

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV.....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.2 Tren Nilai SKM.....	19
BAB V.....	20
KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN.....	21
1. Kuesioner.....	21
2. Data SKM	23
3. Hasil Olah Data SKM.....	25
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan ULPK Loka POM di Kabupaten Bogor sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner tinyurl.com/YanblikLokaBogor yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM ULPK Loka POM di Kabupaten Bogor 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. Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4. Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online dan offline melalui tautan tinyurl.com/YanblikLokaBogor pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per semester dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No.	Jenis Pelayanan	Target Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27
2.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	2
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik secara bertahap golongan A	2
4.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik secara bertahap golongan B	3
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	58
6.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	4
7.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	44%
		Perempuan	60	56%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	9,2%
		D1/D2/D3	18	18,4%
		D4/S1	53	54%
		S2/Profesi/S3	18	18,4%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	5,1%
		Pegawai BUMN/D	1	1%
		Pegawai Swasta	64	65,3%
		Wiraswasta	21	21,4%
		Pelajar/ Mahasiswa	2	2,1%
		Lainnya	5	5,1%
4.	Usia	≤ 25 Tahun	7	7%
		26 – 30 Tahun	29	29%
		31 – 35 Tahun	17	17,3%
		36 – 40 Tahun	12	12,2%

		≥ 41 Tahun	33	33,7%
--	--	------------	----	-------

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	85.19	83.95	84.77	87.04	85.80	88.27	90.74	84.57	80.25	85.62
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	91.67	91.67	100	100	100	100	100	100	91.67	97.22
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik secara bertahap golongan A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik secara	83.33	88.89	90.74	94.44	94.44	100	100	94.44	94.44	93.42

bertahap golongan B										
Layanan Informasi dan Pengaduan	91.38	91.38	90.33	89.08	90.23	92.53	93.39	92.24	88.51	91.01
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	79.19	79.17	80.56	87.50	79.17	83.33	87.5	79.17	75.00	81.17
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	87.04	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	87.45

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

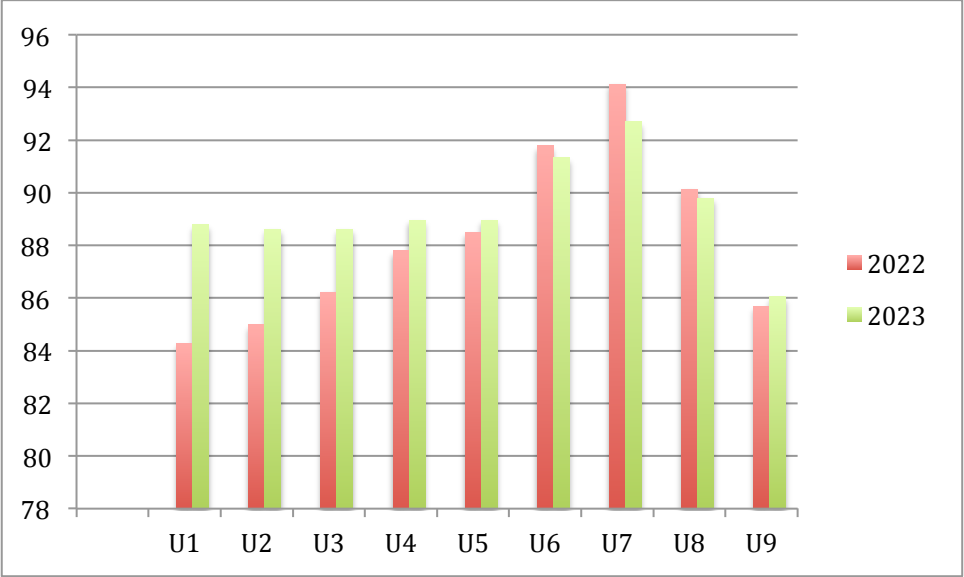
Unsur Pelayanan		2021	2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	0	84.27	88.78	+4.51
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	84.98	88.61	+3.63
U3	Waktu Penyelesaian	0	86.23	88.61	+2.37
U4	Biaya/ Tarif	0	87.79	88.95	+1.16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0	88.50	88.95	+0.45
U6	Kompetensi Pelaksana	0	91.78	91.33	-0.45
U7	Perilaku Pelaksana	0	94.13	92.69	-1.44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	90.14	89.80	-0,34
U9	Sarana dan Prasarana	0	85.68	86.05	-0,37
Nilai SKM Unit Layanan		0	88.17	89.30	+1.13

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 2022 dan 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 8 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	PIC
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha tidak memahami mengenai proses pengajuan IP CPPOB	Membuat flyer izin Penerapan CPPOB	Desember 2023	Pemeriksaan
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Job-Desk dari tim sertifikasi yang masih menyatu dengan bagian inspeksi sehingga tidak ada jadwal piket khusus layanan konsultasi.	Melakukan koordinasi dengan ketua tim inspeksi dan kepala loka pom untuk pembagian job-desk tim sertifikasi dan inspeksi secara spesifik.	Januari 2024	Pemeriksaan
		Sarana dan prasarana	Keterbatasan area pelayanan publik di Loka POM Bogor	koordinasi dengan infokom mengenai layout ruangan	Desember 2023	Pemeriksaan

				pelayanan		
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Persyaratan Pelayanan	proses pengajuan CDOB dilakukan melalui e-sertifikasi di pusat sedangkan loka melakukan proses auditnya.	Membuat flyer online untuk mekanisme cdob di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur Jenis Layanan	proses pengajuan CDOB dilakukan melalui e-sertifikasi di pusat sedangkan loka melakukan proses auditnya.	Membuat flyer online untuk mekanisme cdob di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan
		Sarana dan prasarana	Keterbatasan area pelayanan publik di Loka POM Bogor	koordinasi dengan infokom mengenai layout ruangan pelayanan	Desember 2023	Pemeriksaan
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan B	Persyaratan Pelayanan	proses pengajuan SPA CPKB Gol B dilakukan melalui oss, ditindaklanjuti Loka dan diterbitkan Pusat	Membuat flyer online untuk mekanisme SPA CPKB di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	proses pengajuan SPA CPKB Gol B dilakukan melalui oss, ditindaklanjuti	Membuat flyer online untuk mekanisme SPA CPKB di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan

			Loka dan diterbitkan Pusat			
		Waktu Penyelesaian	pelaku usaha tidak memahami timeline tindaklanjut penerbitan layanan. Umumnya menghitung dari proses persiapan bukan sejak pengajuan.	menginformasika n mengenai timeline penyelesaian pengajuan sesuai peraturan yang berlaku.	Desemb er 2023	Pemeriksa an
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha tidak mengetahui SOP/ Timeline kerja Layanan Pengaduan dan Informasi	1. Mensosialisasi kan SOP/ Timeline Kerja layanan Pengaduan dan Informasi melalui Sosial Media 2. Membuat publikasi SOP/ timeline pada Banner serta membawa Banner pada setiap acara KIE	Novemb er 2023 Desemb er 2023	Infokom

		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pelaku Usaha tidak mengetahui Standar Layanan Pengaduan dan Informasi sehingga Pelaku Usaha tidak memahami maksud dari unsur pertanyaan dari Survei Kepuasan Masyarakat	Mendampingi setiap pengisian survei	31 Desember 2023	Infokom
		Sarana dan prasarana	Ruangan kurang luas	Melakukan penataan ulang	Juni 2024	Infokom
5	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	Persyaratan Pelayanan	Pelaku usaha tidak memahami mengenai proses pengajuan Sertifikat CPOTB Bertahap	Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi CPOTB Bertahap di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha tidak memahami spesifikasi jenis layanan dibandingkan dengan usaha yang akan direncanakan oleh pelaku usaha	Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi CPOTB Bertahap di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan
		Produk Spesifikasi Jenis	Pelaku usaha tidak memahami	Membuat flyer online untuk	Desember 2023	Pemeriksaan

		Layanan	spesifikasi jenis layanan disandingkan dengan usaha yang akan direncanakan	mekanisme Sertifikasi CPOTB Bertahap di UPT Loka POM Bogor.		
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Job-Desk dari tim sertifikasi yang masih menyatu dengan bagian inspeksi sehingga tidak ada jadwal piket khusus layanan konsultasi.	Melakukan koordinasi dengan ketua tim inspeksi dan kepala loka pom untuk pembagian job-desk tim sertifikasi dan inspeksi secara spesifik.	Januari 2024	Pemeriksaan
		Sarana dan prasarana	Keterbatasan area pelayanan publik di Loka POM Bogor	koordinasi dengan infokom mengenai layout ruangan pelayanan	Desember 2023	Pemeriksaan
6	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	Persyaratan Pelayanan	Pelaku usaha tidak memahami mengenai proses pengajuan Rekomendasi BUPN melalui oss	Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi Rekomendasi BUPN di UPT Loka POM Bogor.	Desember 2023	Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur Jenis Layanan	Pelaku usaha tidak memahami mengenai proses pengajuan Rekomendasi	Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi Rekomendasi	Desember 2023	Pemeriksaan

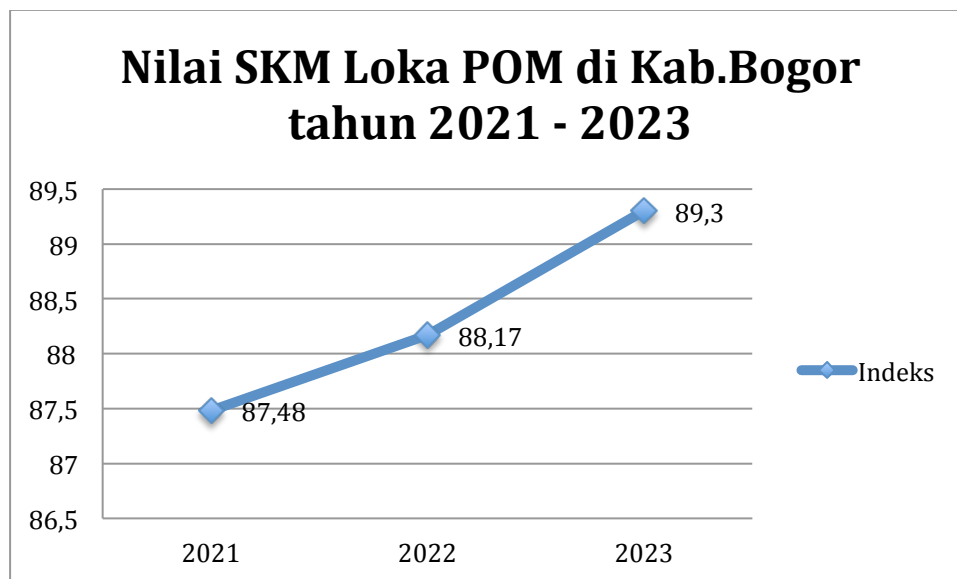
			BUPN melalui oss	BUPN di UPT Loka POM Bogor.		
		Waktu Penyelesaian	pelaku usaha tidak memahami timeline tindaklanjut penerbitan layanan. Umumnya menghitung dari proses persiapan bukan sejak pengajuan	menginformasika n mengenai timeline penyelesaian pengajuan sesuai Peraturan yang berlaku.	Desemb er 2023	Pemeriksa an

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sosialisasi dan workshop utk bisa mengerjakan langsung permohonan mengenai ijin edar pada sistim	Loka POM di Kabupaten Bogor secara rutin menjadi narasumber pada kegiatan Sosialisasi atau Bimtek yang diadakan oleh instansi terkait (Organisasi Perangkat Daerah, Organisasi Profesi, Instansi Pendidikan) dengan materi perizinan yang ada di Badan POM.	-
		Kalau bisa diadakan sosialisasi bagi IKM olahan pangan dan obat-obatan tradisional. Diharapkan bisa dilakukan kerjasama		

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Loka POM Kabupaten Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut:



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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 8 Mei hingga 9 Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM Kabupaten Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,3. Meskipun demikian, nilai SKM di Loka POM Kabupaten Bogor menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem/ mekanisme/ prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku pelaksana, Kompetensi pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Bogor, 8 September 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Bogor



Iltizam Nasrullah, Apt., M.Si

NIP. 19791212 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Kabupaten Bogor Tahun 2023

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Kabupaten Bogor Tahun 2023

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

< Kembali

Selanjutnya >

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Kabupaten Bogor
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



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

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

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



Top

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

2. Data SKM

2023																							
Buku POM di Kabupaten Bogor																							
Unit Kerja																							
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	Saran													
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
1	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/07/23 15.02	Sukendar	54	Laki laki	8138106663	SD/Profesi/53	PNB/TN/Polri	SMAN 9 Kota Bogor	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Di pertanyakan yg sudah ada		
2	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/07/23 15.32	Nero Santoso Effendi	36	Laki laki	8123555058	SI	Pegawai BUMN/D	Pertamina	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik cukup untuk di layani dan sangat ramah terkhusus		
3	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 11.36	Rima Huzima Agriani	27	Perempuan	8969788021	SI	Pegawai swasta	PT. Bawarian Culinary Haus	100	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	semakin dirangsang	
4	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.15	Faiyus L. Thalib	30	Perempuan	87786646611	SI	Wirausaha	Abu Salam Indah House	100	3	4	3	3	4	3	3	6	6	5	4	ditinjau untuk perluasan UMKM seperti bisa terdapat monitor perkembangan sampai izin edar MD keluar, karena saya kurang mengerti cara ke form dan lainnya secara online	
5	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.22	Eko Priyanto	43	Laki laki	81230002380	SI	Wirausaha	PT. Rofindya Ekamulia Sukses	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Sangat untuk memberikan pelayanan yg terbaik	
6	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.28	Tai Wahyuni	40	Perempuan	8119698384	SI	Wirausaha	Dapur Katanya Enak	100	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	Ada kinerjagan biaya untuk uji kualitas air, bagi para UMKM	
7	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.30	Dewi Sri Wulandari	36	Perempuan	8122633101	SI	Wirausaha	PT Raja Gorge Food	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	agar lebih di permudah dan sering di lakukan inspeksi	
8	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.35	Dyah Setyaning Widanari	47	Perempuan	81121883110	SI	Wirausaha	Lenggeng Food	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	terimakasih untuk auditor dan team atas bantuan informasi berkaitan dengan penerapan CPOB, dan makin makin dekat dengan para ulan	
9	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.37	Drs. Madi Hasan	60	Laki laki	8129500713	SI	Wirausaha	Harvi Jaya Sentosa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Cukup cepat & tepat layanannya	
10	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.38	Melisa Nur Fitriana	27	Perempuan	81807251858	SI	Pegawai swasta	PT Nutrilus Sari Persada	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa lebih cepat membalas pesan whatsapp	
11	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.40	Achmad Bahali	47	Laki laki	81287147446	4 SMA/Sebelum	Pegawai swasta	Palma Foods	100	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Tidak ada	
12	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.42	Aryo Dwi Wicaksono	29	Laki laki	821114893174	SI/Profesi/53	Pegawai swasta	PT Laksana International	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ragus	
13	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.43	T Sri Kuncoro Wahyu W.	43	Laki laki	8528905098	SI	Pegawai swasta	PT. Brunhaus Abudatya Mahija	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup baik	
14	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.46	Kiwahyuseno	48	Laki laki	818808113	SI/RS/03	Wirausaha	Hijran Food	100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	Sudah baik dipertanyakan	
15	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.47	Mareta Vincenta	32	Perempuan	82213850786	SI	Pegawai swasta	PT Kresni Krespi Indonesia	100	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	5	Terima kasih	
16	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.51	Andriyani Dinar Wahyuningsy	26	Perempuan	85602163083	SI	Pegawai swasta	PT. Mula Cipta Rasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yg semakin baik, respon petugas juga cepat dan fasilitas semakin lengkap	
17	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 14.53	Abeo Dharmaga	27	Laki laki	89536288045	SI/RS/03	Pegawai swasta	PT. VISUALIMA CITRA MANDIRI	100	6	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	Rapikan sistem aplikasinya , karna masih terdapat bug	
18	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 15.04	Lia Loli	28	Laki laki	81287288299	SI	Wirausaha	Blessingfoods	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Menjadi lebih Baik	
19	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 15.06	Rima Huzima Agriani	27	Perempuan	8969788021	SI	Pegawai swasta	PT. Indahat Sumber Protein	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	pertanyakan profesionalitasnya	
20	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 15.09	Novita Kumalasari	36	Perempuan	8118031894	SI	Pegawai swasta	PT. Inditira Sari Makmur	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	Semoga Laka POM BOGOR semakin berkembang	
21	izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/23 15.16	Novita Kumalasari	36	Perempuan	8118031894	SI	Pegawai swasta	PT. Intisar Tirta Makmur	100	5	5	6	6	5	5	6	6	5	4	4	5	

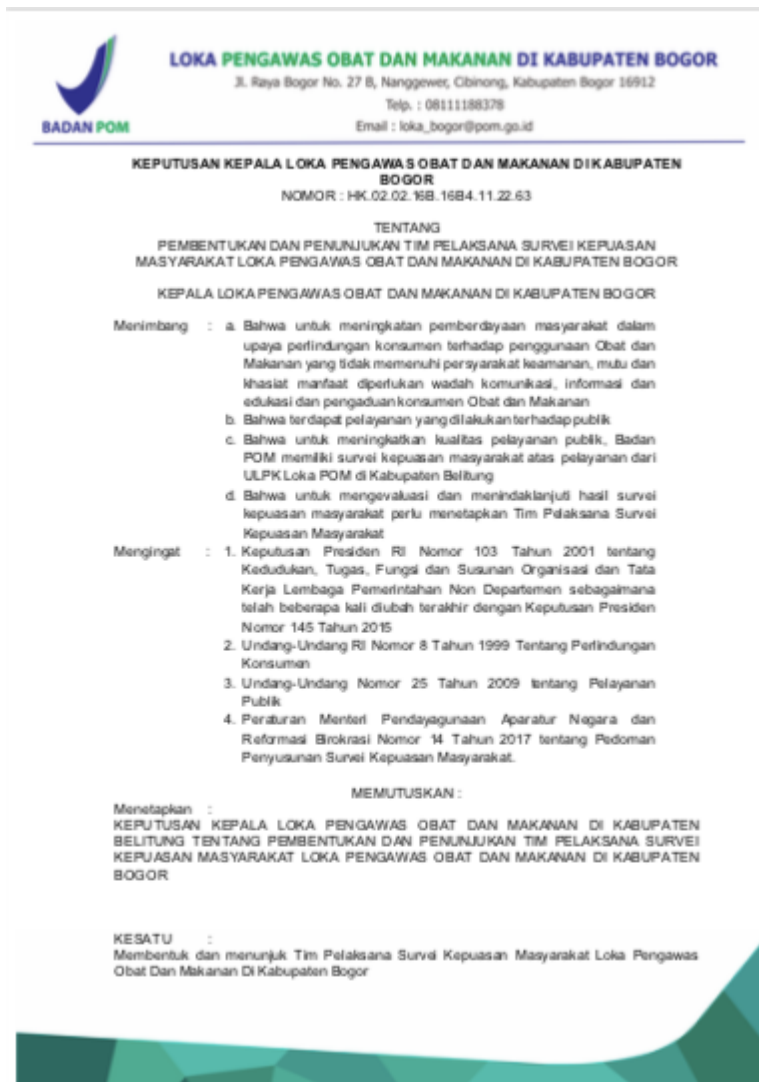
3. Hasil Olah Data SKM

🏠 Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Total rows : 1 to 1 of 1

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

A. SK TIM Pelaksana SKM





LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR
 Jl. Raya Bogor No. 27 B, Nanggewer, Cibinong, Kabupaten Bogor 16912
 Telp. : 08111188378
 Email : loka_bogor@pom.go.id

No.	Nama/NIP	NIP	Jabatan
1.	Krisna Ayu Setiawati, S.Si.	19820412200501 2 001	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
2.	Hefni Humaeda Zen, S.K.M.	19930123 201903 1010	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
3.	LuTututul Khodijah, S.K.M	19961011 201903 2004	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
4.	Defika Taglala, S.Farm., Apt	19961002 202203 2003	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
5.	Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P.	19940904201903 2 003	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
6.	Hanif Farhan, S.T.	19951119201903 1 002	Analisis Obat dan Makanan

KEDUA :
 Tim Pelaksana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Bogor mempunyai tugas:

1. Melayani pengaduan konsumen dan pemberian informasi kepada masyarakat di bidang obat dan makanan;
2. Melakukan pemantauan terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik
3. Melakukan penyebaran survei dan melengkapi Survei Kepuasan Masyarakat
4. Melakukan penilaian, evaluasi dan tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat
5. Mendokumentasikan kegiatan terkait dengan penyebaran informasi.

KETIGA :
 Tim Pelaksana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Bogor bertanggung jawab kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bogor








KEEMPAT :
 Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan. Apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan di dalamnya maka surat keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bogor
 Pada tanggal : 23 November 2022
**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
 DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR**

 Itizam Nasrullah, Apt., M.Si.

B. Publikasi Hasil SKM

Instagram

-  Home
-  Search
-  Explore
-  Reels
-  Messages
-  Notifications
-  Create



bpom.bogor • Follow

bpom.bogor 8w
 Hai #SahabatBPOM yuk Simak Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Loka POM Bogor pada infografis berikut

See translation

No comments yet.
 Start the conversation.

10 likes
 JULY 27

Add a comment...

C. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

