Pengawas Obat Dan Makanan  
di Kabupaten Indragiri Hulu,



Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc

b. Publikasi Hasil SKM



<https://www.instagram.com/p/CiJq02PrdG3/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

 **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**  
Jl. Indragiri No. 01, RT 001 / RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : [loka\\_indragirihulu@pom.go.id](mailto:loka_indragirihulu@pom.go.id)

---

Nomor : HM.01.88.884.09.23.38 Pematang Reba, 15 September 2023  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Undangan Kegiatan Forum  
Konsultasi Publik

**Yth. Daftar Undangan Terlampir di Tempat**

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik ini dilakukan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan wajib dimiliki bagi unit penyelenggara pelayanan publik pemerintah sesuai dengan Amanat Undang-undang Pelayanan Publik serta sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu selaku instansi pemerintah yang memberikan layanan publik akan melaksanakan Forum Konsultasi Publik sebagai wadah diskusi dengan penerima layanan yang akan dilaksanakan pada :

**Hari/ Tanggal : Selasa, 19 September 2023**  
**Tempat : Ruang Pertemuan Hotel Harmona In Tembilahan**  
**Waktu : 09.30 – 16.00 WIB**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat hadir dalam kegiatan ini. Mengingat pentingnya kegiatan ini, Bapak/Ibu harap menyampaikan konfirmasi kehadiran dengan menghubungi Sdri Indah (081261141062)

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kabupaten Indragiri Hulu



Emi Amalia, S.Farm, Apt, M.Sc

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

-2-

Surat Dinas Kepala Loka Pengawas Obat  
dan Makanan di Kab. Indragiri Hulu  
Nomor : HM.01.88.884.09.23.38  
Tanggal : 15 September 2023

1. Kapolres Indragiri Hilir
2. Kepala Dinas Kesehatan Indragiri Hilir
3. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Indragiri Hilir
4. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Indragiri Hilir
5. Kepala Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Indragiri Hilir
6. Rektor Universitas Islam Indragiri (UNIS) Tembilahan
7. Direktur/Pimpinan STIKES Husada Gemilang Tembilahan
8. Kepala Sekolah SMK Sdr. Indra Adnan Indragiri Collage
9. Ketua Ikatan Apoteker Indonesia PC Indragiri Hilir
10. Ketua Perhimpunan Ahli Farmasi Indonesia PC Indragiri Hilir
11. Ketua Kwartir Cabang Gerakan Pramuka Indragiri Hilir
12. Ketua Forum Taman Baca Masyarakat Indragiri Hilir
13. Ketua Lawyer Masuk Sekolah Indragiri Hilir
14. Pimpinan Posmetro Indragiri
15. Pimpinan Indra Radio
16. Pimpinan Gemilang TV
17. Media

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No. 01, RT 001 / RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : [loka\\_indragirihulupom.go.id](mailto:loka_indragirihulupom.go.id)

Nomor : HM.01.8B.8B4.09.23.39 Pematang Reba, 15 September 2023  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Undangan Kegiatan Forum  
Konsultasi Publik

### Yth. Daftar Undangan Terlampir di Tempat

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik ini dilakukan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan wajib dimiliki bagi unit penyelenggara pelayanan publik pemerintah sesuai dengan Amanat Undang-undang Pelayanan Publik serta sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu selaku instansi pemerintah yang memberikan layanan publik akan melaksanakan Forum Konsultasi Publik sebagai wadah diskusi dengan penerima layanan yang akan dilaksanakan pada :

Hari/ Tanggal : Selasa, 19 September 2023  
Tempat : Ruang Pertemuan Hotel Harmona In Tembilahan  
Waktu : 09.30 – 16.00 WIB

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat hadir dalam kegiatan ini. Mengingat pentingnya kegiatan ini, Bapak/Ibu harap menyampaikan konfirmasi kehadiran dengan menghubungi Sdri Indah (081261141062)

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kabupaten Indragiri Hulu



Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc.

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

-2-

Surat Dinas Kepala Loka Pengawas Obat  
dan Makanan di Kab. Indragiri Hulu  
Nomor : HM.01.8B.8B4.09.23.38  
Tanggal : 15 September 2023

1. Pemilik Industri AMDK JR 88
2. Pemilik Industri AMDK Asmira
3. Pemilik CV. Bio Investama Selatan
4. Pemilik Industri Pangan Amplang Kembar
5. Direktur RS 3M
6. Pemilik Apotek Pembina
7. Pemilik Klinik Kartini
8. Pemilik Toko Obat Jaya Abadi
9. Pemilik Toko Pangan Gemilang
10. Pelanggan ULPK Loka POM di Kab. Indragiri Hulu

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

