



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

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



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



089661500533



@bpom.kediri



Jl. PK. Bangsa 42, Kediri



**BADAN POM**

## **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KEDIRI**

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 42 Kediri, Jawa Timur 64124

Telp. (0354) 388 1224

email : loka\_kediri@pom.go.id / website : www.pom.go.id

### **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gidion, S.Si., M.Sc.

NIP : 19810717 200604 1 001

Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Kediri

Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Kediri

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.



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	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 .....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3. 1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
BAB V .....	14
KESIMPULAN .....	14
LAMPIRAN.....	15
1.    Kuesioner .....	15
2.    Hasil Olah Data SKM.....	15
3.    Dokumentasi lainnya terkait Pelaksanaan SKM .....	20

## **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 Kediri 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 Kediri.

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 2023 pada Loka POM di Kabupaten Kediri 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 Kabupaten Kediri 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 pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan [tinyurl.com/YanblikLokaKediri](https://tinyurl.com/YanblikLokaKediri) pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari-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 II 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 Kediri. 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 Kediri tahun 2023:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	16	5
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	2	1
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	1	1
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	619	111
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	3	3
6	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	4	1
Jumlah		645	122

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 122 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	58	48%
		PEREMPUAN	64	52%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	34	28%
		DI/D2/D3	30	25%
		D4/S1	52	43%
	PEKERJAAN	S2/Profesi/S3	6	5%
3		PNS/TNI/Polri	6	5%
		Pegawai Swasta	22	18%
	Jasa Kepabeanan	Wiraswasta	64	52%
		Perusahaan Pengurusan Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	23	19%
		Mahasiswa/ Pelajar	6	5%
4	Usia	≤ 25 Tahun	9	7%
		26 – 30 Tahun	27	22%
		31 – 35 Tahun	31	25%
		36 – 40 Tahun	32	26%
		≥ 41 Tahun	23	19%

#### **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	80.00	80.00	86.67	83.33	90.00	86.67	83.33	90.00	90.00	90.00
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83.33	83.33	77.78	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33

Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	100.00	100.00	88.89	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.19	87.99	88.94	90.09	89.19	89.19	92.04	89.79	85.89	89.79
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	88.89	83.33	88.89	77.78	83.33	88.89	83.33	94.44	77.78	94.44
Rekomendasi sebagai pemberi notifikasi kosmetika	83.33	66.67	88.89	66.67	83.33	83.33	100.00	83.33	66.67	83.33

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

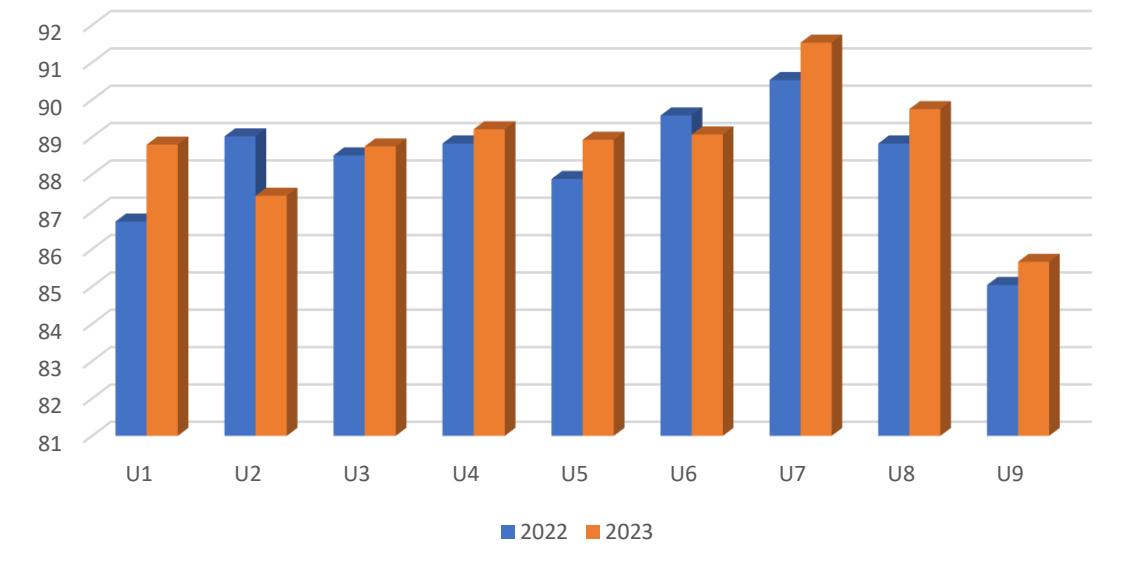
Unsur layanan		Tahun		Naik/Turun
		2022	2023	
<b>U1</b>	Persyaratan	86,74	<b>88,80</b>	2,06
<b>U2</b>	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,02	87,43	-1,59
<b>U3</b>	Waktu Penyelesaian	88,51	<b>88,75</b>	0,24
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	88,83	<b>89,21</b>	0,38
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,88	<b>88,93</b>	1,05
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	89,58	<b>89,07</b>	-0,51
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	90,53	<b>91,53</b>	1,00
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,83	<b>89,75</b>	0,92
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	85,04	85,66	0,62
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		88,33	<b>88,79</b>	0,46

Keterangan:



- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik, 88,31-100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik, 76,61-88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik, 65,00-76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik, 25,00-64,90)

## Perbandingan Nilai SKM Tahun 2022 dan 2023



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 07 September 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan (U1)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Prosedur (U2)	Kurangnya informasi mengenai prosedur	Membuat media informasi tentang prosedur melalui infografis flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Perilaku Pelaksana (U7)	Kurangnya kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan prima	Mengusulkan pelatihan pelayanan prima dan memasang infografis senyum salam sapa di ruang pelayanan prima.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Waktu pelayanan (U3)	Keterbatasan jumlah petugas dengan kompetensi yang sesuai	Menambah kompetensi petugas dengan pelatihan CDOB	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan	- Menyediakan air mineral dan permen	31 Desember 2023	

	pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A		koneksi wifi kurang stabil	untuk konsumen - Pengusulan Penambahan bandwitch wifi		Koordinator Infokom
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui Instagram dan flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui Instagram dan flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen - Pengusulan Penambahan bandwitch wifi	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Prosedur (U2)	Kurangnya media informasi mengenai prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Penyampaikan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui kegiatan FKP	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Waktu Penyelesaian (U3)	Kurangnya informasi terkait jam layanan dan jadwal petugas jaga belum efektif	Membuat infografis tentang jam layanan Mensosialisasikan jadwal jaga layanan melalui whatsapp grup	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen	30 November 2023	Koordinator Infokom

	tradisional yang baik secara bertahap			Pengusulan Penambahan bandwitch wifi		
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang biaya/tarif melalui Instagram dan flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Prosedur (U2)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang prosedur melalui Instagram dan flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
6	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Prosedur (U2)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang prosedur melalui Instagram dan flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Biaya/Tarif (U4)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang biaya/tarif melalui Instagram dan flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunggu dan koneksi wifi kurang stabil	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen Pengusulan Penambahan bandwitch wifi	31 Desember 2023	Koordinator Infokom

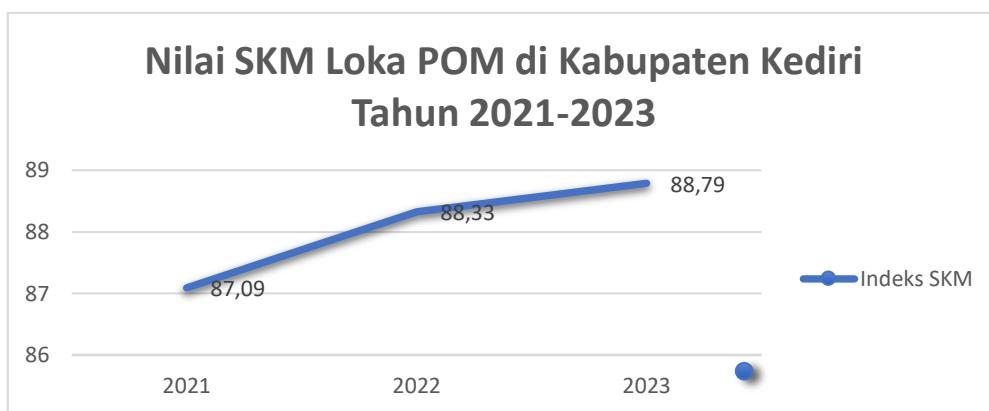
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, berikut aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Agendakan lebih sering lagi Pelatihan dan Sosialisasi sehingga menjangkau banyak Pelaku Usaha	Membuka konsultasi/bimbingan kepada pelaku usaha yang membutuhkan melalui WA/ zoom	90 HK
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kerjasama dengan Dinas terkait, Dinkes, Perikanan, Koperasi, Diaperindag Pertanian dan melakukan kolaborasi dengan Garda Transfumi (Kemenkop) untuk menjangkau lebih banyak UMKM.	Melakukan kerja sama dengan dinas terkait untuk dapat memperluas pelayanan tentang keamanan obat dan makanan (Kabupaten Tulungagung melalui mall pelayanan publik)	90 HK
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Saran : Untuk Lebih baik ke depan nya dan memberikan layanan terbaik bagi pelaku usaha UMK di bidang kosmetik. masukan untuk Loka : Agar di siapkan Minuman / permen di meja agar saat kita ingin konsultasi bisa dengan baik,,,	Meningkatkan sarana prasarana dengan menyediakan minuman dan makanan di ruang tunggu dan mempersilahkan untuk mengkonsumsi	90HK

#### 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 analisa 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 Kediri dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Loka POM di Kabupaten Kediri sesuai dengan target yang ditetapkan, namun untuk tahun 2023 ada peningkatan namun belum dapat mencapai target yang ditetapkan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Kediri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,79.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta biaya/tarif.

Kediri, 14 September 2023

Loka PQM di Kabupaten Kediri



Gidion S. Si. M.Si

NIP. 19810717 200604 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

[tinyurl.com/YanblikLokaKediri](http://tinyurl.com/YanblikLokaKediri)

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Kediri**  
Tahun 2023

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur  Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir  <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama  Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktifitas

**Next**

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Kediri**  
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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima  Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian  Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik  
Sertifikat cara distribusi obat yang baik  
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A  
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makakan  
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap  
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika

**Kembali**    **Selanjutnya**

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Kediri**  
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

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/pelajaran ?  
 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

**Top**

### 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2023																
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Kediri		Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/p	Presentase tahapan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Saran
No	Layanan	Tanggal Surve	Nama	Usia						1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	##### Elva Yunita Hariyanto	28	Perempuan	8,95631E+11	S1	Pegawai swasta	UD. Wahyu Jaya	50	5	5	6	5	6	4	4	5	Sudah cukup baik, perlu ditingkatkan lagi untuk pelayanan
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	##### Harianto	30	Laki-laki	81515437541	S1	Wiraswasta	Koperasi Kediri Muda Berkarya	100	5	5	5	5	6	6	6	6	Sangat puas
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	##### Eka Jennie Onggassari	25	Perempuan	82216972816	S1	Pegawai swasta	Indoperta ma	10	5	5	5	5	6	6	5	6	Kami berterima kasih sekali LOKA POM Kab Kediri telah mengadakan acara yang membantu dan terus membantu melalui media sosial maupun pesan WhatsApp. Mohon dibantu penjelasan komprehensif persyaratan dan jangka waktu
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	##### Vindiatul Miftah Maulyna	29	Perempuan	82330887638	S1	Wiraswasta	Chunkies.id	100	6	6	6	6	5	6	6	6	Tidak ada
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	##### Ida puspitarini	32	Perempuan	82245217808	SMA/Se derajat	Lainnya	Srikandi bejo waskito	100	3	3	3	4	4	4	4	4	Semangat petugs dalam memujukan umkm dalam negri
6	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	##### Carissa Prihatma Dewi	32	Perempuan	85646408634	S2/Profe si/S3	Pegawai swasta	PT. Marga Nusanta	95	5	5	5	5	4	5	5	5	Semoga semakin lebih baik dan berjalan lancar segala proses sertifikasi
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	##### jefti	40	Laki-laki	85692772222	S1	Pegawai swasta	PT. Emaklon Indo Manufaktur	100	6	6	5	5	6	5	6	5	Saran : Untuk Lebih baik ke depan nya dan memberikan layanan terbaik bagi pelaku usaha UMK di bidang kosmetik. masukan untuk Loka : Agar di siapkan Minuman / permen di meja agar saat kita ingin
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Sulistiyawati	45	Perempuan	83119571010	S1	Wiraswasta	Sempulu r	100	4	4	4	4	4	4	4	5	Tindak lanjut yang nyata
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Elisa Rosy melliani	23	Perempuan	8,22557E+11	S1	Wiraswasta	Ud rindah jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	Lam uitkan

10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Nur Agustin Mardiana	27	Perempuan	81331335417	S2/Profe si/S3	Pegawai swasta	AKN BLITAR	100	5	5	5	6	4	4	4	4	Secara umum, pelayanannya cukup baik
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### SUHARMINTO	55	Laki-laki	82141364200	D1/D2/ D3	Wiraswasta	Srikandi bejo waskito	100	4	5	5	5	5	5	5	5	Lebih sering diadakan sosialisasi seperti ini lagi
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Putri Damayanti	30	Perempuan	82132090823	D1/D2/ D3	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering sering di adakan kegiatan seperti ini
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Wijaya Prima Saputra	36	Laki-laki	85706465108	SMA/Se derajat	Wiraswasta	PT. Yuksri Prima Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus banget... semakin mudah pengurusannya
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Muchlison Noucana	31	Laki-laki	81249633069	S1	Wiraswasta	Kibo Food	100	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Rea Ivan Jordan	29	Laki-laki	81227099509	S1	Pegawai swasta	PT Sariguna Primatirta a Tbk	100	4	5	5	5	5	4	5	5	Pelayanan sudah baik, perlu ditingkatkan agar lebih lebih baik, jaya selalu LOKA POM Kediri
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Saiful Anwar	35	Laki-laki	81336781704	S1	Wiraswasta	Sari rempah	100	5	5	5	4	5	5	5	5	
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Denny Sanjaya Irawan	36	Laki-laki	81217474200	S1	Wiraswasta	UD. Sumber Jaya	100	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Nur Asfiatul Ainun	32	Perempuan	82136692166	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Ketahanan Panen	100	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih info dan ilmunya
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Eni Susilowati	33	Perempuan	85733833343	S2/Profe si/S3	Peneliti/dosen	UNIVERS ITAS NAHDLAT UL	100	6	6	5	5	5	5	6	6	Sering mengadakan acara semacam ini untuk bantuan pelaku umkm
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	##### Nany	36	Perempuan	85246620489	S1	Lainnya	Dapur Makian	100	6	6	6	6	6	5	6	6	

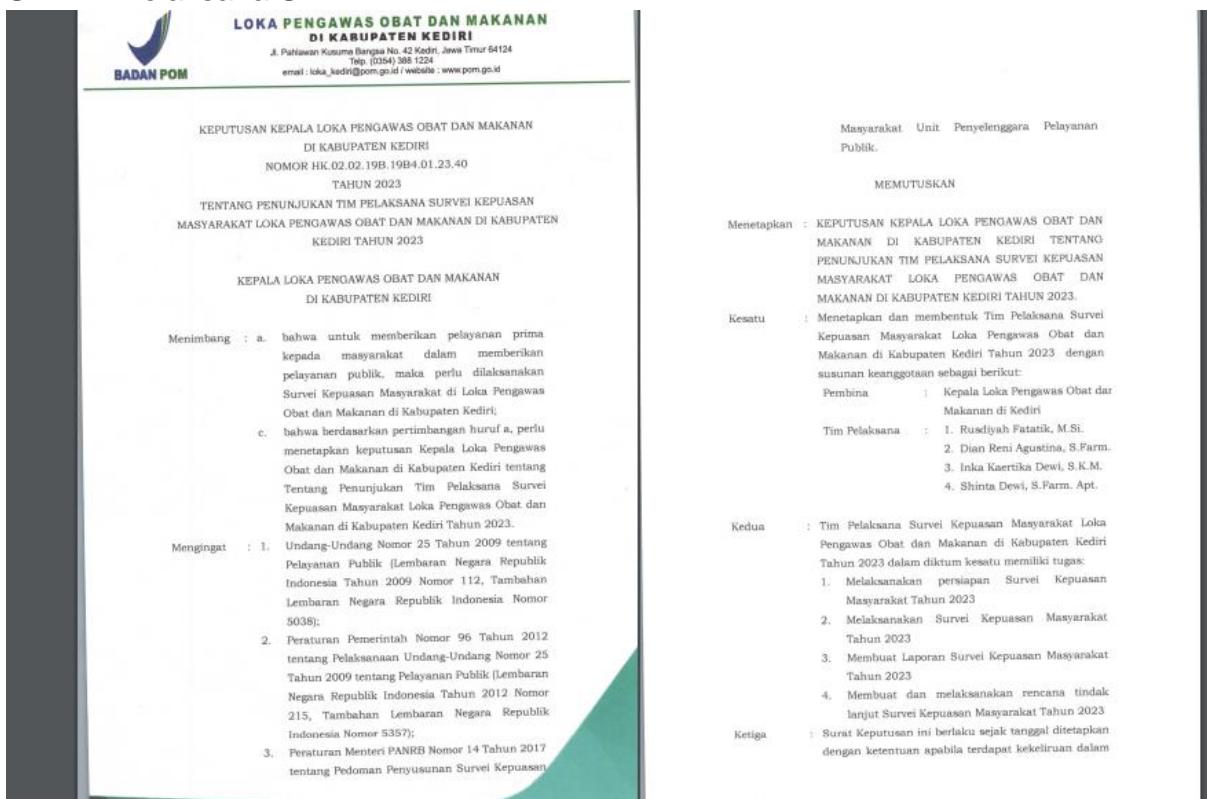






### 3. Dokumentasi lainnya terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kediri  
Pada tanggal 2 Januari 2023  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI KABUPATEN  
KEDIRI,  
  
Singed oleh : Adi, S.Farm., Apt.

## b. Publikasi Hasil SKM

<https://www.instagram.com/p/CxN6CRivx1E/>



## c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut SKM

NOTULENSI RAPAT PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023						
Hari, Tanggal : Senin, 11 September 2023 Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Kab. Kediri						
<b>1. Persiapan Pelaksanaan SKM</b> Survey dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:						
No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja			
1.	Persiapan	Februari-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.	Laporan	Minggu II Agustus s.d Minggu II September 2023	20			
<b>2. Penentuan Jumlah Responden</b> Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Kediri. 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 Kediri tahun 2023:						
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM :						
No	Jenis Layanan	Prioritas Usur	Perwakilan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Izin penerapan cara produksi dan pengolahan yang baik	Persyaratan (U1)	Kurangnya sarana sumber informasi bagi konsumen	Membuat media informasi tentang persyaratan melalui flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Prosedur (U2)	Kurangnya informasi mengenai prosedur	Membuat media informasi tentang prosedur melalui infografis flyer.	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
		Pentilai Pelaksana (U7)	Kurangnya kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan prima	Menyusulkan pelatihan pelajaran prima dan membangun int�rvals setiap selama satu di ranjang pelayanan prima	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Waitu pelayanan (U3)	Keterbatasan jumlah pelugas dengan kompetensi yang sesuai	Menambah komefensi pelugas dengan pelatihan C008	31 Desember 2023	Koordinator Infokom
3	Sertifikat cemeterial, aspek cara pembuatan kosmetik yang	Sarana dan Prasarana (U9)	Kurangnya fasilitas menunjang dan koneksi wifi	- Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen	31 Desember 2023	Koordinator

