

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



20
23

**Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Baubau**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.2 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V.....	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	18
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 ULPK Loka POM di Kota Baubau 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

Dasar pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada:

- 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 ULPK Loka POM di Kota Baubau.

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 ULPK Loka POM di Kota Baubau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner tinyurl.com/YanblikLokaBaubau yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) 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 ULPK Loka POM di Kota Baubau 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 dan offline melalui tautan tinyurl.com/YanblikLokaBaubau 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Februari s.d April 2023	54 Hari Kerja
2	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54 Hari Kerja
3	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu III Agustus 2023	72 Hari Kerja
4	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20 hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari layanan ULPK di Loka POM di Kota Baubau. 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 Kota Baubau tahun 2023 :

No.	Jenis Pelayanan	Target Sampel
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	59
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	39	64%
		Perempuan	22	36%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	15	25%
		D1/D2/D3	4	7%
		D4/S1	36	59%
		S2/Profesi/S3	6	10%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	11	18,03%
		Pegawai Swasta	7	11,48%
		Wiraswasta	22	36,07%
		Pelajar/ Mahasiswa	9	14,75%
		Lainnya	12	19,67%
4.	Usia	≤ 25 Tahun	12	20%
		26 – 30 Tahun	6	10%
		31 – 35 Tahun	18	30%
		36 – 40 Tahun	9	15%
		≥ 41 Tahun	16	26%

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	83.33	83.33	83.33	100.0	100.0	83.33	100.0	100.0	83.33	90.74
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.55	92.37	92.66	92.66	93.79	96.89	97.18	92.94	89.27	93.03
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	83.33	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.33	96.30

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

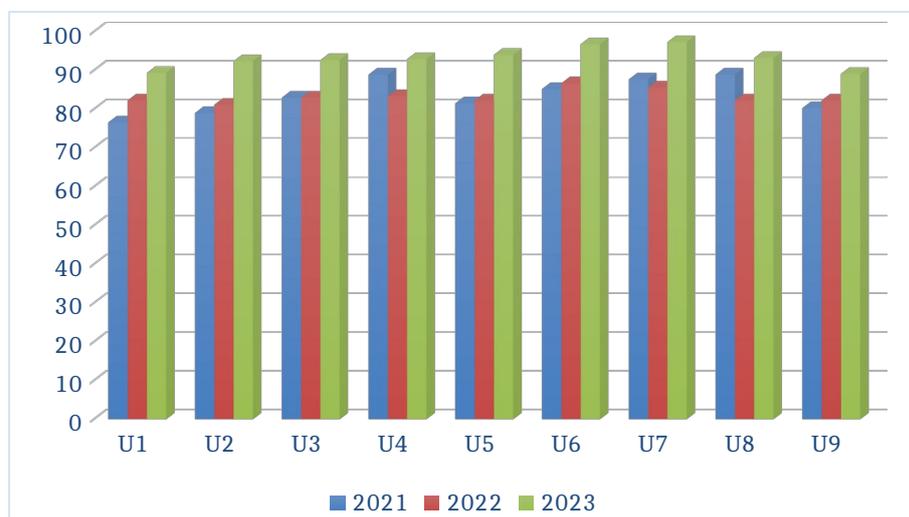
Unsur Pelayanan		2021	2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	76,54	82,22	89,34	7,12
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	79,01	81,11	92,35	11,24
U3	Waktu Penyelesaian	82,92	82,96	92,62	9,66
U4	Biaya/ Tarif	88,89	83,33	92,9	9,57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	81,48	82,22	93,99	11,77
U6	Kompetensi Pelaksana	85,19	86,67	96,72	10,05
U7	Perilaku Pelaksana	87,65	85,56	97,27	11,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,89	82,22	93,17	10,95
U9	Sarana dan Prasarana	80,25	82,22	89,07	6,85
Nilai SKM Unit Layanan		0	83,42	93,05	9,63

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 2021 s.d. 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 05 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	Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan Pelayanan	Konsumen masih belum memahami persyaratan pendaftaran produk, sehingga menganggap pertanyaan yang ada dalam SKM merupakan survey untuk registrasi produk	Mendampingi konsumen dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan dalam survey SKM agar lebih dipahami oleh konsumen.	30-09-2023	Tim Pelayanan Publik
		Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Konsumen masih belum mandiri dalam memahami mekanisme prosedur pendaftaran produk, sehingga menganggap pertanyaan yang ada dalam SKM merupakan survey untuk registrasi produk	Membuat dan mencetak produk informasi mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	30-09-2023	Tim Pelayanan Publik
		Sarana dan Prasarana	Fasilitas ruang pelayanan publik di UPT Loka POM Baubau belum dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumen	Penyediaan fasilitas berupa minuman dan makanan ringan gratis kepada konsumen, serta melengkapi dengan <i>charger station</i> .	30-09-2023	Tim Pelayanan Publik

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 (DD-MM-YY)
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Pertahankan pelayanan prima ini dan untuk mempertahankan pelayanan prima ini sebaiknya melayani masyarakat dengan menggunakan bahasa masyarakat pula.	Memberikan penjelasan dengan menggunakan Bahasa daerah bagi petugas yang mampu dan menguasai Bahasa daerah setempat.	31-12-2023

4.2 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 di Loka POM Kota Baubau dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Loka POM di Kota Baubau.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM Kota Baubau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,05. Nilai SKM Loka POM di Kota Baubau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 s.d. 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; dan Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan; Kompetensi Pelaksana; dan Perilaku Pelaksana.

Baubau, 23 September 2023

Kepala Loka POM di Kota Baubau



Ryanperi Kusuma, S. Farm., Apt

NIP. 19860914 200912 1 002

LAMPIRAN

1. Kuisisioner Pengisian SKM

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau 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 Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

[Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau 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

Presentase tahapan penyelesaian

[Kembali](#)

[Selanjutnya](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Baubau
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/alur pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Top

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

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 sopan dan 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 ?

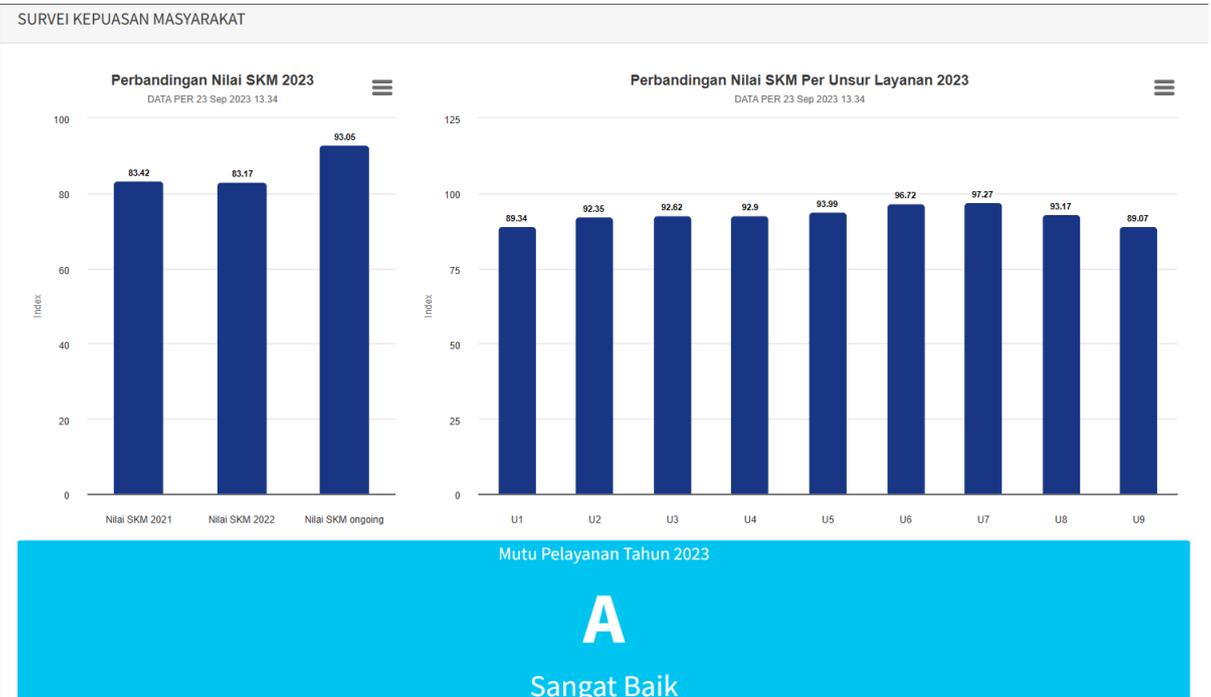
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

[Top](#)

2. Hasil Olah Data SKM



Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Baubau

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kota Baubau

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	1	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	90.74
2		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	59	59	89.55	92.37	92.66	92.66	93.79	96.89	97.18	92.94	89.27	93.03
3		Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	96.30

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

A. Publikasi Hasil SKM Tahun 2023



B. Rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM (05 September 2023)

