

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Loka POM di Kota Tasikmalaya
Badan Pengawas Obat dan Makanan
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN	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 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 ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	17

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jajat Setia Permana, Apt., M.Si.
NIP : 19800815 200501 1 001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Tasikmalaya
Unit Kerja : Loka POM di Kota Tasikmalaya

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.

Tasikmalaya, 14 September 2023

Kepala Loka POM di Kota Tasikmalaya,



Jajat Setia Permana, Apt., M.Si

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 Kota Tasikmalaya 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 Tasikmalaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara daring menggunakan aplikasi SapaAPIP yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empatbelas) 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 Kota Tasikmalaya 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 daring melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaTasikmalaya> 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 s.d. 9 Agustus 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 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 Kota Tasikmalaya. 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 Tasikmalaya tahun 2022.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	3	1
2	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	1
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	23	7
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	233	52
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	3	1
Jumlah		68	62

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	61%
		Perempuan	24	39%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	21	34%
		D1/D2/D3	6	10%
		D4/S1	23	37%
		S2/Profesi/S3	12	19%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	3%
		Pegawai Swasta	14	23%
		Wiraswasta	31	50%
		Pelajar/mahasiswa	2	3%
		Pegawai BUMN/D	1	2%
		Lainnya	12	19%
4	Usia	≤ 25 Tahun	10	16%
		26 – 30 Tahun	14	23%
		31 – 35 Tahun	5	8%
		36 – 40 Tahun	16	26%
		≥ 41 Tahun	17	27%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP 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
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	83,33	100,00	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	94,44

Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83,33	83,33	83,33	66,67	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	81,48
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	78,57	85,71	90,48	92,86	92,86	92,86	92,86	90,48	85,71	89,15
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89,74	87,82	91,35	89,74	90,71	92,95	94,55	91,67	88,14	90,74
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

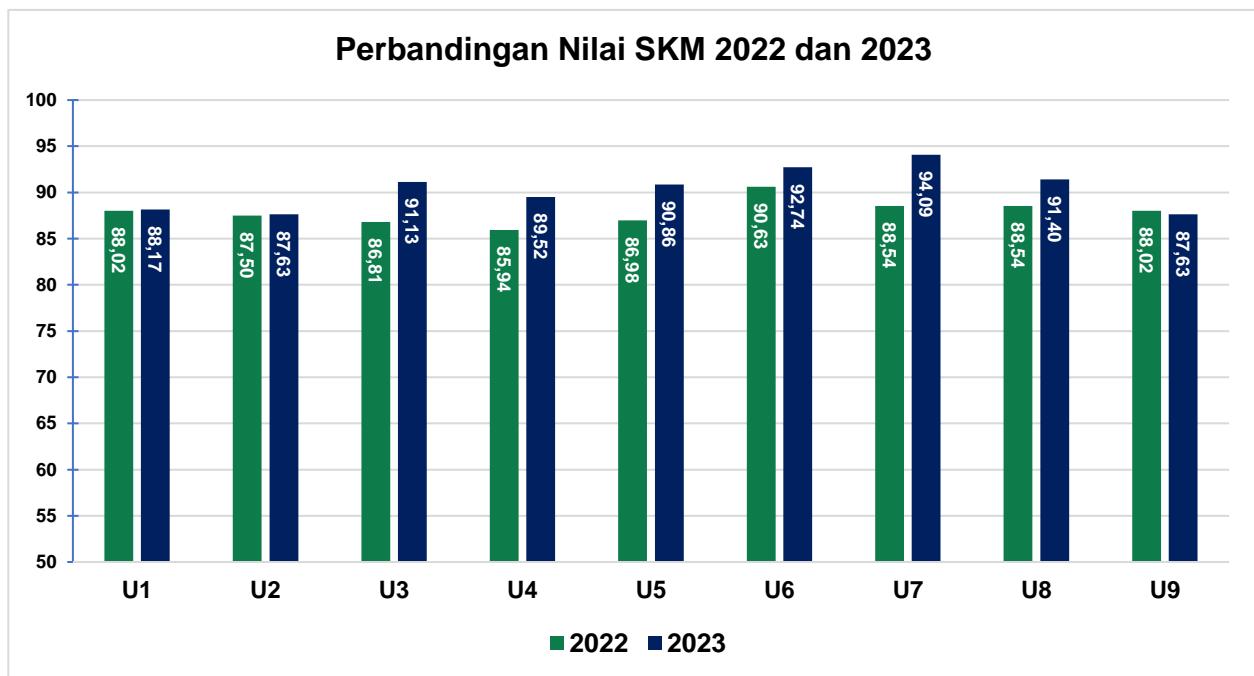
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	88,02	88,17	0,15
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	87,63	0,13
U3	Waktu Penyelesaian	86,81	91,13	4,32
U4	Biaya/Tarif	85,94	89,52	3,58
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,98	90,86	3,88
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	92,74	2,11
U7	Perilaku Pelaksana	88,54	94,09	5,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,54	91,40	2,86
U9	Sarana dan Prasarana	88,02	87,63	0,39
Nilai SKM Unit Layanan		87,89	90,35	2,46

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)

c. Perbandingan Nilai SKM tahun 2022 dan tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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 14 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.	Semua Jenis Layanan	Persyaratan	1. Masyarakat belum mengetahui standar pelayanan publik 2. Publikasi standar pelayanan publik baru melalui media cetak dan melalui subsite UPT	Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur	31-10-2023	Koordinator Infokom
		Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Masyarakat belum mengetahui standar pelayanan publik 2. Publikasi standar	Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur	31-10-2023	Koordinator Infokom

			pelayanan publik baru melalui media cetak dan melalui subsite UPT			
		Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan dan area parkir terbatas	Penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan publik serta optimalisasi area parkir pengunjung	31-10-2023	Koordinator Infokom
2.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Biaya/Tarif	Petugas tidak menjelaskan biaya/tarif layanan ketika memberikan layanan	Pelatihan petugas layanan untuk menginformasikan biaya/tarif layanan pada saat melakukan pelayanan	31-10-2023	Koordinator Infokom

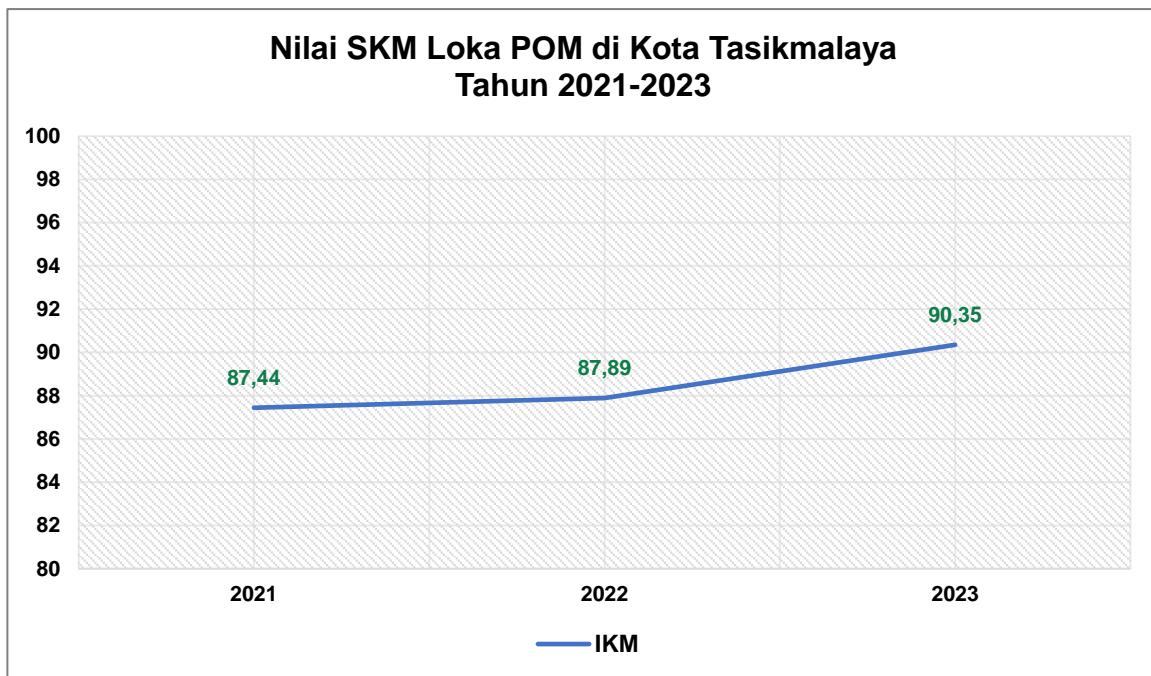
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Agar dibuatkan pelatihan tata cara penggunaan sistem OSS RBA	Bimbingan teknis dan desk registrasi pangan olahan bagi pelaku UMKM dengan memasukkan materi sistem OSS RBA	31-09-2023
2.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Agar dibuatkan edukasi seputar Ijin Penerapan Produksi Pangan Olahan	Bimbingan teknis dan desk registrasi pangan olahan bagi pelaku UMKM	31-09-2023

		yang Baik dan perizinan pangan olahan BPOM		
--	--	--	--	--

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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kota Tasikmalaya dapat dilihat melalui grafik berikut:



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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Tasikmalaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,35. Nilai SKM Loka POM di Kota Tasikmalaya menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Tasikmalaya, 14 September 2023

Kepala Loka POM di Kota Tasikmalaya



Jajat Setia Permana, Apt., M.Si.

NIP. 198008152005011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tasikmalaya
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

Setanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tasikmalaya
Tahun 2023

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

Jenis Pelayanan

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

Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

← Kembali **Setanjutnya >**

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tasikmalaya
Tahun 2023

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

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

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

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

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

Top

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

Top

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

13. Apakah menurut penilaian saudara, informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tasikmalaya
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

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
 Cukup Setuju
 Setuju
 Sangat 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 percaloan/perantara/biro

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

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tasikmalaya
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

Silahkan isi kolom dibawah ini

88719

Masukan kode keamanan di atas.

◀ Kembali Top Selanjutnya ▶

2. Hasil Olah Data SKM

														Urutkan & Filter	Cari	50	▼
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi			
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-			
2023	Loka POM di Kota Tasikmalaya	62	62	88.17	87.63	91.13	89.52	90.86	92.74	94.09	91.40	87.63	90.35				

Total rows : 1 to 1 of 1

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Tasikmalaya															Back	Download		
Tahun:	2023	Unit Kerja:	Loka POM di Kota Tasikmalaya															
View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index					
<input checked="" type="checkbox"/>	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7		7	78.57	85.71	90.48	92.86	92.86	92.86	90.48	85.71	89.15					
<input checked="" type="checkbox"/>	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1		1	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33					
<input checked="" type="checkbox"/>	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	52		52	89.74	87.82	91.35	89.74	90.71	92.95	94.55	91.67	88.14	90.74				
<input checked="" type="checkbox"/>	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1		1	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	94.44				
<input checked="" type="checkbox"/>	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1		1	83.33	83.33	83.33	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	81.48				

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelayanan Publik



KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI KOTA TASIKMALAYA

NOMOR HK.02.02.15B.15B5.05.22.21A

TENTANG

PERUBAHAN PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA NOMOR

HK.02.02.15B.15B5.01.22.09B

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA

Menimbang a bahwa untuk melaksanakan pasal 20 ayat (1) Undang - Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

b bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya telah menerapkan inovasi dalam penyelenggaraan pengelolaan pelayanan publik;

c bahwa untuk pelaksanaannya perlu dibentuk Tim Pelayanan Publik;

d bahwa pembentukan Tim tersebut perlu diatur dengan surat keputusan;

e bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu melaksanakan tugas tersebut diatas.

Mengingat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3821) ;

2. Undang-undang...

- 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Nomor 4846);
- 3 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
- 4 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga,Pemerintah daerah,Badan Usaha Milik Negara,dan Badan Usaha Milik daerah Tahun 2017 ;
- 6 Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
- 7 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1745);
- 8 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 784);
- 9 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN

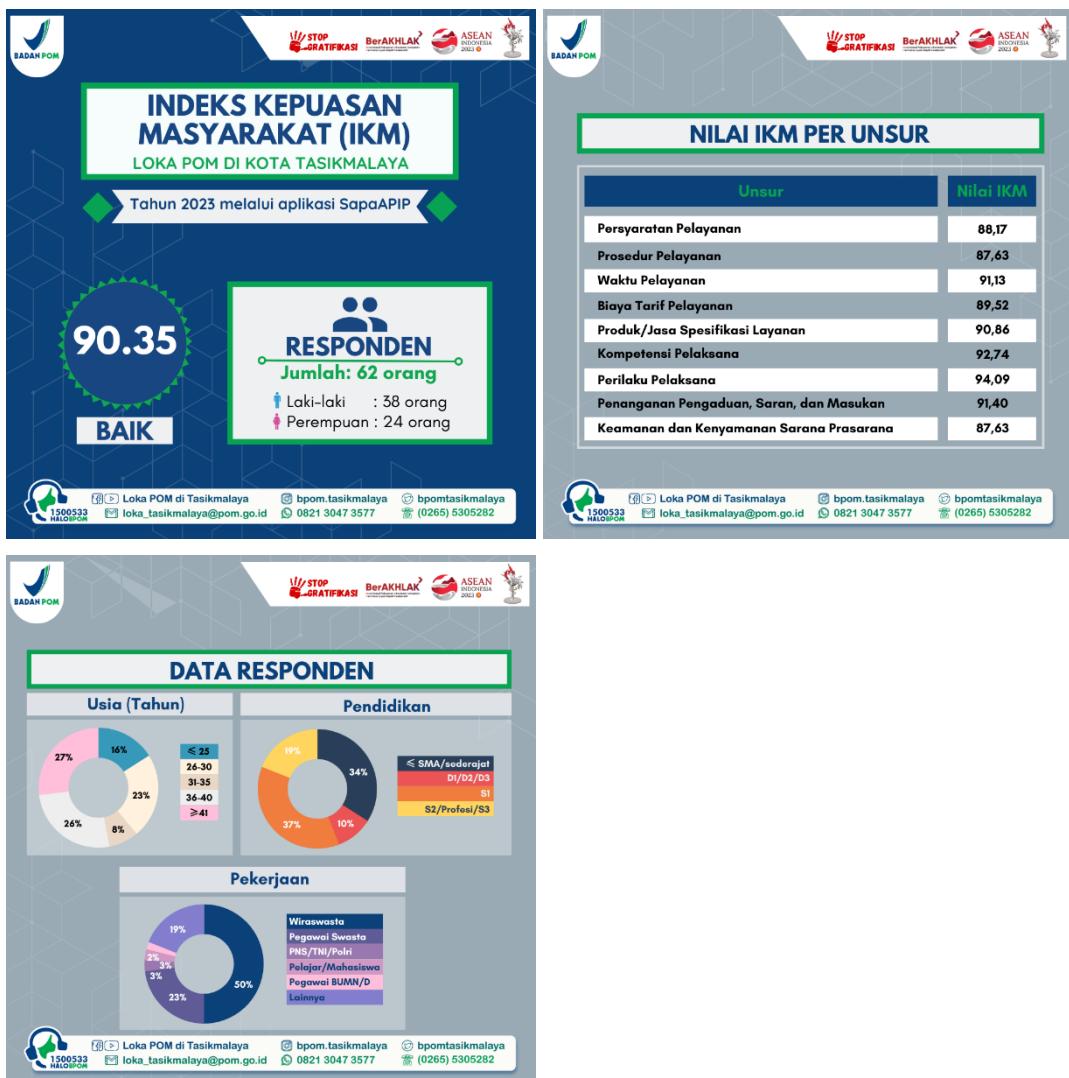
Menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya tentang Penunjukan Tim Pelayanan Publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya Tahun 2022

Kesatu...

ditetapkan di : Kota Tasikmalaya
pada tanggal : 09 Mei 2022
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tasikmalaya



b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



d. Daftar hadir rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

DAFTAR HADIR
RAPAT TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOTA TASIKMALAYA, 14 SEPTEMBER 2023

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Fajar Suryana P	PEM. Ahli Pertama	1. <i>Amid.</i>
2	Widyan P P	PEM. Ahli Pertama	2. <i>Amus</i>
3	Siti Tresnasari	PEM. Ahli Pertama	3. <i>QNN.</i>
4	Safitri	Pemeriksaan	4. <i>Mukt.</i>
5	Dwi Yogyo P	PEM. Ahli Pertama	5. <i>P.</i>
6			6.
7			7.
8			8.
9			9.
10			10.
11			11.
12			12.
13			13.
14			14.
15			15.
16			16.
17			17.
18			18.
19			19.
20			20.
21			21.
22			22.
23			23.
24			24.
25			25.
26			26.
27			27.
28			28.
29			29.
30			30.

