



BADAN POM

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Sanggau
Tahun 2023

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN



BPOM.Sanggau



0853 8783 0799



loka_sanggau@pom.go.id

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

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	14
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	14
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.2 Tren Nilai SKM.....	7
BAB V.....	9

KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN.....	10
1. Kuesioner.....	10
2. Hasil Olah Data SKM.....	10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Sanggau 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

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

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
6. Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
8. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Sanggau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan <http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Sanggau 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 <http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau> 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
1.	Persiapan pelaksanaan	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 – Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus – Minggu II September 2023	20

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Sanggau. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Sanggau tahun 2023

No	Jenis	Populasi	Sampel
1.	Layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	2
2.	Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	3	2
3.	Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	68	16
Jumlah		72	20

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	12	60%
		Perempuan	8	40%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	13	65%
		DI/D2/D3	2	10%
		D4/S1	3	15%
		S2/Profesi/S3	2	10%
		PNS/TNI/Polri	3	15%
3	Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	5%
		Wiraswasta	3	15%
		Pelajar/mahasiswa	11	55%
		Peneliti/dosen	1	5%
		Lainnya	2	10%
4	Usia	≤ 25 Tahun	11	55%
		26 – 30 Tahun	1	5%
		31 – 35 Tahun	1	5%
		36 – 40 Tahun	1	5%
		≥ 41 Tahun	6	30%

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	66,67	66,67	72,22	83,33	91,67	100	100	91,67	91,67	84,88
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93,75	93,75	93,40	92,71	92,71	93,75	94,79	93,75	93,75	93,60

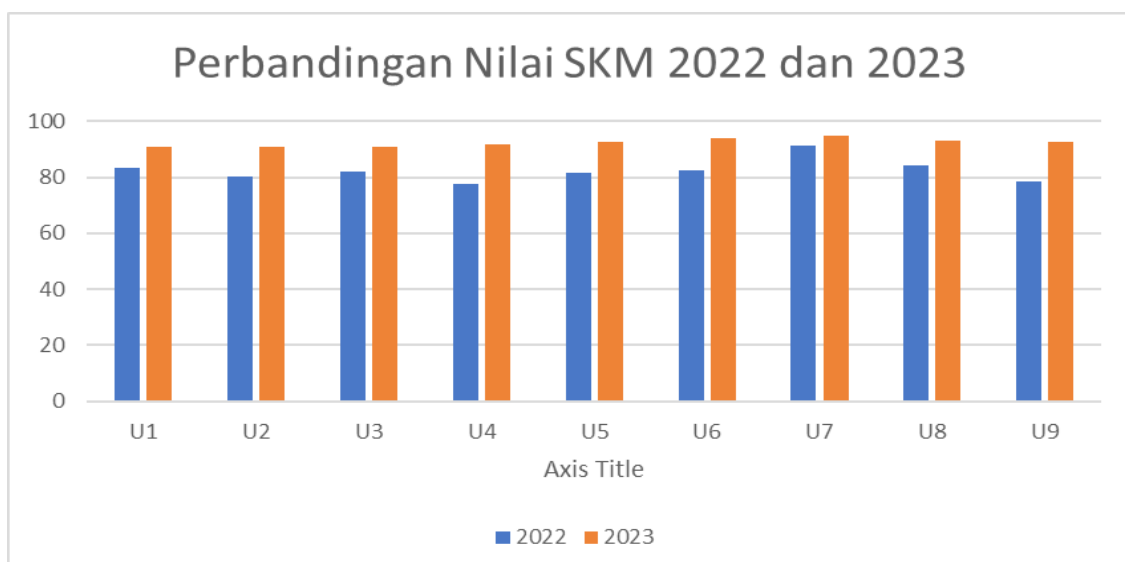
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	83,33	90,74
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,33	90,83	7,5
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,16	90,83	10,67
U3	Waktu Penyelesaian	82,01	91,11	9,1
U4	Biaya/Tarif	77,78	91,67	13,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75	92,50	10,75
U6	Kompetensi Pelaksana	82,54	94,17	11,63
U7	Perilaku Pelaksana	91,27	95,00	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,13	93,33	9,2
U9	Sarana dan Prasarana	78,57	92,50	13,93
Nilai SKM Unit Layanan		82,39	92,44	10,05

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

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 11 September 2023 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Belum tersedia informasi terkait Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur serta waktu penyelesaian layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Menetapkan standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media elektronik dan non-elektronik	30 September 2023	Koordinator Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Waktu Penyelesaian				
2	Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian	Publikasi terkait Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan belum optimal	Publikasi Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di media elektronik dan non-elektronik	30 September 2023	Koordinator Infokom
		Biaya/Tarif				
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
3	Layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelayanan publik di Loka POM di Kab. Sanggau belum	Melakukan monitoring, evaluasi serta pemenuhan sarana dan prasarana	30 September 2023	Koordinator Infokom

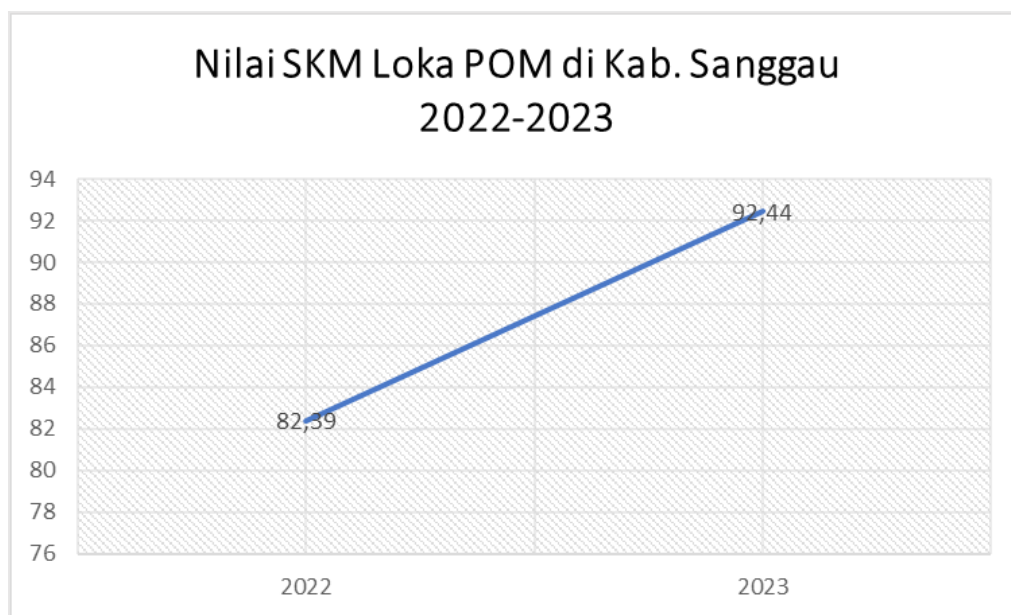
	obat tradisional yang baik secara bertahap		memenuhi Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan	sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan		
--	--	--	---	--	--	--

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	Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Perlu bimbingan dan binaan selanjut nya selama perizinan nya berlaku	Melakukan pengawasan rutin oleh tim pemeriksaan ke sarana	29 Maret 2024
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	Semoga ada kegiatan KIE lagi ke sekolah-sekolah	Melakukan KIE di sekolah – sekolah yang ada di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Sanggau	29 Desember 2023
3	Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik tradisional yang baik secara bertahap	Sosialisasi lebih intens di berbagai media. Dan peningkatan dan pemberian penyuluhan.	Mengoptimalkan publikasi informasi di berbagai media	29 Desember 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 Loka POM di Kabupaten Sanggau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Sanggau

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sanggau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,44. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sanggau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, serta waktu penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Sanggau, 11 September 2023
Kepala Loka POM Di Kabupaten Sanggau



(Erik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt)
NIP 19830108 200712 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau>

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU

Jenis Layanan : Izin Penerapan CPPOB, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Sertifikat Pemenuhan aspek CPOTB
Jumlah Responden : 20
Jumlah Target Responden : 20

No	Layanan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan										Saran	
						U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8		U9
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Perempuan	52	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	5	5	4	6	6	6	6	6	6	Semoga semakin membaik
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Perempuan	47	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	5	6	6	5	5	Perlu bimbingan dan binaan selanjut nya selama perizinan nya berlaku
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Perempuan	59	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	37	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang sangat memuaskan. semoga kedepannya kualitas ini bisa dipertahankan
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	32	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik terimakasih atas pelayanannya
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Perempuan	28	S1	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan oke semoga bisa dipertahankan dan diperluas layanannya
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	44	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Sidak untuk sering dilakukan untuk melindungi konsumen
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	19	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	Tetap Semangat Bekerja Dalam Kualitas Pelayanan Publik

9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	18	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	19	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga ada kegiatan KIE lagi ke sekolah-sekolah
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Perempuan	18	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	18	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ditunggu kegiatan penyuluhan kembali
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	18	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Perempuan	17	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	18	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	20	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	20	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Laki-laki	19	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
19	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Perempuan	42	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
20	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Perempuan	48	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sosialisasi lebih intens di berbagai media. Dan peningkatan dan pemberian penyuluhan.

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

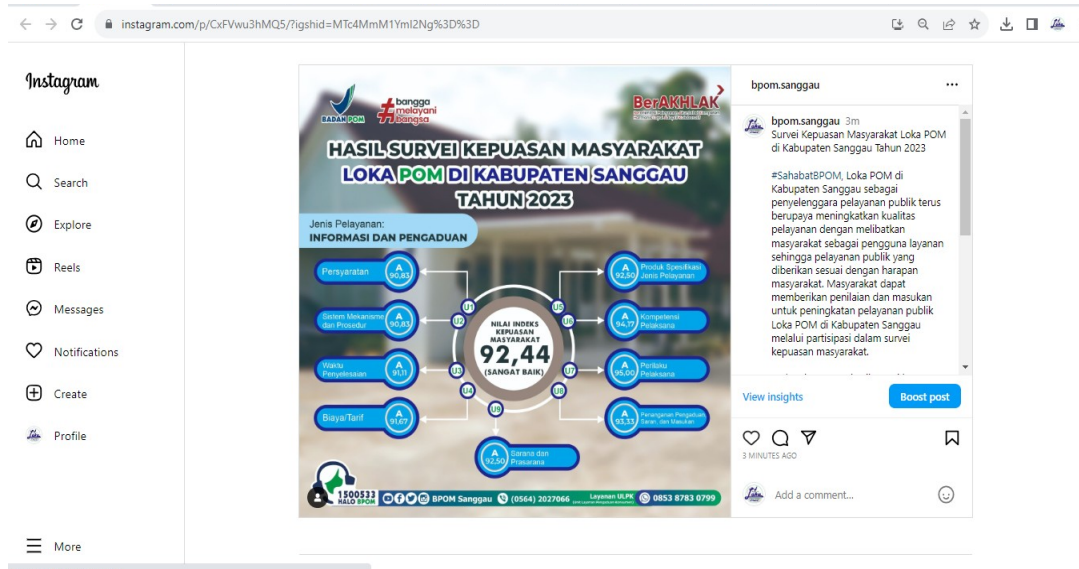
1. SK Tim Pelaksana SKM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU	
Jl. Jendral Sudirman No. 25, Kel. Buntar, Kec. Kapuas, Sanggau 78511 Telp. (0564) 2027066, Fax. (0564) 2027066 Email : loka_sanggau@pom.go.id, Website : www.pom.go.id	
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU NOMOR: HK.02.02.26B.26B5.06.22.38 TENTANG PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK TAHUN 2022 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU	
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU	
Menimbang:	Bahwa untuk dapat memberikan pelayanan kepada konsumen / masyarakat secara optimal, baik dalam memberikan layanan informasi ataupun menerima pengaduan konsumen / masyarakat di wilayah Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Sekadau dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Loka POM di Kabupaten Sanggau.
Mengingat:	1. Peraturan Badan POM No. 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Keputusan MenPAN No. KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
MEMUTUSKAN	
Menetapkan:	KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU TENTANG PENETAPAN PELAKSANA LAYANAN PUBLIK
Pertama :	Menunjuk dan menetapkan pegawai yang Namanya tersebut dibawah ini sebagai Pelaksana Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Sanggau dengan susunan seperti terlampir;
Kedua :	Pelaksanaan Layanan Publik bertugas sebagai berikut: 1. Memberikan Layanan Informasi dan Menerima Pengaduan dari Masyarakat / Konsumen;
Ketiga :	Pelaksana Layanan Publik bertanggungjawab langsung kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Sanggau;
Keempat :	Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini akan diatur kemudian
KELIMA...	

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU	
Jl. Jendral Sudirman No. 25, Kel. Buntar, Kec. Kapuas, Sanggau 78511 Telp. (0564) 2027066, Fax. (0564) 2027066 Email : loka_sanggau@pom.go.id, Website : www.pom.go.id	
Kelima :	Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
Ditetapkan di : Sanggau Pada tanggal : 13 Juni 2022 Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sanggau.	
 Erik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt	

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU	
Jl. Jendral Sudirman No. 25, Kel. Buntar, Kec. Kapuas, Sanggau 78511 Telp. (0564) 2027066, Fax. (0564) 2027066 Email : loka_sanggau@pom.go.id, Website : www.pom.go.id	
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU NOMOR: HK.02.02.26B.26B5.06.22.38 TENTANG PEMBENTUKAN TIM UNIT PELAYANAN TERPADU TAHUN 2022	
I. Pembina	: Erik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt
II. Petugas Layanan	: 1. Anella Lonna, S.K.M
Informasi dan Pengaduan	2. Devi Yolanda Silitonga, S.Si
	3. Sals Nur Farida, S.TP
Ditetapkan di : Sanggau Pada tanggal : 13 Juni 2022 Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sanggau,	
 Erik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt	

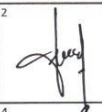
2. Publikasi Hasil SKM



3. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



Nama Kegiatan : Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM
 Hari/tanggal : Senin, 11 September 2023
 Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Kab. Sanggau

No	Nama	NIP	Tanda Tangan	
1	Erlu B. Tanjung	19032108 2007121557	1 	2 
2	Anala Lanna, S.K.M	19910903 201903 2001		
3	Salis Nur Farida, S.TP	19940522 201903 2003	3 	4 
4	Dewi Yolanda Silihonga, S.Si.	1984 0727 201903 2008		
5	Fransiskus Diyanto, S.KEM	-	5 	6
6				
7			7	8
8				
9			9	10
10				

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Erik Budianto Tampubolon, S.Si.Apt
NIP : 19830108 200712 1 001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Sanggau
Unit Kerja : Loka POM di Kab. Sanggau

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sanggau, 11 September 2023

Kepala Loka POM di Kab. Sanggau



Erik Budianto Tampubolon, S.Si.Apt