

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
LOKA POM DI KOTA TANJUNGPINANG  
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	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM3	
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 .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM6	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 Pelayanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V .....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	17

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Irdiansyah, S.H  
NIP : 19880118 201012 1 002  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang  
Unit Kerja : Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang

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 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.

Tanjungpinang, 14 Agustus 2024

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang,



## **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 Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang 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 Tanjungpinang.

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 Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang 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 [bit.ly/SKMtanjungpinang2024](https://bit.ly/SKMtanjungpinang2024) yang outputnya dapat dilihat pada <https://sapaapip.pom.go.id/> di lokasi unit pelayanan pada waktu 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 7 (tujuh) 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	14
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	65
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	78
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang. 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 Tanjungpinang tahun 2024

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

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	8	66.7%
		Perempuan	4	33.3%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	8.33%
		D1/D2/D3	1	8.33%
		D4/S1	10	83.33%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	8.3%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	2	16.7%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	9	75%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	16.7%
		26 – 30 Tahun	4	33.3%
		31 – 35 Tahun	1	8.3%
		36 – 40 Tahun	3	25%
		≥ 41 Tahun	2	16.7%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP 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
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93.94	93.94	88.89	89.39	87.88	90.91	90.91	90.91	89.39	90.68

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

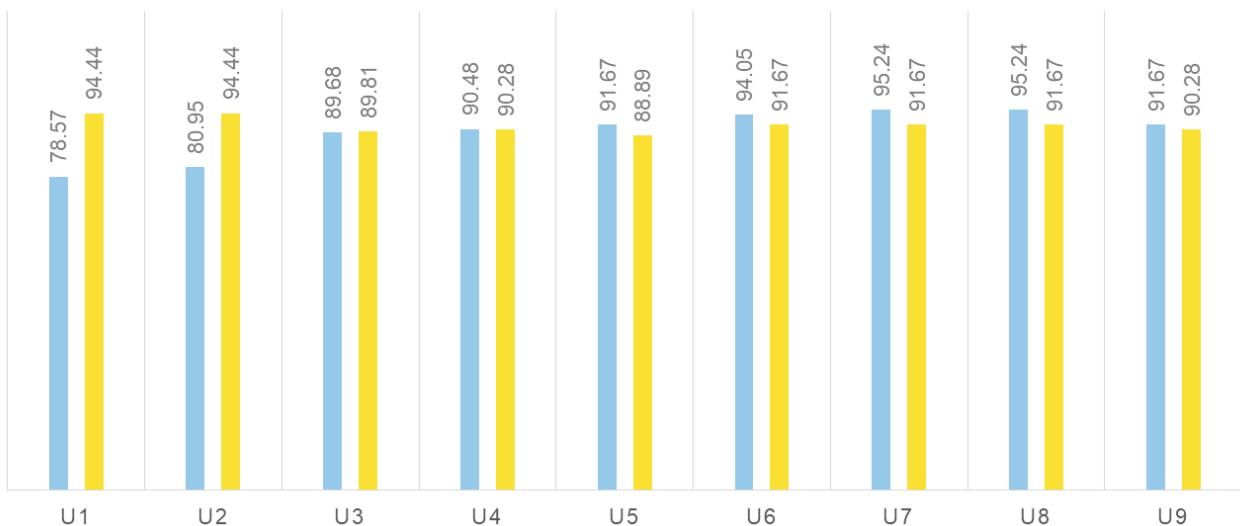
Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	78.57	94.44	15.87
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80.95	94.44	13.49
U3	Waktu Penyelesaian	89.68	89.81	0.13
U4	Biaya/Tarif	90.48	90.28	0.2
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.67	88.89	2.78
U6	Kompetensi Pelaksana	94.05	91.67	2.38
U7	Perilaku Pelaksana	95.24	91.67	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.24	91.67	3.57
U9	Sarana dan Prasarana	91.67	90.28	1.39
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		89.73	91.46	1.73

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 PER UNSUR LAYANAN

■ 2023 ■ 2024



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 88,89. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 89,81 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Sarana dan Prasarana dengan nilai 90,28 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dengan nilai 94,44, selanjutnya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 94,44, kemudian tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu 91,67 (Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

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

- 1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan seperti Standar Layanan Publik sudah diletakkan pada ruang Resepsionis maupun MPP dan sudah di upload pada subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang, namun belum banyak masyarakat yang memperhatikan Standar Layanan pada ruang pelayanan maupun mengakses subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang.
- 2) Belum dilakukan review kembali terkait waktu penyelesaian di standar layanan di masing-masing jenis layanan yang ada di Loka POM di Kota Tanjungpinang serta keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyebabkan Waktu Penyelesaian Layanan menjadi kurang maksimal.
- 3) Telah dilakukan penyekatan ruangan untuk keperluan Laboratorium Rapid Obat di Loka POM di Kota Tanjungpinang yang menyebabkan sirkulasi ruang ULPK menjadi kurang baik (panas), saat ini pendingin ruangan yang tersedia di ruang ULPK adalah kipas angin, kemungkinan pelanggan menjadi kurang nyaman. Loka POM di Kota Tanjungpinang juga belum memiliki gedung kantor sendiri (masih sewa), sehingga upaya renovasi sulit dilakukan.

## 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 (rapat tinjauan manajemen) pada tanggal 29 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Standar Layanan Publik sudah diletakkan pada ruang Resepsionis maupun Mal Pelayanan Publik (MPP) dan sudah di upload pada subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang, namun belum banyak masyarakat yang memperhatikan Standar Layanan pada ruang pelayanan maupun mengakses subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang	Peningkatan sosialisasi terkait Standar Layanan pada subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang melalui media sosial dapat melalui <i>story</i> maupun postingan.	28-02-25	Kelompok Substansi Infokom dan Admin Subsite
		Waktu Penyelesaian	Belum dilakukan review kembali terkait waktu penyelesaian di standar layanan di masing-masing jenis layanan yang ada di Loka POM di Kota Tanjungpinang serta keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyebabkan Waktu Penyelesaian Layanan menjadi kurang maksimal.	Lakukan review Standar Layanan untuk masing-masing Jenis Layanan	31-12-2024	Penanggung Jawab (PJ) Setiap Substansi di Loka POM di Kota Tanjungpinang
		Sarana dan Prasarana	Telah dilakukan penyekatan ruangan untuk keperluan Laboratorium Rapid Obat di Loka POM di Kota Tanjungpinang yang menyebabkan sirkulasi ruang ULPK menjadi kurang baik (panas), saat ini pendingin ruangan yang tersedia di ruang ULPK adalah kipas angin, kemungkinan	Mengajukan pembelian Air Conditioner untuk tahun 2025.	31-12-2024	Tata Usaha dan Bagian BMN

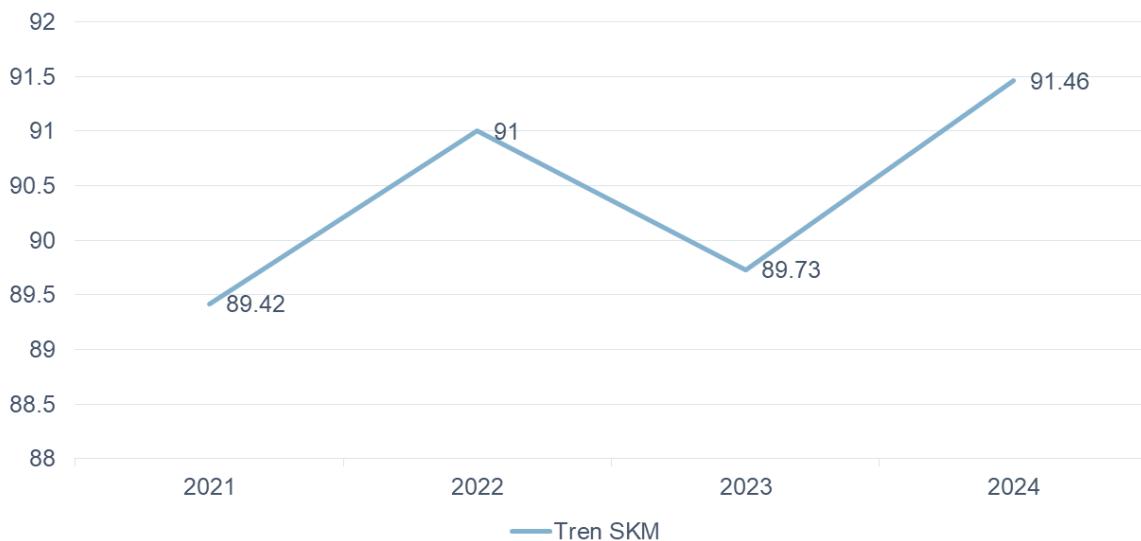
			pelanggan menjadi kurang nyaman. Loka POM di Kota Tanjungpinang juga belum memiliki gedung kantor sendiri (masih sewa), sehingga upaya renovasi sulit dilakukan.			
--	--	--	--	--	--	--

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.

#### 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 Tanjungpinang dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Loka POM di Kota Tanjungpinang  
Tahun 2021 sampai 2024**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Loka POM di Kota Tanjungpinang dan masih memenuhi kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).

## BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,46. Nilai SKM Loka POM di Kota Tanjungpinang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Persyaratan, selanjutnya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, kemudian tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu (Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)

Tanjungpinang, 14 Agustus 2024  
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Tanjungpinang  
Tahun 2024

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

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Tanjungpinang  
Tahun 2024

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima  Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian  Hitungan dalam %

[Kembali <](#)    [Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kota Tanjungpinang  
Tahun 2024

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

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?  
 Sangat Tidak Sesuai  
 Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai

○ Cukup Sesuai  
○ Sesuai  
○ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?  
 Sangat Tidak sesuai  
 Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Cukup Sesuai  
 Sesuai  
 Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?  
 Sangat Lambat  
 Lambat  
 Kurang Cepat  
 Cukup Cepat  
 Cepat  
 Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?  
 Sangat Tidak Jelas  
 Tidak Jelas  
 Kurang Jelas  
 Cukup Jelas  
 Jelas  
 Sangat Jelas

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

-----  
 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 (tulisan 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

-----  
 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

Top

Top

Top

Selanjutnya >

< Kembali

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kota Tanjungpinang**  
Tahun 2024

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

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

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju

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

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

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

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

Kembali

11/07

Seanjutnya >

Top

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kota Tanjungpinang**  
Tahun 2024

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

Bilahkan isi kolom dibawah ini

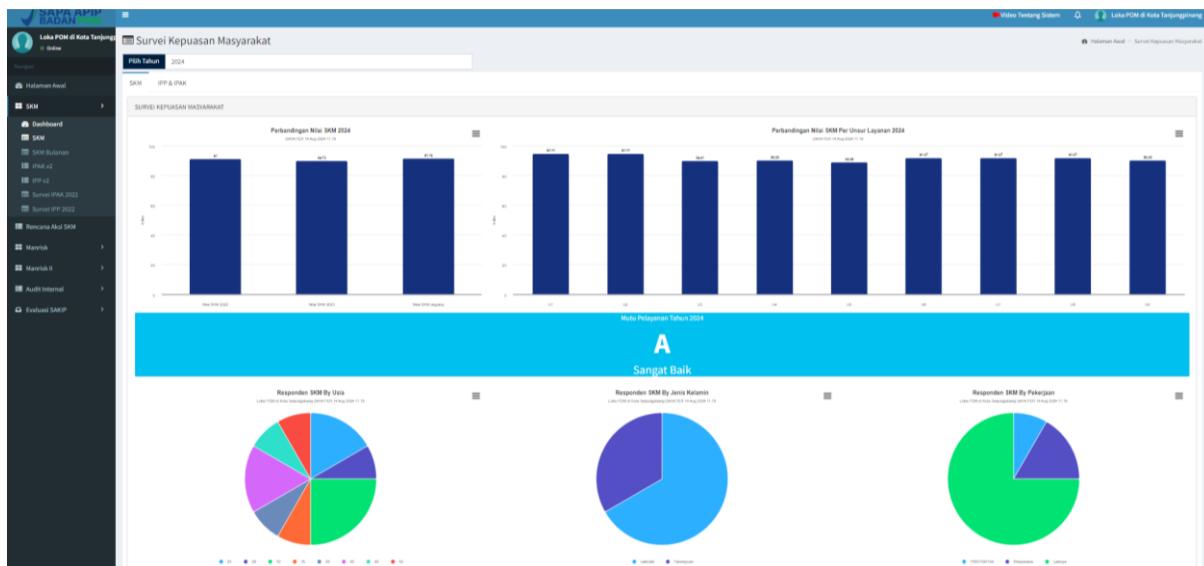
13226

Masukan kode keamanan di atas.

Kembali

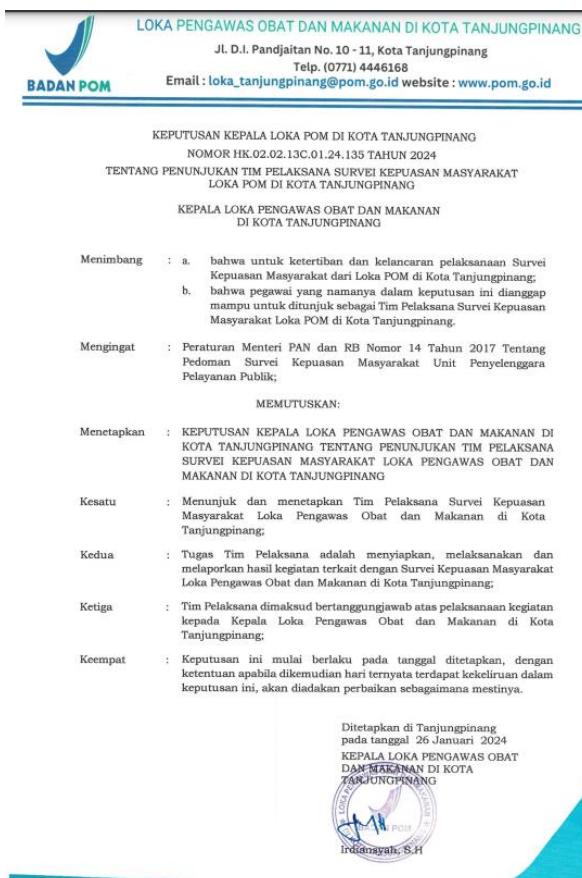
Simpan

## 2. Hasil Olah Data SKM



## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

### a. SK Tim Pelaksana SKM



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG  
NOMOR : HK.02.02.13C.01.24.135  
TANGGAL : 26 Januari 2024

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NO	NAMA	JABATAN	BERTINDAK SELAKU
1	Dian Royana, SKM	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Tim Pelaksana
2	Deni Setiawati, S.Si	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Tim Pelaksana
3	Dwinoto, S.Sos	Arsiparis	Tim Pelaksana

Tanjungpinang, 26 Januari 2024  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG  
  
Irdiansyah, S.H

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Adapun rencana tidak lanjut hasil SKM 2024 dibahas pada Rapat Tinjauan Manajemen Loka POM di Kota Tanjungpinang Tahun 2024.



**Daftar Hadir Kegiatan  
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang**

Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen 2024 - Loka POM di Kota Tanjungpinang

Lokasi : Loka POM di Kota Tanjungpinang

Waktu : Senin, 29 Juli 2024 08:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Kehadiran	TTD
1	Atika	199111292023212043	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	08212307994	Daring - WFO	
2	Chintia Nuraeny Widjayanti	199909092022032001	Pranata Keuangan Apbn Terampil	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	085642738378	Luring - WFO	
3	Deni Setiawati	199511282019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	6281279685050	Luring - WFO	
4	Dian Royana, SKM	199102052019032007	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	082234751013	Luring - WFO	
5	Dwinoto	2172041406830002	Arsiparis	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	085264877669	Luring - WFO	
6	Fitri Yulisa	2101146406850001	Pramubakti	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	6281275208789	Daring - WFO	
7	Idin Robintua Manurung	199509242019031002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	085276455751	Luring - WFO	
8	Immanuel H. Simatupang	2172022610960001	Pengelola Barang Milik Negara	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	085278165160	Luring - WFO	
9	Irdiansyah	198801182010121002	Kepala Loka POM Di Kota Tanjung Pinang	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	085268068986	Luring - WFO	
10	Muhammad Pastry, S.Si	199507152019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	082283106709	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Kehadiran	TTD
11	Nimas Setyoningrum	199111032019032003	Analis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	082280238156	Daring - WFO	
12	Resa Aries Munandar	1994062019031003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	082281519600	Dinas	
13	Restu Suryadi	199208232023211022	Arsiparis Keterampilan	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	081277773331	Daring - WFH	
14	Riesa Uzvi Flowerini	199205292019032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	081371668279	Dinas	
15	Rino Rahmadani S	2172010704910001	Analisis Keuangan	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Pria	081261970000	Luring - WFO	
16	Roudhotul Imdad	199504012019032008	Pranata Komputer Terampil	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	082373739904	Luring - WFO	
17	Wenny Dwi Putri	199103252019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Tanjung Pinang	Wanita	081232762303	Daring - WFH	

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**LOKA POM DI KOTA TANJUNGPINANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2024**

## 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 Tanjungpinang 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 Tanjungpinang periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	78,57	B (BAIK)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,95	B (BAIK)
3	Waktu Penyelesaian	89,68	A (SANGAT BAIK)
4	Biaya/Tarif	90,48	A (SANGAT BAIK)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,67	A (SANGAT BAIK)
6	Kompetensi Pelaksana	94,05	A (SANGAT BAIK)
7	Perilaku Pelaksana	95,24	A (SANGAT BAIK)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,24	A (SANGAT BAIK)
9	Sarana dan Prasarana	91,67	A (SANGAT BAIK)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Persyaratan	1.1 Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan				V	Kelompok Substansi Infokom
2	Unsur 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan				V	Kelompok Substansi Infokom

### **BAB III**

#### **REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap persyaratan layanan yang dimaksud.	Sudah	Penyampaian layanan publik Loka POM di Kota Tanjungpinang yang terdapat di dalam Standar Layanan Publik dan dipublikasikan melalui website dan media sosial Loka	<a href="https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1284/733aeb12b2032042d0f7f34b472772d0.pdf">https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1284/733aeb12b2032042d0f7f34b472772d0.pdf</a>  <a href="https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1284/47a138bf5d1c6e29ee5dc7c2b823be7e.png">https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1284/47a138bf5d1c6e29ee5dc7c2b823be7e.png</a>	-
2.	Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang dimaksud.	Sudah	Pemberian informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur layanan kepada pengguna layanan	<a href="https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1287/1ed049dd05b18fe2c9554f1fe989d8ae.pdf">https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1287/1ed049dd05b18fe2c9554f1fe989d8ae.pdf</a>  <a href="https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1286/6cdf3a90e6210cab4f4d0adc505cc942.png">https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1286/6cdf3a90e6210cab4f4d0adc505cc942.png</a>	-
3.	Membuat <i>timeline</i> pelayanan publik Loka POM di Kota Tanjungpinang dan Menyusun jadwal petugas layanan yang bertugas di kantor Loka dan di	Sudah	Memberi informasi tentang standar pelayanan publik Loka	<a href="https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1287/1ed049dd05b18fe2c">https://sapapip.pom.go.id/uploads/skm_ra/1287/1ed049dd05b18fe2c</a>	-

	Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang		POM di Kota Tanjungpinang dan membuat jadwal piket petugas MPP	<a href="#">9554f1fe989d8ae.pdf</a> <a href="https://sapaapi.pom.go.id/uploads/skm_ra/1287/e352d7810b6ea402d457d0728717a0d7.xls">https://sapaapi.pom.go.id/uploads/skm_ra/1287/e352d7810b6ea402d457d0728717a0d7.xls</a> X	
--	---	--	--	---	--

#### BAB IV KESIMPULAN

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

1. Loka POM di Kota Tanjungpinang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan review terhadap standar pelayanan publik secara berkala	Melibatkan antar substansi	TW IV 2024	Kepala Loka	-
2	Membuat konten layanan publik di media sosial/website	Mengikuti webinar/pelatihan yang sesuai	TW IV 2024	Substansi Infokom	-

Tanjungpinang, 14 Agustus 2024

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang,

