

**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. Involvment 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. 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 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 disebarluaskan 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

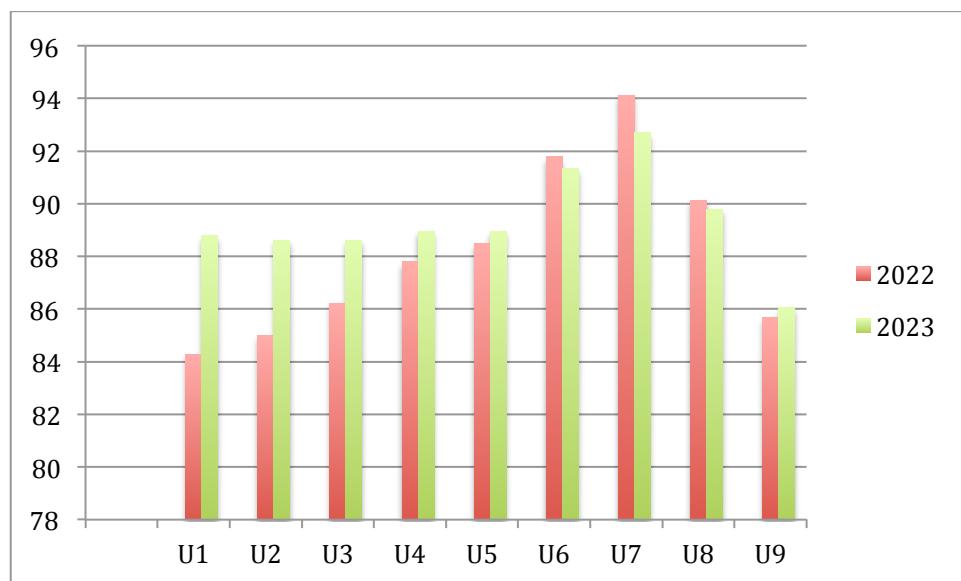
Unsur Pelayanan		2021	2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	0	84.27	88.78	+4.51
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	84.98	88.61	+3.63
U3	Waktu Penyelesaian	0	86.23	88.61	+2.37
U4	Biaya/ Tarif	0	87.79	88.95	+1.16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0	88.50	88.95	+0.45
U6	Kompetensi Pelaksana	0	91.78	91.33	-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.	menginformasikan mengenai timeline penyelesaian pengajuan sesuai peraturan yang berlaku.	Desember 2023	Pemeriksaan
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha tidak mengetahui SOP/ Timeline kerja Layanan Pengaduan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensosialisasikan SOP/ Timeline Kerja layanan Pengaduan dan Informasi melalui Sosial Media 2. Membuat publikasi SOP/ timeline pada Banner serta membawa Banner pada setiap acara KIE 	November 2023 Desember 2023	Infokom

		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pelaku Usaha tidak mengetahui Standar Layanan Pengaduan dan Informasi sehingga Pelaku Usaha tidak memahami maksut dari unsur pertanyaan dari Survei Kepuasan Masyarakat	Mendampingi setiap pengisian survei	31 Desemb er 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.	Desemb er 2023	Pemeriksa an
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha tidak memahami spesifikasi jenis layanan disandingkan dengan usaha yang akan direncanakan oleh pelaku usaha	Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi CPOTB Bertahap di UPT Loka POM Bogor.	Desemb er 2023	Pemeriksa an
		Produk Spesifikasi Jenis	Pelaku usaha tidak memahami	Membuat flyer online untuk	Desemb er 2023	Pemeriksa an

		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

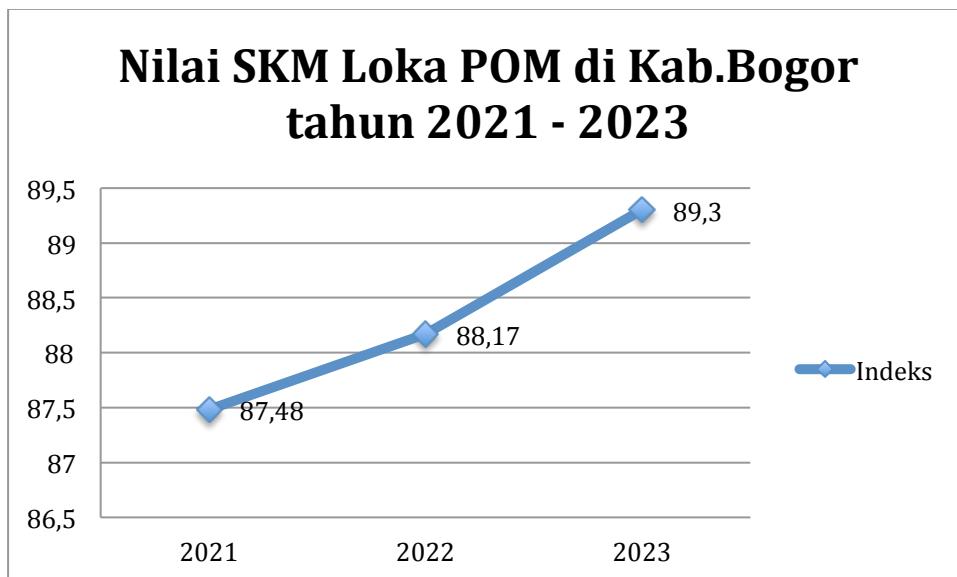
			BUPN melalui oss	BUPN di UPT Loka POM Bogor.		
		Waktu Penyelesaian	pelaku usaha tidak memahami timeline tindaklanjut penerbitan layanan. Umumnya menghitung dari proses persiapan bukan sejak pengajuan	menginformasikan mengenai timeline penyelesaian pengajuan sesuai Peraturan yang berlaku.	Desember 2023	Pemeriksaan

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 pelaksanaan, 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 Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin Laki-Laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada 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 Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

< 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~~ layanan ini ?

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



Top

11. Bantulah penilaian Saudara manfaatkan ke :

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

2. Data SKM

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V											
1	Tahun	- 2023																														
2	Unit Kerja	Balai POM di Kabupaten Bogor																														
3	No	Survei	Tanggal Survei	1	Nama		Jenis Kelamin		No. Handphone		Pendidikan		Pekerjaan		Nama Instansi/persatuan/tempat berkarya/praktikus		Presentase tahapan penyelamatan (%)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Saran			
4	No	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei				
5	1	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei			
6	2	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei		
7	3	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei		
8	4	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
9	5	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei
10	6	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei
11	7	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
12	8	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
13	9	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
14	10	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
15	11	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
16	12	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
17	13	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
18	14	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
19	15	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
20	16	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
21	17	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
22	18	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
23	19	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
24	20	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	
25	21	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	Survei	

Sheet1 | Sheet2 | +

Sum= 81287147346

Normal View Ready

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
26	22 Irm penerapan cara produksi pengrahan oahan yang baik	31/07/23 14.12	Reyuk Windarti	46	Perempuan	81314089196	01/02/03	Lainnya	Mandala Presto Utama	100	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	lebih ditingkatkan pelayanan melalui online	
27	23 Irm penerapan cara produksi pengrahan oahan yang baik	31/07/23 14.13	Tika Firda Fahmawati	26	Perempuan	81295341767	51	Pegawai swasta	PT Alam Scientia Asia	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
28	24 Irm penerapan cara produksi pengrahan oahan yang baik	31/07/23 14.13	Uli Nurhayati	50	Perempuan	81212522515	01/02/03	Wiraswasta	Ru Fam Kitchen	100	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	dipersertakan dan ditglitasi	
29	25 Irm penerapan cara produksi pengrahan oahan yang baik	31/07/23 14.20	Kiki Anggraini	46	Perempuan	81819172026	51	Pegawai swasta	PT Danarta Prospero Indonesia	100	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	semoga selalu menjadi lebih baik	
30	26 Irm penerapan cara produksi pengrahan oahan yang baik	31/07/23 14.20	Dr Janet Tjondro	56	Perempuan	81932922329	02/Profesi/33	Lainnya	PT Janing Dermagio Kosmetik	100	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	saya berterima kasih atas kerjasama yang baik	
31	27 Irm penerapan cara produksi pengrahan oahan yang baik	31/07/23 16.50	Karistini Henggar Wastiti	33	Perempuan	85228045475	51	Pegawai swasta	PT Bevere Green Indonesia	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk Kantor Loka POM di Kab. Bogor agar lebih lus lagi baik untuk ruangan maupun lahan	
32	28 Semifikasi cara distribusi obat yang baik	31/07/23 18.49	Fani Harlan	31	Laki-laki	81319793767	02/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Merspi Utami Pharma	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon bisa Adya Acara Sosialisasi dari UMKM POM terbaru PBM di kota/kabupaten yang relevan dengan kota/kabupaten. Karena ini penting untuk terlirau dan kuota ny tidak dapat. Terima kasih	
33	29 Semifikasi cara distribusi obat yang baik	09/08/23 22.23	Triana Wardhani	41	Perempuan	81291800809	02/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. API Cabang Bogor	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Saya berterima kasih atas terja sama yang baik	
34	30 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat dan informasi obat dan informasi pengetahuan A	31/07/23 18.49	Dr Janet Tjondro	56	Perempuan	81932922329	02/Profesi/33	Lainnya	PT Janing Dermagio Kosmetik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPM integritas tinggi	
35	31 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat dan informasi obat dan informasi pengetahuan B	12/08/23 13.53	Wiwit Nurhaspari	25	Perempuan	81811670005	01/02/03	Pegawai swasta	PT. CHEMINO MULTI LESTARI	70	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Tetap diperhatikan, karena layanan ini kami buatkan untuk kelancaran komunikasi	
36	32 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat dan informasi obat dan informasi pengetahuan B	31/07/23 14.27	Inati Hasan Wilisone	61	Perempuan	81517088166	51	Wiraswasta	CV JUMI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk tetap Responsif dalam melayani UMKM dan semakin Maju	
37	33 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat dan informasi obat dan informasi pengetahuan B	15/08/23 13.51	Brie	35	Perempuan	85715186799	02/Profesi/33	Pegawai swasta	CV Erfia Herbal Aman	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga tetap lebih baik lagi	
38	34 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 13.42	Dessy Zerina ST, M.Iing	49	Perempuan	818080663	02/Profesi/33	PNS/TNU/Pahlawan	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Bogor	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kalau bisa diadakan sosialisasi bagi KIMI olahan pangan dan obat-obatan tradisional. Diharapkan bisa dilakukan terpma	
39	35 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 13.42	Touyan Bilal Akbar	27	Laki-laki	87870475977	02/ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV Oshaili	100	4	4	6	6	5	5	6	6	6	6	Untuk tetap Responsif dalam melayani UMKM dan semakin Maju	
40	36 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 13.52	Aranti Septianingrum	23	Perempuan	87888075442	51	Pegawai swasta	PT. Ecodomo Bio Medic	90	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	Terima kasih ya mbah diefika, mantappppp	
41	37 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.03	Rudi Sukandi	51	Laki-laki	87880845222	51	Pegawai swasta	PT Mitra Dua Sepakat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelajaran tatac mudah cukup baik, respon cepat, pelayanan dairing masih perlu ditingkatkan lagi	
42	38 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.03	Erika Gusriani	24	Perempuan	8161147981	01/02/03	Pegawai swasta	PT DHAMMAM SEHATIN INDONESIA	90	6	6	5	6	4	5	5	5	6	5	Mohon untuk UMKM seperti saya dapat punya bisnis sida sementara memakai dapur pribadi untuk produksi dan mendapatkan izin MD	
43	39 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.03	Iqiang ZM	30	Laki-laki	89645252024	51	Pegawai swasta	CV Nutrima Sehatalmi	95	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	Balk	
44	40 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.10	Alham Agung	30	Laki-laki	87865625109	51	Pegawai swasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perorangan tatac mudah cukup baik, respon cepat, pelayanan dairing masih perlu ditingkatkan lagi	
45	41 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.52	Adella	33	Perempuan	81377448829	01/02/03	Wiraswasta	Demirera Morsa Asia	90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	Pelajaran tatac mudah cukup baik, respon cepat, pelayanan dairing masih perlu ditingkatkan lagi	
46	42 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.52	Elizabeth Fonda	50	Perempuan	87873866454	02/ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Inovasi Mitra Sukses	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Mohon untuk UMKM seperti saya dapat punya bisnis sida sementara memakai dapur pribadi untuk produksi dan mendapatkan izin MD	
47	43 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	15/06/23 14.59	Agnie Sundari	40	Perempuan	81779080909	02/ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Jouvazza Shop	100	6	5	5	5	4	6	5	5	5	4	Untuk tetap Responsif dalam melayani UMKM dan semakin Maju	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
71	67 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	05/06/23 10.06	Touyan Bilal Akbar	27	Laki-laki	87870475777	02/Profesi/33	Pegawai swasta	CV Oshaili	100	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
72	68 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	06/06/23 13.48	Kenanga Permata Sari	28	Perempuan	81294164689	02/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Anugrah Pharmindo Lestari Cikarang	96	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	Terima kasih	
73	69 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	12/06/23 13.59	Lulu Mahrudha	37	Perempuan	817862655	02/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Menra Brisekoles Cabang Bogor	100	6	6	6	6	5	4	5	6	5	5	Mohon dibantu untuk konsultasi melalui sambungan telepon	
74	70 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.03	Agus Salim	41	Laki-laki	85799717818	51	Pegawai swasta	PT. FINEWATER ABADI CEMERLANG	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ruang Pelayanan kurang besar seperti di lantai lantai	
75	71 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.03	Anas Abdul Hakim	29	Laki-laki	85643505848	02/ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Jakarta Tama	100	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	-	
76	72 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.07	Ira Indah	29	Perempuan	82299553333	51	Pegawai swasta	PT ABUBA	100	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	terima kasih ya mbah diefika, mantappppp	
77	73 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.11	Veni	34	Perempuan	81358350068	51	Pegawai swasta	PT. SGN	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik dan cepat respon	
78	74 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.12	MOHAMAD ILHAM HAKIM	33	Laki-laki	82210298285	51	Pegawai swasta	PT. JAKARNA TAMA	100	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	semoga kedepan lebih baik	
79	75 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	18/06/23 14.24	Darmadi	49	Laki-laki	85715288093	02/ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PTT Thomas hartawan Widjaja	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Papan nama di depan kantor dipersiapkan agar mudah ketemu	
80	76 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	27/06/23 14.24	Arif Rizman	34	Laki-laki	81246073322	51	Pegawai swasta	PT. Bahana Genta Vitorly	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sudah lebih baik	
81	77 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	01/07/23 15.17	Irlis Sri handayani	30	Perempuan	81218369692	01/02/03	Pegawai swasta	Dapur umak	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Cukup baik semuanya..	
82	78 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	12/06/23 15.15	Wiwit Nurhaspari	25	Perempuan	81811670005	01/02/03	Pegawai swasta	PT. CHEMINO MULTIL ESTARI	70	4	5	3	4	5	3	6	6	6	5	-	
83	79 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	12/06/23 15.22	Hima Malini	31	Perempuan	81515100068	01/02/03	Pegawai swasta	PT. Delta Rezeki Abadi	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelajaran sudah baik	
84	80 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	26/07/23 00.49	Masur	45	Laki-laki	82299566577	51	Pegawai swasta	Paluwaran pagan sejithera	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih diterangkan lagi pelajarannya	
85	81 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	26/07/23 00.49	Aldi Julianyah	37	Laki-laki	81289866889	01/02/03	Pegawai swasta	PT. Minirock Mandiri	100	5	6	6	5	5	5	5	5	5	4	ahandullah pelajarannya baik..walaupun diterangkan lagi pelajarannya	
86	82 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	26/07/23 00.49	Jeffry Wiljaya	30	Laki-laki	81210708095	51	Pegawai swasta	Univ. Br Khalidun	100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Good	
87	83 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	26/07/23 00.49	Robingah	37	Perempuan	81284263488	02/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. CHEMINO MULTIL ESTARI	95	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik dan cepat respon	
88	84 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	26/07/23 00.49	Andi Hermawan	21	Laki-laki	81297402511	51	Pegawai swasta	Sekolah Alam An Naba	90	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	Sosialisasi d workshop ukm bisa mengajar	
89	85 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	26/07/23 00.54	veni susanti	26	Laki-laki	81563297900	51	Pegawai swasta	CV al faza Rasa	70	5	5	3	4	5	3	5	6	5	5	Ingung permuhan mengajar (ini edar pd sistem)	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
71	67 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	05/06/23 10.06	Touyan Bilal Akbar	27	Laki-laki	87870475777	02/ Profesi/33	Pegawai swasta	CV Oshaili	100	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
72	68 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	06/06/23 13.48	Kenanga Permata Sari	28	Perempuan	81294164689	02/ Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Anugrah Pharmindo Lestari Cikarang	96	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	Terima kasih	
73	69 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	12/06/23 13.59	Lulu Mahrudha	37	Perempuan	817862655	02/ Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Menra Brisekoles Cabang Bogor	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Mohon dibantu untuk konsultasi melalui sambungan telepon	
74	70 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.03	Agus Salim	41	Laki-laki	85799717818	51	Pegawai swasta	PT. FINEWATER ABADI CEMERLANG	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ruang Pelayanan kurang besar seperti di lantai lantai	
75	71 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.03	Anas Abdul Hakim	29	Laki-laki	85643505848	02/ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Jakarta Tama	100	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	-	
76	72 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makana	13/06/23 14.07	I																			

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
80	76 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/23 14.24	Arif Rismay	34	Laki-laki	82124607322	Sl	Pegawai swasta	PT. Bahana Genta Vitory	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sudah lebih baik	
81	77 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	01/07/23 15.12	Firsi Sri handayani	30	Perempuan	82128369692	01/02/03	Wirawasta	Dapur Umak	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Cukup baik semuanya..	
82	78 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/06/23 15.22	Wiwit Nurhasari	25	Perempuan	82881167005	01/02/03	Pegawai swasta	PT. CHEMINDO MULTI LESTARI	70	4	5	5	3	4	5	5	6	6	6	Pelayanan sudah baik	
83	79 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/06/23 15.22	Henna Malini	31	Perempuan	81513010005	01/02/03	Pegawai swasta	PT. Delta Kreki Abadi	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pertahanan dan tingkatkan pelayanan yg sudah baik	
84	80 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.17	Masur	45	Laki-laki	81289565677	Sl	Pegawai swasta	Paluwanan pangang sejithera	90	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	Papan nama di depan kantor diperbaiki agar mudah ketemu	
85	81 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.30	Antonius Hendrawan	54	Laki-laki	82299509935	Sl	Wirawasta	Cx Morling Kelor Indonesia	100	5	5	6	5	5	5	5	6	5	4	semoga kedepan lebih baik	
86	82 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.34	Siti Rohaf	50	Perempuan	82128818277	Sl	Wirawasta	Kimchi oowe	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Papan nama di depan kantor diperbaiki agar mudah ketemu	
87	83 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.38	Aldi Julianyah	37	Laki-laki	82128868889	01/02/03	Pegawai swasta	PT Perfetti Van Melle Indonesia	100	6	6	5	4	3	6	5	5	6	4	Perlu pendampingan untuk mendapat respon cepat agar bisa nanti ketemu	
88	84 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.40	Jeffry Wijaya	30	Laki-laki	82120708005	Sl	Pegawai swasta	Kope Martika	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih dituntut lagi polonyanng ahandullah pelayanannya bagus..walaupun diperbaikkan	
89	85 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.44	Aisyah	37	Perempuan	8284326348	52/Profesi/3	Pegawai swasta	PT.Minorock Mandiri	100	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	Sosialisasi d workshop uk bisa memperjelas terpercaya, namun ada puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu dilakukan automatic reply untuk email konsultasi atau pengaduan sehingga 1st response dapat diterima segera. Terimakasih	
90	86 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.49	rottingah	45	Perempuan	81381327012	01/02/03	Wirawasta	UKM	100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Pengaduan selanggap 1st response dapat diterima	
91	87 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.51	Pulah Arispudin	21	Laki-laki	81297740231	Sl	Pelajar	Sekolah Alam 123	95	4	4	5	6	5	6	6	6	6	6	Good	
92	88 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 00.52	Andri Hermawan	26	Laki-laki	8156329700	Sl	Lainnya	Sekolah Alam N A Naba	90	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	Sudah keren. Sangat lagi	
93	89 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 01.03	yeni susanti	50	Perempuan	82135000422	Sl	Wirawasta	CV al faza Rasa	70	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	Sosialisasi d workshop uk bisa memperjelas ingung permenhan mengenai jln edar pd satis	
94	90 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 01.06	Loui Kurniarsi	29	Perempuan	81657730203	5 SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Nawampara Slatama	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Pelayanan baik	
95	91 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/23 01.08	Dhi Javina	31	Perempuan	82123021009	01/02/03	Pegawai swasta	CV mutuha maha makmur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mental ka terimakasih	
96	92 Sertifikat penuhanian aspek cara pembiutan obat dan kosmetika	26/07/23 09.38	Rifni Salman taha	33	Laki-laki	89529976056	52/Profesi/33	Pelajar	CV Vicomas internasional	100	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	Sudah cukup baik	
97	93 Sertifikat penuhanian aspek cara pembiutan obat dan kosmetika	26/07/23 10.03	Aryo Dwi Widaksana	29	Laki-laki	82111993174	52/Profesi/33	Pegawai swasta	PT Lantaura Internasional	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bagus	
98	94 Sertifikat penuhanian aspek cara pembiutan obat dan kosmetika	26/07/23 10.42	Iqjang ZM	30	Laki-laki	85694252204	Sl	Pegawai swasta	CV Nutrima Sehatlana	90	5	4	5	5	4	5	5	6	5	5	Semoga terus meningkatkan lagi dalam kegiatan layanan	
99	95 Rekomendasi sebagai penerima notifikasi	26/07/23 10.55	Ghi Aisyah	18	Perempuan	8284326348	52/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Minorock Mandiri	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Sudah cukup baik	
100	96 Rekomendasi sebagai penerima notifikasi	31/07/23 16.53	Talita Mediva	23	Perempuan	85162707969	Sl	Wirawasta	PT Eazy Makon Cosmetics	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	tampilan web seperti pilihan menu	
101	97 Rekomendasi sebagai penerima notifikasi	31/07/23 18.43	Vicia Adriana	44	Perempuan	8188242314	52/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Nazila Indonesia Sejahtera	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga semakin kedepan	
102	98 Rekomendasi sebagai penerima notifikasi	31/07/23 18.53	Kiki Anggraini	46	Perempuan	83819372005	Sl	Pegawai swasta	PT.Dariarti Prospero Indonesia	100	5	5	6	5	4	6	6	6	6	6	Sudah cukup baik , saya puas dengan pelayanannya nya ..semoga selalu menjadi lebih baik	

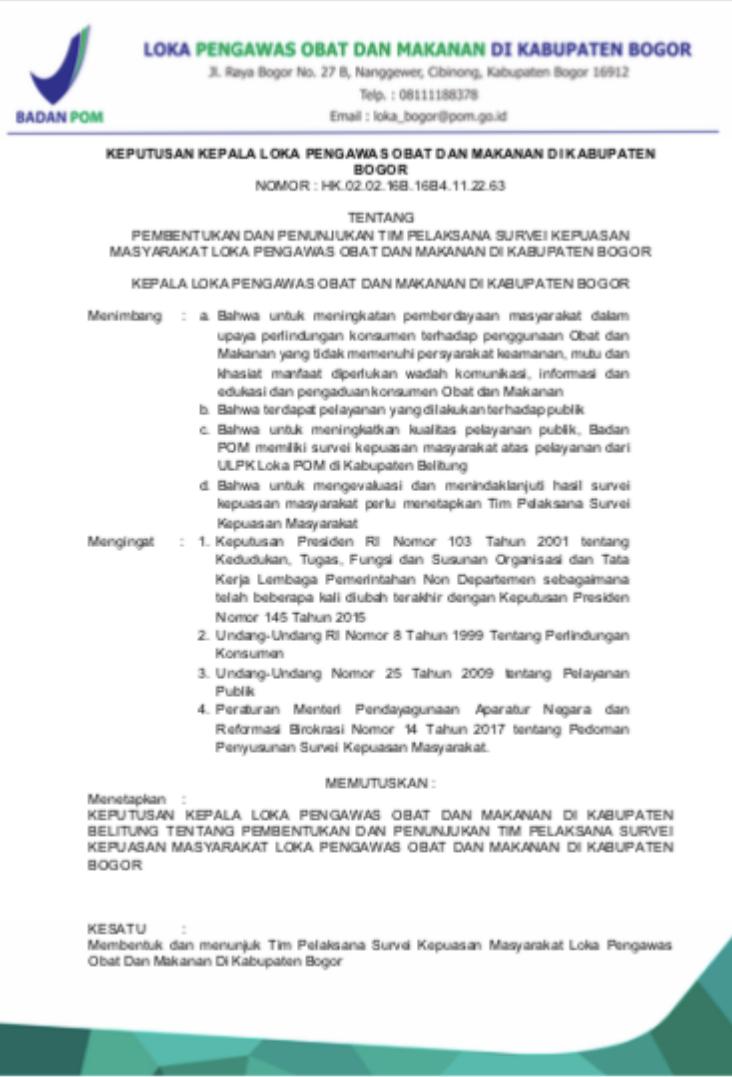
3. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat												Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat		
Urutkan & Filter Cari Q 50														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2023	Balai POM di Kabupaten Bogor	99	98	88.78	88.61	88.61	88.95	88.95	91.33	92.69	89.80	86.05	89.30	Buka
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-

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, Nanggeler, Cibinong, Kabupaten Bogor 16912

Telp. : 08111188378

Email : loka_bogor@pom.go.id

No.	Nama/NIP	NIP	Jabatan
1.	Krisna Ayu Setiawati, S.S.	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.	Lutu'atul Khodijah, S.K.M	19961011 201903 2004	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
4.	Dafika Tagjilala, S.Farm., Apt	19961002 202203 2003	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
5.	Nabihela Agnes Wulandari, S.T.P.	19940904201903 2 003	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
6.	Hanif Farhan, S.T.	19951119201903 1 002	Analis Obat dan Makanan

KEDUA

Tim Pelaksana 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 Pelaksana 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 ditetapkan. 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

Ibtizam Nasrullah, Apt, M.S.

B. Publikasi Hasil SKM

Instagram

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

Survei Kepuasan Masyarakat
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II di Loka POM di Kabupaten Bogor

Index 91,36
Kategori A (Sangat Baik)

bpom.bogor • Follow ...

bpom.bogor 8w
Hai #SahabatBPMO 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

