

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023



LOKA POM
DI KABUPATEN ENDE



1500533
HALO BPOM

f Loka POM di Ende

@bpom.ende

X @bpom_ende

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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
a. Nilai SKM per jenis layanan	5
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	7
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	7
5.2 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18

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. Libatkan 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 Kabupaten Ende 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende. .

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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende 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 Kabupaten Ende 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 <https://tinyurl.com/YanblikLokaEnde> 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 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 III 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	3	3
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	2	2
3	Pengujian Obat Dan Makanan	24	7
4	Pengaduan Masyarakat Dan Informasi Obat Dan Makanan	122	31
5	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	1	1
Jumlah		152	44

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	12	27%
		Perempuan	32	73%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	9%
		D1/D2/D3	24	55%
		D4/S1	14	32%
		S2/Profesi/S3	2	4%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	26	59%
		Pegawai Swasta	8	18%
		Wiraswasta	4	9%
		Pelajar/Mahasiswa	3	7%
		Lainnya	3	7%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	11%
		26 – 30 Tahun	10	23%
		31 – 35 Tahun	5	11%
		36 – 40 Tahun	9	21%
		≥ 41 Tahun	15	34%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

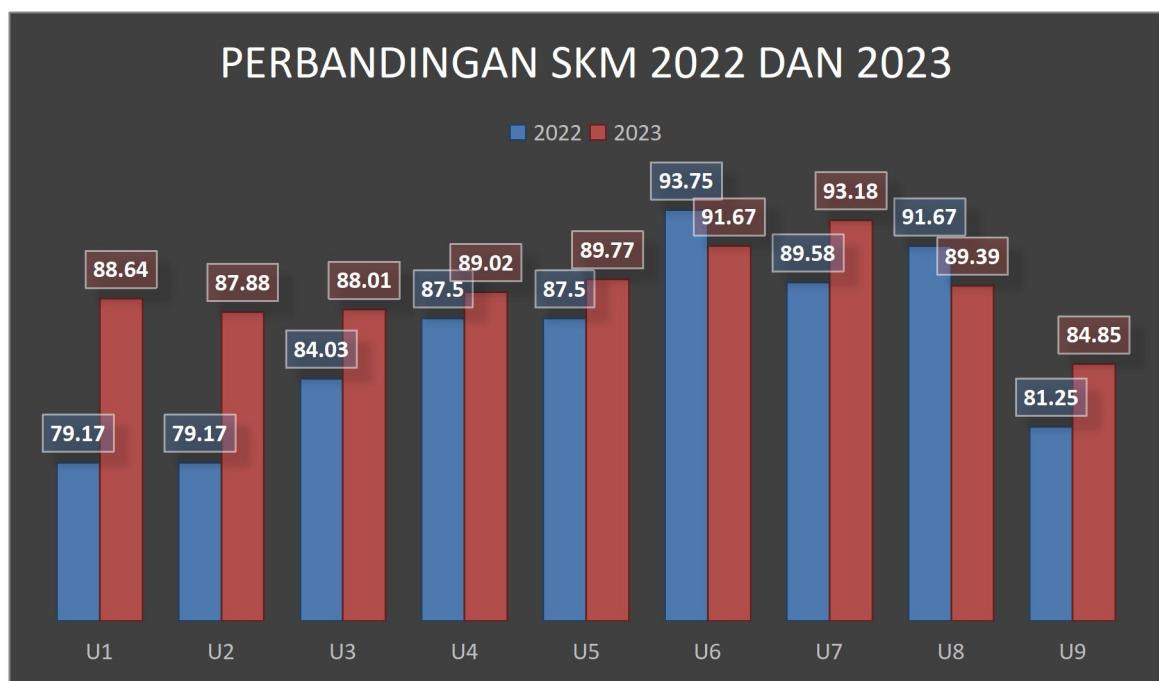
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	100	94,44	90,74	88,89	94,44	100	94,44	94,44	94,44	94,65
Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	100	100	94,44	100	100	91,67	100	91,67	91,67	96,60
Pengujian Obat Dan Makanan	97,62	88,10	88,10	90,48	92,86	90,48	90,48	90,48	83,33	90,21
Pengaduan Masyarakat Dan Informasi Obat Dan Makanan	84,95	86,56	87,81	88,17	88,71	91,40	93,55	88,71	84,41	88,25
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	83,33	83,33	72,22	83,33	66,67	83,33	83,33	83,33	66,67	78,40

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	79,17	88,64	9,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,17	87,88	8,71
U3	Waktu Penyelesaian	84,03	88,01	3,98
U4	Biaya/Tarif	87,50	89,02	1,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	89,77	2,27
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75	91,67	-2,08
U7	Perilaku Pelaksana	89,58	93,18	3,6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	89,39	-2,28
U9	Sarana dan Prasarana	81,25	84,85	3,6
Nilai SKM Unit Layanan		85,96	89,16	3,2

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 rapat internal pada tanggal 13 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 (CPPOB)	Biaya/ Tarif	Konsumen belum mengetahui terkait komponen biaya yang dikeluarkan untuk proses pendaftaran Izin CPPOB	Peningkatan sosialisasi terkait biaya pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Alur dan proses pendaftaran Izin CPPOB belum disosialisasikan kepada konsumen	Peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPPOB kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	Kompetensi Pelaksana	Pendampingan sertifikasi CDOB belum optimal karena di Loka POM di Kabupaten Ende baru terdapat 1 Inspektur CDOB	Pelatihan Inspektur CDOB untuk pegawai Loka POM di Kabupaten Ende	31 Desember 2023	Pemeriksaan dan Sertifikasi
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsumen belum mengetahui kanal pengaduan, saran dan masukan di Kantor Loka POM di Kabupaten Ende	Peningkatan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan di Kantor Loka POM di Kabupaten Ende kepada konsumen	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kab. Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2023	Infokom

3	Pengujian Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Konsumen kurang mendapatkan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian	Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke-3 sudah sesuai alur dan prosedur tetapi konsumen belum mendapatkan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel	Loka POM di Kabupaten Ende akan memberikan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel melalui notifikasi Whatapps/SMS	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Terdapat beberapa metode pengujian yang tidak bisa dilakukan di Laboratorium Loka POM di Kab. Ende karena keterbatasan instrumen pengujian	Meminta rekomendasi pengadaan instrumen pengujian ke PPPOMN sebagai dasar untuk melakukan pengadaan	31 Desember 2023	Pengujian
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Belum banyak masyarakat di kecamatan/desa yang memahami persyaratan untuk melakukan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Menyebarluaskan QR code ke kecamatan/desa agar masyarakat dapat mengakses informasi maupun pengaduan dengan lebih mudah	31 Desember 2023	Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Konsumen kurang mendapatkan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kab. Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2023	Infokom
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara	Waktu Penyelesaian	Alur dan proses pendaftaran Izin CPOTB belum disosialisasikan kepada konsumen	Peningkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran Izin CPOTB kepada	31 Desember 2023	Infokom

Bertahap (CPOTB)			konsumen melalui media cetak dan elektronik		
	Produk/ Spesifikasi Jenis Pelayanan	Loka POM di Kabupaten Ende belum melakukan FKP (Forum Komunikasi Publik) sehingga Standar Pelayanan belum bisa ditetapkan yang menyebabkan konsumen belum mengetahui produk dan jenis layanan pada Loka POM di Kabupaten Ende	Loka POM di Kabupaten Ende akan melakukan FKP untuk menginformasikan produk dan jenis layanan yang dimiliki kepada stakeholder dan masyarakat	31 Desember 2023	Infokom
	Sarana dan Prasarana	Masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kab. Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31 Desember 2023	Infokom

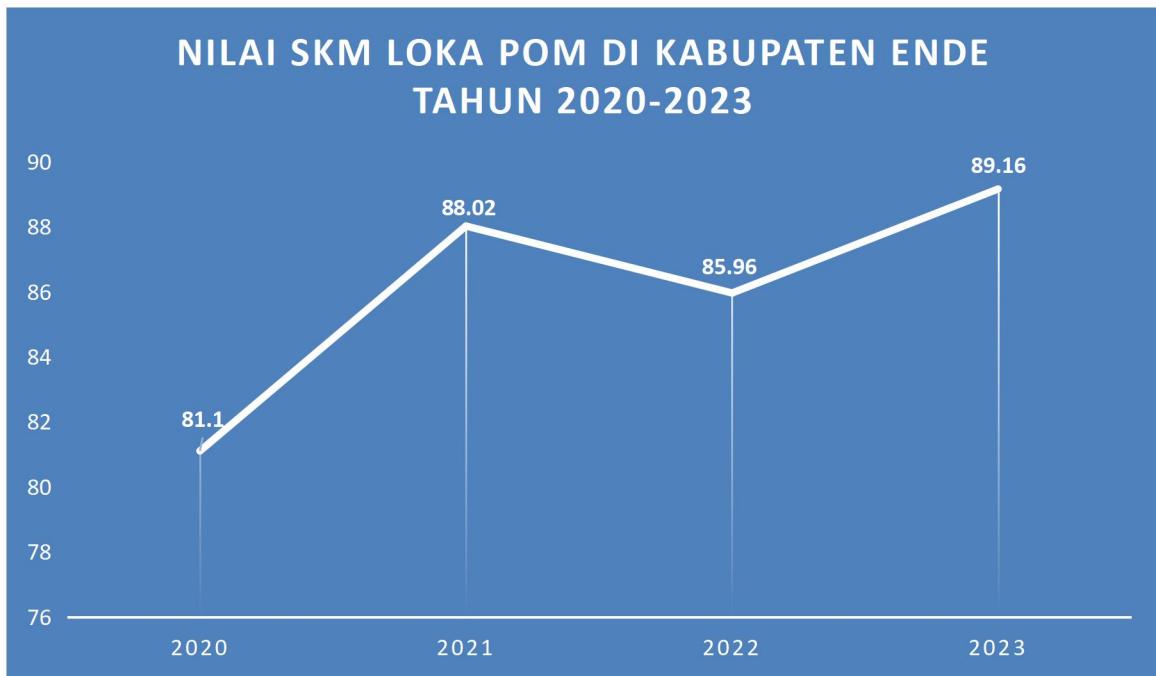
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lebih baik lagi dalam pelayanan telpon customer	Dibuat jadwal piket petugas pelayanan publik	31 Desember 2023
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ditambahkan AC (air conditioner) pada ruang UPP Loka POM di Kabupaten Ende	Ruang UPP akan dipasang AC untuk menambah kenyamanan konsumen	31 Desember 2023

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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi terjadi peningkatan nilai SKM dari tahun 2022 ke tahun 2023 di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,16. Nilai SKM Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Loka POM di Kabupaten Ende yaitu 1) Sarana dan Prasarana, 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Loka POM di Kabupaten Ende yaitu 1) Perilaku Pelaksana 2) Kompetensi Pelaksana 3) Produk, Spesifikasi Jenis Layanan

Ende, 13 September 2023
Kepala Loka POM di Kabupaten Ende,



Benny Hendrawan Prabowo, S.Fram
NIP 19840401 200712 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Ende 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/beraktivitas

Selanjutnya ➔

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun																				
Unit Kerja																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1 1	U2 2	U3 3 4 5			U4 6	U5 7	U6 8	U7 9	U8 10	U9 11	Saran
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	19/05/2023	44	Perempuan	S1	Wiraswasta	Mbay/Nagekeo	100	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Pelayanan Bpom Ende sangat memuaskan semua petugas ramah, cepat respon, kinerja mereka sangat luar biasa Sukses selalu Bpom Ende????	
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	05/07/2023	32	Laki-laki	S1	PNS/TNI /Polri	Dinas Kesehatan	100	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	Tingkatkan pelayanan sampai ke pekosok	
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023	40	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	UPTD Puskesmas Mangulewa	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan pelayanan yg baik dan sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang obat khususnya obat tradisional yg mengandung BKO..	
4	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	17/05/2023	34	Perempuan	S2/Profe si/S3	PNS/TNI /Polri	Dinask kesehatan	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Makin memberikan pelayanan yang terbaik	
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	17/07/2023	40	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Maronggela	100	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5		
6	Pengujian Obat dan Makanan	03/07/2023	50	Laki-laki	S1	Lainnya	Dinas kesehatan kab ende	100	6	4	5	4	4	5	6	6	6	6	Tetap pada prinsip pelayanan dan mempermudah kebutuhan kobsumen berkait dengan beebagai kepeeluan	
7	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023	50	Laki-laki	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	dinas kesehatan kabupaten flores timur	100	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	Semoga kedepannya pelayanan semakin baik lagi	
8	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023	43	Perempuan	S1	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Detusoko	100	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	terimakasih atas pelayanannya	

9	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023	20	Perempuan	≤ SMA/Sekolah derajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Flores	100	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	terimakasih atas pelayanan yang diberikan, semoga semakin baik lagi
10	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023	39	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Madrasah Aliyah Negeri Ende	100	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	penjelasan sudah detail, pelayanan sudah baik
11	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023	52	Laki-laki	S1	PNS/TNI /Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten Ngada	100	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	terimakasih atas pelayanannya, parkir untuk tamu sudah cukup memadai
12	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023	21	Perempuan	≤ SMA/Sekolah derajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Flores	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	pelayanan sudah baik, semoga bisa terus ditingkatkan
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	27	Laki-laki	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Detusoko	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Sabar dan ikhlas menerima banyak pengaduan dari masyarakat
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	36	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	PKM MONI	100	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	30	Laki-laki	D1/D2/D 3	Wiraswasta	Apotek Ende Farma	100	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	-
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	25	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Wolowaru	100	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Apotek Lifecare Ende	100	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya pelayanan dalam hal Komunikasi, informasi dan edukasi tentang obat bisa diperoleh oleh seluruh masyarakat terlebih masyarakat pedesaan
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	29	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	Apotek lifecare	100	4	4	5	4	5	5	5	6	6	6	5	Kami mengharapkan adanya sosial sasi secara langsung kepada masyarakat dengan melibatkan semuakalangan. Bahwa berbahaya obat klau di konsensi secara asal asalan.

19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	32	Perempuan	S1	Lainnya	Apotek Lio sehat wolowaru	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya bisa di adakan lagi kegiatan edukasi obat,makanan dan kosmetik
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Puskesmas Nangapanda	100	6	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5		
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2023	32	Perempuan	S1	Lainnya	Toko Obat Lio Sehat	100	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	Semoga kegiatan ini dapat di lakukan lagi sehingga menambah pengetahuan tentang obat kosmetik dan lain2
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	24	Perempuan	D1/D2/D 3	Pelajar /mahasiswa	RSUD AERAMO	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	26	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	RSUD AERMO	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	35	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Nangaroro	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Terima kasih telah memberikan materi yang sangat penting dan bermanfaat juga meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan khususnya tenaga farmasi... Saran : Kegiatan seperti ini di lakukan secara berkelanjutan
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	28	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Rumah Sakit Umum Daerah Aeramo	100	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	5	5	
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	26	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Rumah Sakit Umum Daerah Aeramo	95	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	Tingkatkan pelayanan dan semoga bisa adakan kegiatan seminar tatap muka bersama PAIFI Nagekeo
27	Pengaduan masyarakat	04/07/2023	40	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas kota	100	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	4	5	5	Terima kasih sampai jumpa..

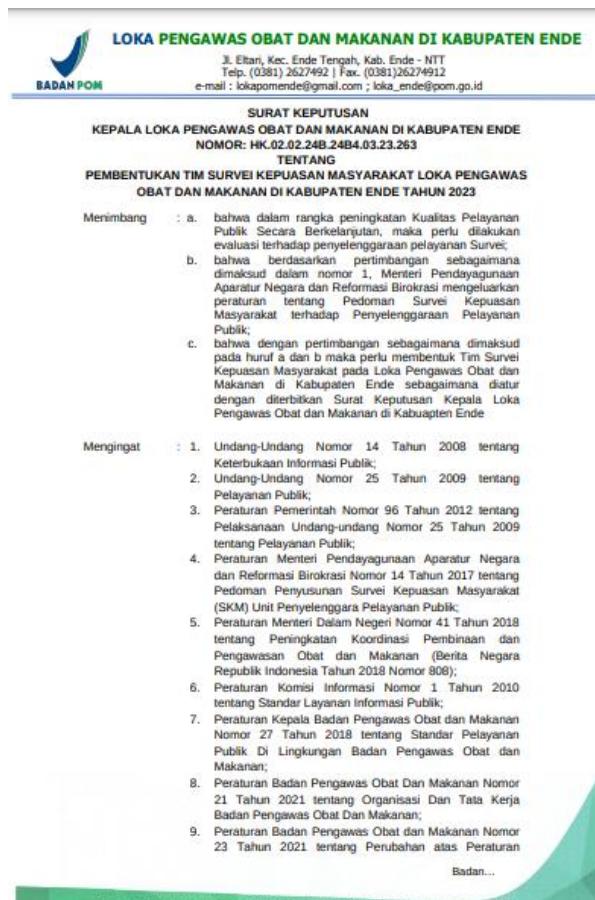
	dan informasi Obat dan Makanan																								
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	29	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Rumah Sakit Umum Daerah Aeramo	100	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4				
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023	38	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten Nagekeo	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	Terimakasih untuk layanan mobilenya sehingga memudahkan untuk melaporkan atau membuat pengadilan.				
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/2023	45	Perempuan	S1	PNS/TNI /Polri	Dinkes Ngafa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/2023	40	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Watumanu	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan Pelayanan dan sosialisasi untuk kemajuan masyarakat kita			
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/2023	45	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Surisina	100	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan pelayanan untuk kemajuan masyarakat Ngada			
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/2023	42	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	UPTD Puskesmas Soa	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Tingkatkan pelayanan dan sosialisasi ke masyarakat biar masyarakat lebih paham tentang obat,keamanan pangan dan kosmetik. Agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan obat-obatan dan kosmetik.			
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/2023	43	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Aimere	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	Terus melakukan edukasi terkait obat,makanan dan kosmetik...trmmsh			
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	44	Laki-laki	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Lekosambi	100	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	sdh bagus, pertahankan tingkatkan			

	Makanan																			
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	PBF Floresindo	100	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	informasi yang diberikan secara detail, pelayanan memuaskan
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	46	Laki-laki	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	SMP Negeri 1 Ende	100	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	tamu diterima dengan baik dan dijelaskan hingga paham
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	51	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	UKM Pelita	100	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	terimakasih informasi yang diberikan, sangat membantu saya
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	38	Perempuan	D1/D2/D 3	Pegawai swasta	Toko Obat Arjuna	100	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	penjelasan dari petugas bisa diterima dengan baik
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	39	Perempuan	D1/D2/D 3	PNS/TNI /Polri	Puskesmas Maronggela	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas ramah dan menjelaskan dengan baik
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	28	Laki-laki	D1/D2/D 3	Pegawai swasta	Alfamart Wolowaru	100	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	terimakasih atas pelayannnya
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	48	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	LSM Yayasan Tananua Flores	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	informasi yang diberikan oleh petugas sangat bermanfaat
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023	43	Perempuan	S1	PNS/TNI /Polri	RSUD Bajawa	100	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Petugasnya memberikan penjelasan dengan jelas, sehingga kami mudah memahaminya

44	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	19/05/2023	47	Laki-laki	S2/Profe si/S3	Wiraswa sta	PJ Nona Mik Jaya	100	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	Terimaksih kepada Loka Pom Ende, atas pelayanan kepada kami dalam rangka memperoleh sertifikasi Cptb dan ijin edar produk kami.
----	--	------------	----	-----------	----------------	-------------	------------------	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



b. Publikasi Hasil SKM

← → C instagram.com/p/CxKsvfpbho/?img_index=2

Instagram

Home Search Explore Reels Message Notifications Create Profile More

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende :

89.16 (Sangat Baik)

BADAN POM

U1 Persyaratan : 88,64 A
U2 Prosedur : 87,88 B
U3 Waktu Pelayanan : 88,01 B
U4 Biaya / Tarif : 89,02 A
U5 Produk Layanan : 89,77 A
U6 Kompetensi Pelaksana : 91,67 A
U7 Perilaku Pelaksana : 93,18 A
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 89,39 A
U9 Sarana dan Prasarana : 84,85 B

Loka POM di Kabupaten Ende

1500533 HALO POM

@bpom.ende @bpom_ende @bpom_ende

bpom.ende

bpom.ende Selamat sore #SahabatBPOM di Ende dan sekitarnya!

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende

Dimana dari data yang didapat kategori perilaku pelaksana mendapat nilai tertinggi yaitu 93,18 sedangkan kategori sarana dan prasarana mendapat nilai terendah yaitu 84,85.

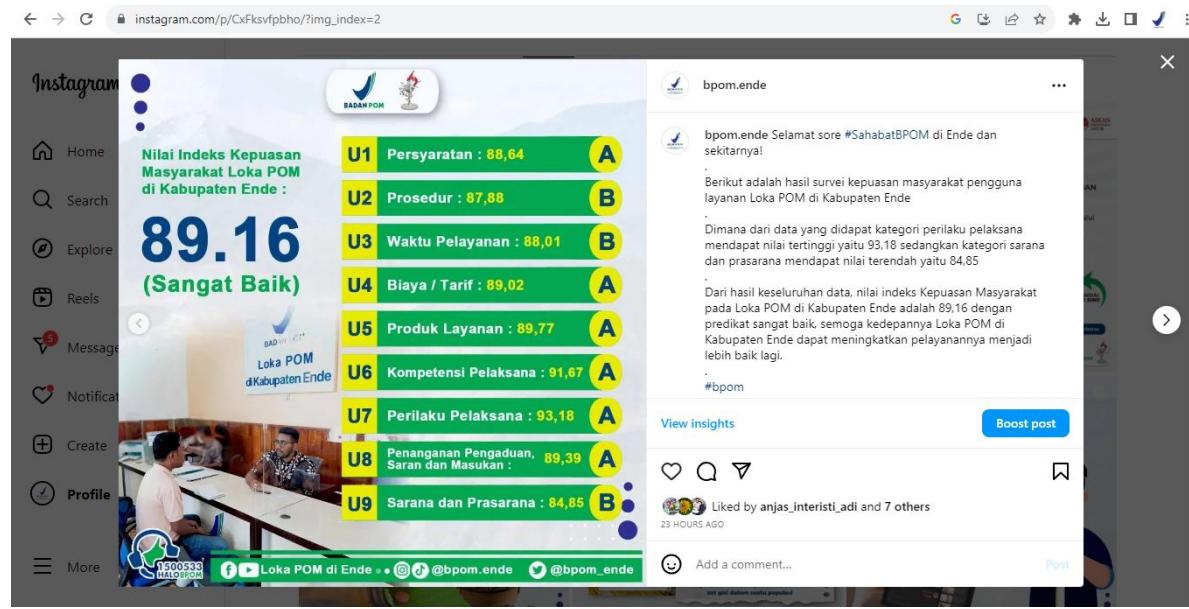
Dari hasil keseluruhan data, nilai indeks Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Ende adalah 89,16 dengan predikat sangat baik, semoga kedepannya Loka POM di Kabupaten Ende dapat meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

#bpom

View insights Boost post

Liked by anjas_interisti_adl and 7 others 23 HOURS AGO

Add a comment... Post



← → C facebook.com/photo/?fbid=264070573116299&set=pcb.264070603116296

x f

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende :

89.16 (Sangat Baik)

BADAN POM

U1 Persyaratan : 88,64 A
U2 Prosedur : 87,88 B
U3 Waktu Pelayanan : 88,01 B
U4 Biaya / Tarif : 89,02 A
U5 Produk Layanan : 89,77 A
U6 Kompetensi Pelaksana : 91,67 A
U7 Perilaku Pelaksana : 93,18 A
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 89,39 A
U9 Sarana dan Prasarana : 84,85 B

Loka POM di Ende

1500533 HALO POM

@bpom.ende @bpom_ende @bpom_ende

Foto ini dari sebuah postingan. Lihat postingan

Loka Pom di Ende 23 jam

Edit Suka Komentari Bagikan Tulis komentar...



https://twitter.com/bpom_ende/status/1701531771354206683/photo/2

The image shows a screenshot of a Twitter post from the account @bpom_ende. The post features a graphic titled 'Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende' with a large score of '89.16 (Sangat Baik)'. Below the score, there is a list of nine service items (U1-U9) with their respective satisfaction levels and scores. The items are: U1 Persyaratan : 88,64 (A), U2 Prosedur : 87,88 (B), U3 Waktu Pelayanan : 88,01 (B), U4 Biaya / Tarif : 89,02 (A), U5 Produk Layanan : 89,77 (A), U6 Kompetensi Pelaksana : 91,67 (A), U7 Perilaku Pelaksana : 93,18 (A), U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 89,39 (A), and U9 Sarana dan Prasarana : 84,85 (B). The graphic includes the BPOM logo and a photo of two people at a service counter. The tweet itself expresses satisfaction with the service and encourages improvement.

Loka POM di Ende
@bpom_ende

Selamat sore #SahabatBPOM di Ende dan sekitarnya!

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende

Semoga kedepannya Loka POM di Kabupaten Ende dapat meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

#bpom
#lokapomende

5.42 PM · 12 Sep 2023 · 11 Tayangan

Lihat engagement postingan

Posting Balas

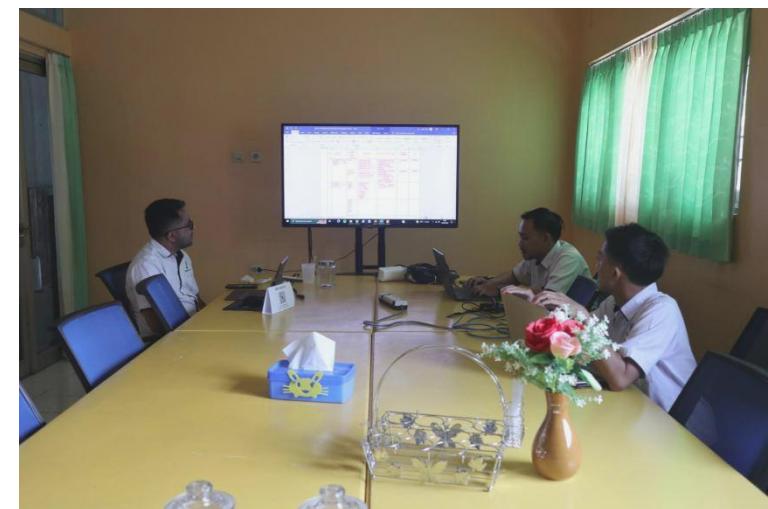
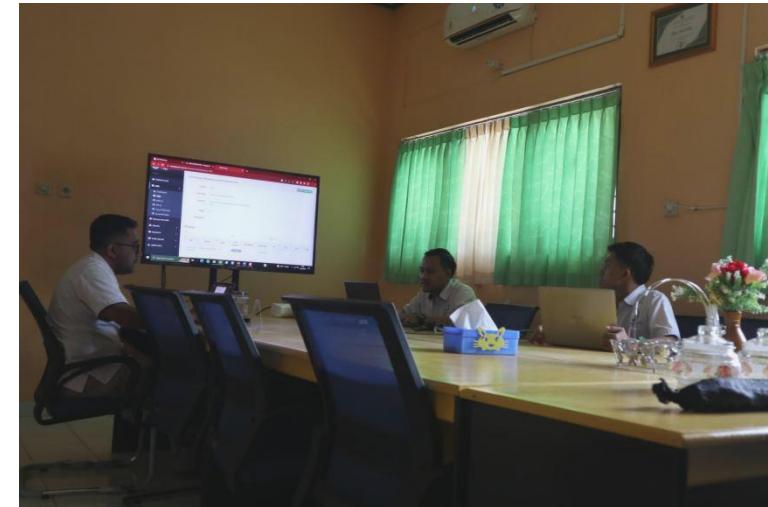
<https://ende.pom.go.id/infografis>

The image shows a screenshot of an infographic from the website ende.pom.go.id. The infographic displays the same survey results as the Twitter post, with a large score of '89.16 (Sangat Baik)' and a list of nine service items. The items and their scores are: U1 Persyaratan : 88,64 (A), U2 Prosedur : 87,88 (B), U3 Waktu Pelayanan : 88,01 (B), U4 Biaya / Tarif : 89,02 (A), U5 Produk Layanan : 89,77 (A), U6 Kompetensi Pelaksana : 91,67 (A), U7 Perilaku Pelaksana : 93,18 (A), U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 89,39 (A), and U9 Sarana dan Prasarana : 84,85 (B). The infographic also includes the BPOM logo and a photo of two people at a service counter. The text on the right side of the infographic reads 'Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2023' and 'Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende'.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2023

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



FR.01.64.Rev.1

DAFTAR HADIR
No. _____
LOKA POM DI KABUPATEN ENDE TAHUN 2023
Ende, 13 September 2023

Nama Kegiatan: Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

No.	NAMA	JABATAN	TTD
1.	M. Dintoy Pamorfas	PFM Ahli Pertama	
2.	Dian Prakara F. Wira	PFM Ahli Pertama	
3.	Fransca 2 Tielman	PFM Ahli Pertama	
4.	Tiki Masindi	PFM Ahli Pertama	
5.	Katarina Kusmiyanti	Analis Penyaji Obat & Makanan	
6.	Nanda Gonteh	PFM ahli pertama	
7.	Yudho Prasetyo	Analis Sistem Informasi	
8.			
9.			
10.			

Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Ende

Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm
NIP. 19840401 200712 1 001