LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN POM

Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

3.1 Jumlah Responden SKM 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SKM 7

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7

5.2 Tren Nilai SKM 7

BAB V 9

KESIMPULAN 9

LAMPIRAN 10

1. Kuesioner 10

2. Hasil Olah Data SKM 10

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 10

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaianpengguna 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 dankualitatif 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 kualitaspelayanan 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- UndangNomor 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 mutudan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

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 pelayananpublik;
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 Kabupaten Tanah Bumbu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan bit.ly yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu 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 harusdimiliki 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 *offline* di lokasi unit pelayanan dan *online* melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikLokaTanahBumbu pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. 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 Tanah Bumbu tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5	3
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95	23
Jumlah		**101**	**27**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yangdiperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	12	44.44%
		Perempuan	15	55.56%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	12	44.44%
		DI/D2/D3	1	3.71%
		D4/S1	12	44.44%
		S2/Profesi/S3	2	7.41%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	6	22.22%
		Pegawai Swasta	3	11.11%
		Wiraswasta	5	18.52%
		Pegawai BUMN	1	3.71%
		Pelajar	3	11.11%
		Lainnya	9	33.33%
4	Usia	≤ 25 Tahun	6	22.22%
		26 – 30 Tahun	3	11.11%
		31 – 35 Tahun	6	22.22%
		36 – 40 Tahun	4	14.81%
		≥ 41 Tahun	8	29.64%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP Badan POM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

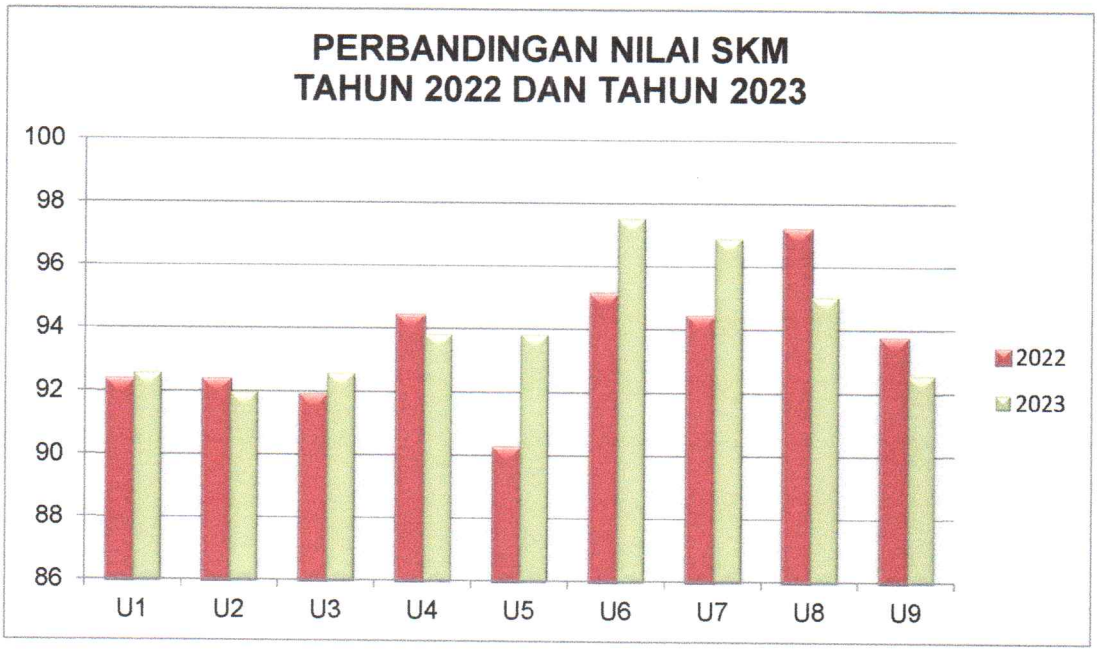
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKMper Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	88.89	88.89	85.19	100.00	88.89	100.00	100.00	94.44	88.89	**92.80**
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	94.20	92.03	93.96	94.20	94.20	97.10	96.38	94.93	94.20	**94.58**
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	66.67	100.00	83.33	66.67	100.00	100.00	100.00	100.00	66.67	**87.04**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92.36	92.59	0.23
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.36	91.98	0.38
U3	Waktu Penyelesaian	91.90	92.59	0.69
U4	Biaya/Tarif	94.44	93.83	0.61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.28	93.83	3.55
U6	Kompetensi Pelaksana	95.14	97.53	2.39
U7	Perilaku Pelaksana	94.44	96.91	2.47
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.22	95.06	2.16
U9	Sarana dan Prasarana	93.75	92.59	1.16
Nilai SKM Unit Layanan		**93.54**	**94.10**	**0.56**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 24 Agustus 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Waktu Penyelesaian	- Presepsi dan komitmen pelaku usaha masih kurang terkait proses penyelesaian sertifikasi - Timeline internal setiap tahapan pendampingan belum ditentukan	- Membuat komitmen pelaku usaha terhadap timeline penyelesaian pendampingan - Melakukan monitoring pendampingan melalui layanan informasi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui link https://www.layananbpomtanbu.tatambasiading.com	- Pembuatan komitemen Maret 2024 (Setelah pelaksanaan Bimtek CPPOB) - Monev pendampingan Desember 2023	Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tahapan internal pendampingan UMKM belum ditentukan	- Inovasi percepatan dalam pendampingan dokumen Mutu untuk UMKM menengah rendah paling lama 15 HK - Pembaharuan infografis terkait sistem, mekanisme dan prosedur izin penerapan CPPOB serta di publikasikan lebih luas	- Inovasi percepatan pendampingan dokumen mutu Juni 2024 - Pembuatan infografis Desember 2023	Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Belum ada produk (infografis) tentang spesifikasi jenis layanan izin penerapan CPPOB	Membuat produk tentang spesifikasi jenis layanan berupa infografis terkait izin penerapan CPPOB yang menjadi acuan tetap petugas	Desember 2023	Infokom

2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Desember 2023	Infokom
		Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan pada hari libur belum ada	Menetapkan petugas piket untuk memberikan layanan secara *online* (wa) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan ke masyarakat	Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Kelengkapan sarana dan prasarana belum maksimal	- Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK - Pengadaan standing kios - Penyajian minuman herbal ke konsumen	- Pengadaan paket gimmick dan makanan Maret 2024 - Pengadaan standing kios dan penyajian minuman herbal ke konsumen Desember 2023	Infokom
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Penjelasan persyaratan belum maksimal kepada konsumen	Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Desember 2023	Infokom
		Biaya/Tarif	Belum ada produk (infografis) spesifikasi jenis layanan yang menjelaskan biaya/tarif sertifikasi CPOTB	Membuat produk layanan berupa infografis yang menjelaskan biaya/tarif sertifikasi CPOTB	Desember 2023	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Kelengkapan sarana dan prasarana belum maksimal	- Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK - Pengadaan standing kios - Penyajian minuman herbal ke konsumen	- Pengadaan paket gimmick dan makanan Maret 2024 - Pengadaan standing kios dan penyajian minuman herbal ke konsumen Desember 2023	Infokom

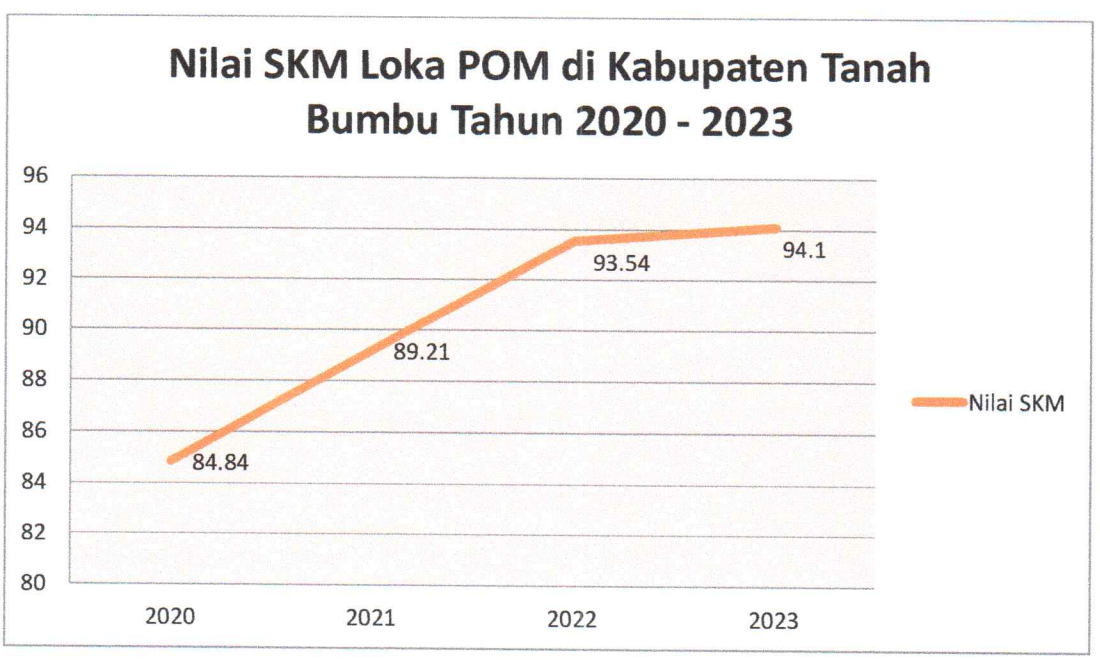
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Saran : Sangat puas dengan semua pelayanan yg diberikan Terimakasih sudah banyak membantu	-	-

*saran yang masuk merupakan apresiasi dari konsumen sehingga tidak dilakukan tindak lanjut

5.2 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.10. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (2) Waktu Penyelesaian dan (3) Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (1) Kompetensi Pelaksana, (2) Perilaku Pelaksana dan (3) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

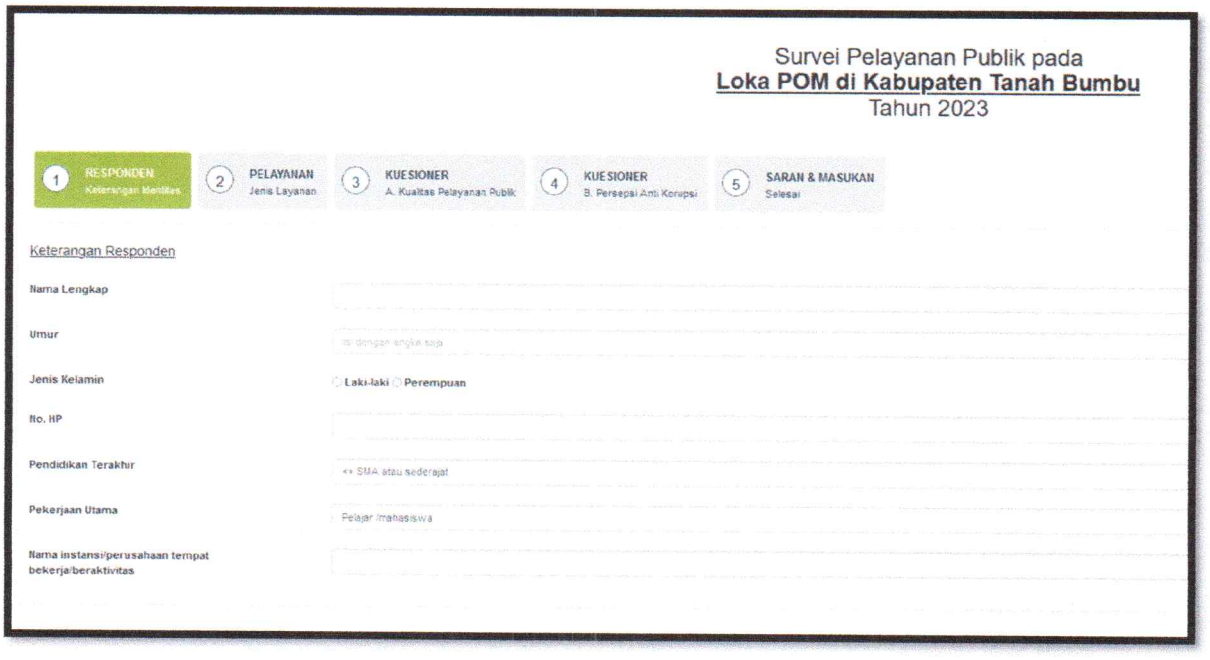
Tanah Bumbu, 28 Agustus 2023
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

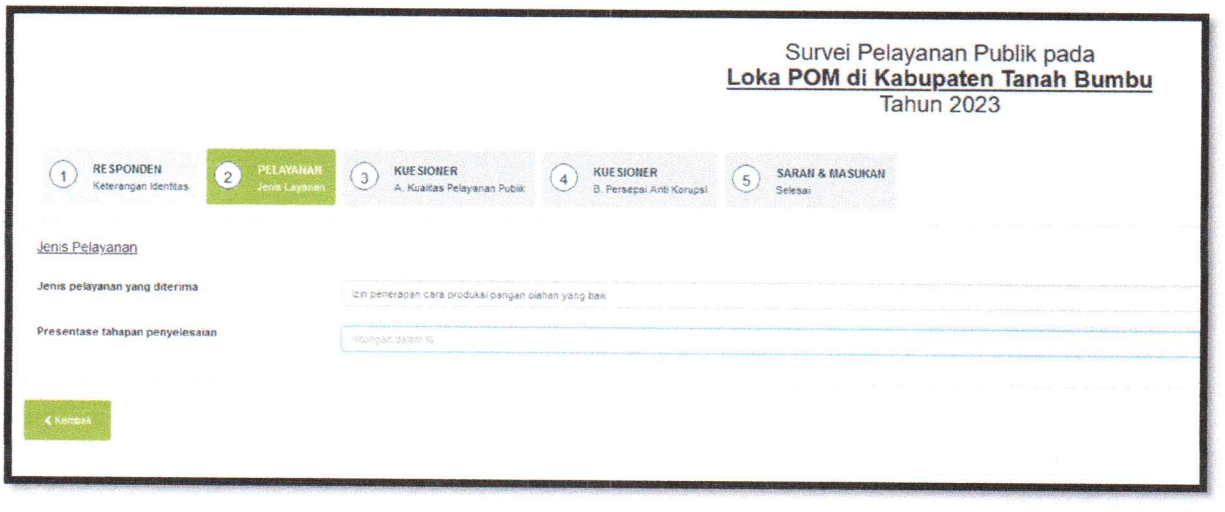
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Rahmat Hidayat, S.Farm.,Apt.,M.Pharm., Sci
NIP.198605072008121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner





Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
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

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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

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

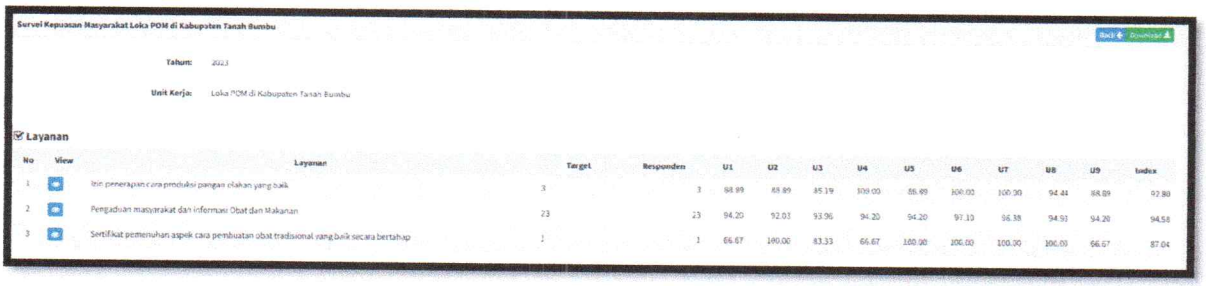
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ○ 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

2. Hasil Olah Data SKM



Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

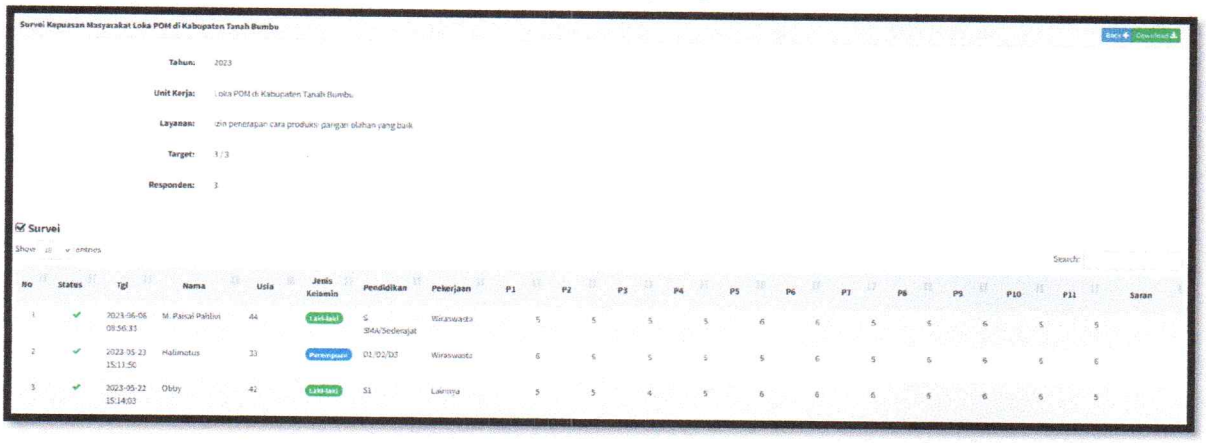
Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	3	3	88.89	88.89	85.19	100.00	88.89	100.00	100.00	94.44	88.89	92.80
2		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23	23	94.20	92.03	93.96	94.20	94.20	97.10	96.38	94.93	94.20	94.58
3		Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1	66.67	100.00	83.33	66.67	100.00	100.00	100.00	100.00	66.67	87.04

a. Izin penerapan cara produski pangan olahan yang baik



Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Layanan: Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

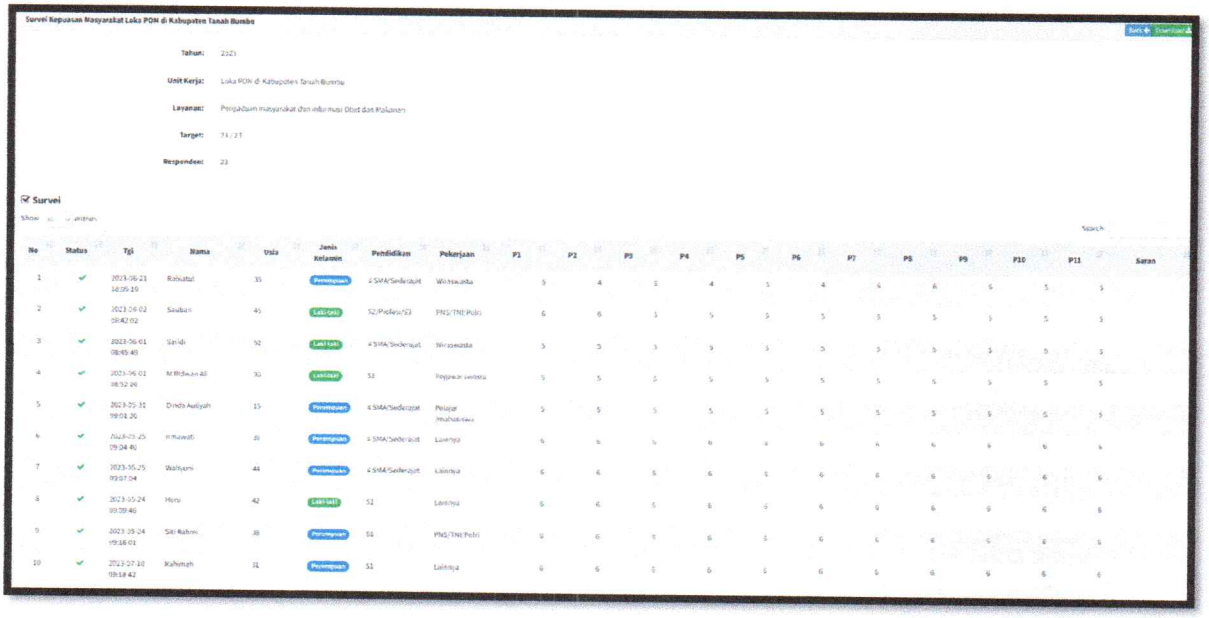
Target: 3 / 3

Responden: 3

Survei

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✔	2023-06-06 08:56:35	M. Faisal Pahlevi	44	Laki-laki	S1/SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	
2	✔	2023-05-23 15:11:50	Halimatus	33	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	
3	✔	2023-05-22 15:14:03	Obby	42	Laki-laki	S1	Lainnya	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	5	

b. Pengaduan dan informasi Obat dan Makanan



Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

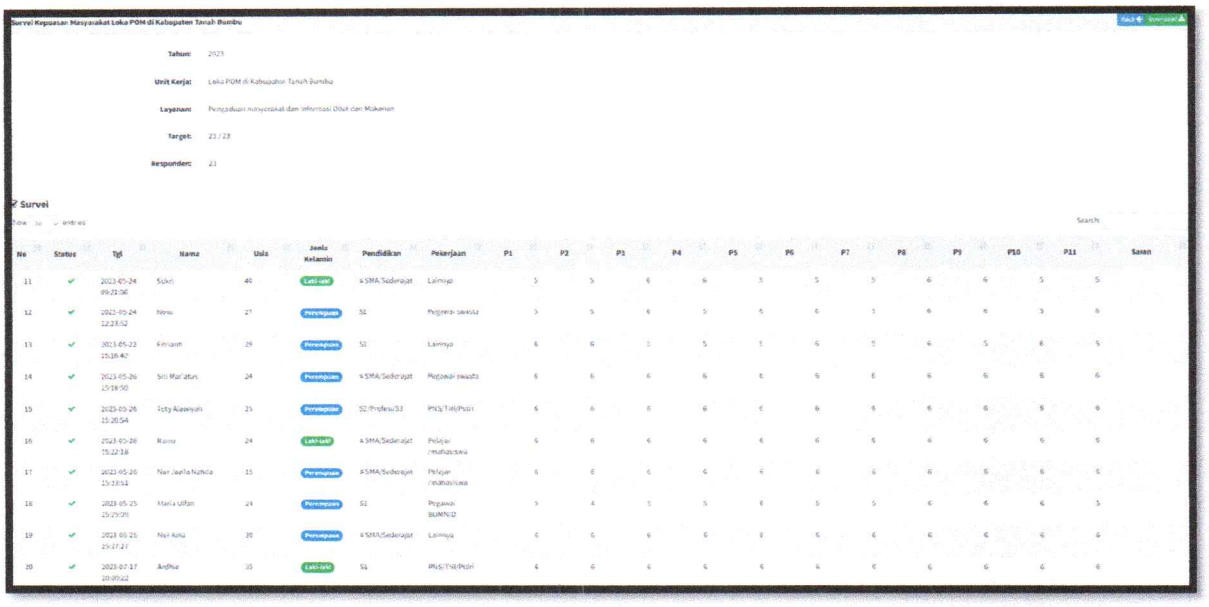
Layanan: Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Target: 23 / 23

Responden: 23

Survei

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✔	2023-06-21 10:05:19	Rahmatul	35	Perempuan	4 SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	4	5	4	5	4	4	6	6	5	5	
2	✔	2023-06-02 08:42:02	Saubari	45	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	✔	2023-06-01 08:45:40	Sarida	52	Laki-laki	4 SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	✔	2023-06-01 08:52:26	M Ridwan Ali	30	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	✔	2023-05-31 09:01:26	Dinda Auliyah	15	Perempuan	6 SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	✔	2023-05-25 09:04:46	Hamawati	31	Perempuan	4 SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	✔	2023-05-25 09:07:04	Wahyuni	44	Perempuan	4 SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	✔	2023-05-24 09:09:40	Heru	42	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	✔	2023-05-24 09:16:01	Siti Rahmi	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
10	✔	2023-07-10 08:58:42	Rahmah	31	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	



Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

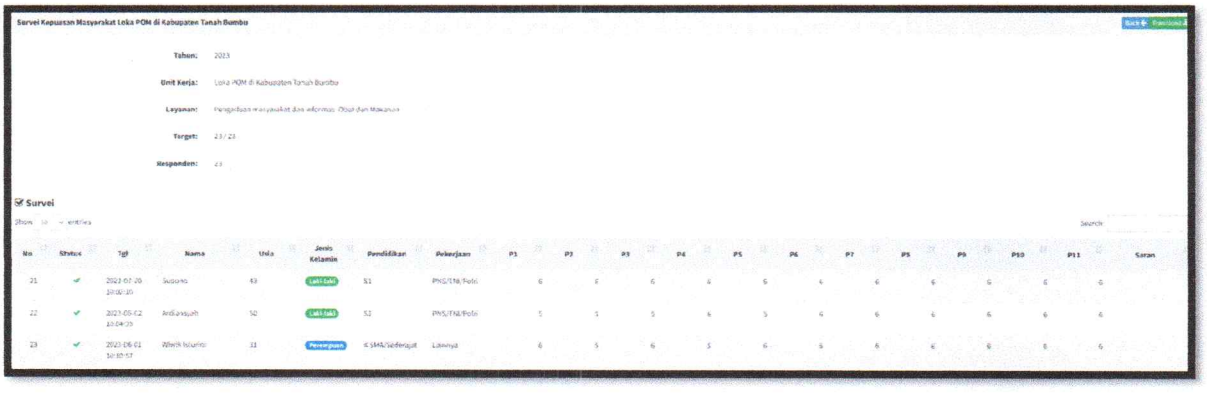
Layanan: Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Target: 23 / 23

Responden: 23

Survei

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
11	✔	2023-05-24 09:21:06	Sakti	40	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	6	6	3	5	5	6	6	5	5	
12	✔	2023-05-24 12:23:52	Nova	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	6	5	6	6	5	6	6	3	6	
13	✔	2023-05-22 15:16:40	Firmanti	29	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	
14	✔	2023-05-26 15:18:50	Siti Ma'arufa	24	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	✔	2023-05-26 15:20:54	Toty Alawiyah	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	✔	2023-05-26 15:22:18	Rama	24	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	✔	2023-05-26 15:23:51	Nur Jaelia Nahda	15	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	✔	2023-05-25 15:29:01	Maria Ulfah	24	Perempuan	S1	Pegawai BUMN/D	5	4	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
19	✔	2023-05-25 15:17:27	Nyi Anti	30	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	✔	2023-07-17 20:39:22	Ardhie	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	



Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Layanan: Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

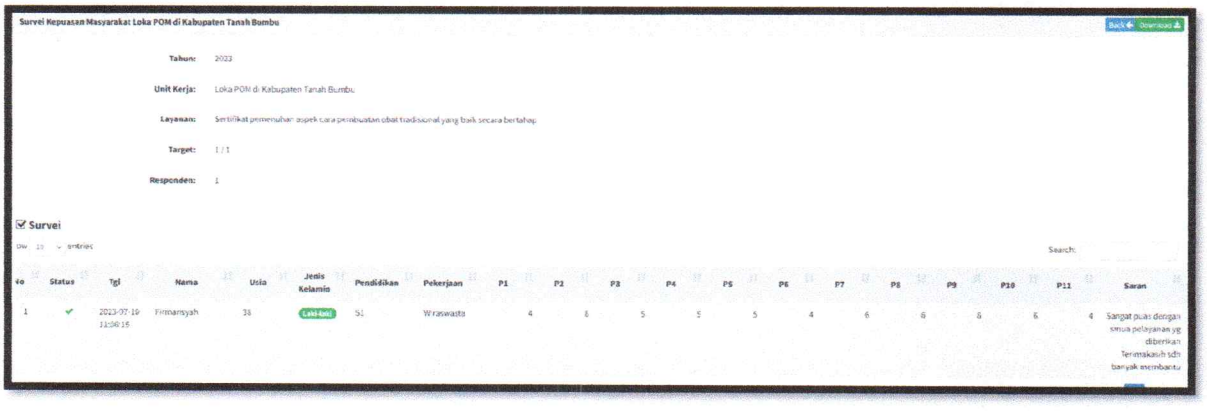
Target: 23 / 23

Responden: 23

Survei

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
21	✔	2023-07-26 10:00:10	Sugeng	43	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	✔	2023-05-12 10:04:29	Ardiansyah	50	Laki-laki	S2	PNS/TNI/Polri	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
23	✔	2023-06-01 10:10:57	Wiwik Isnaini	33	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	

c. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap



Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Layanan: Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap

Target: 1 / 1

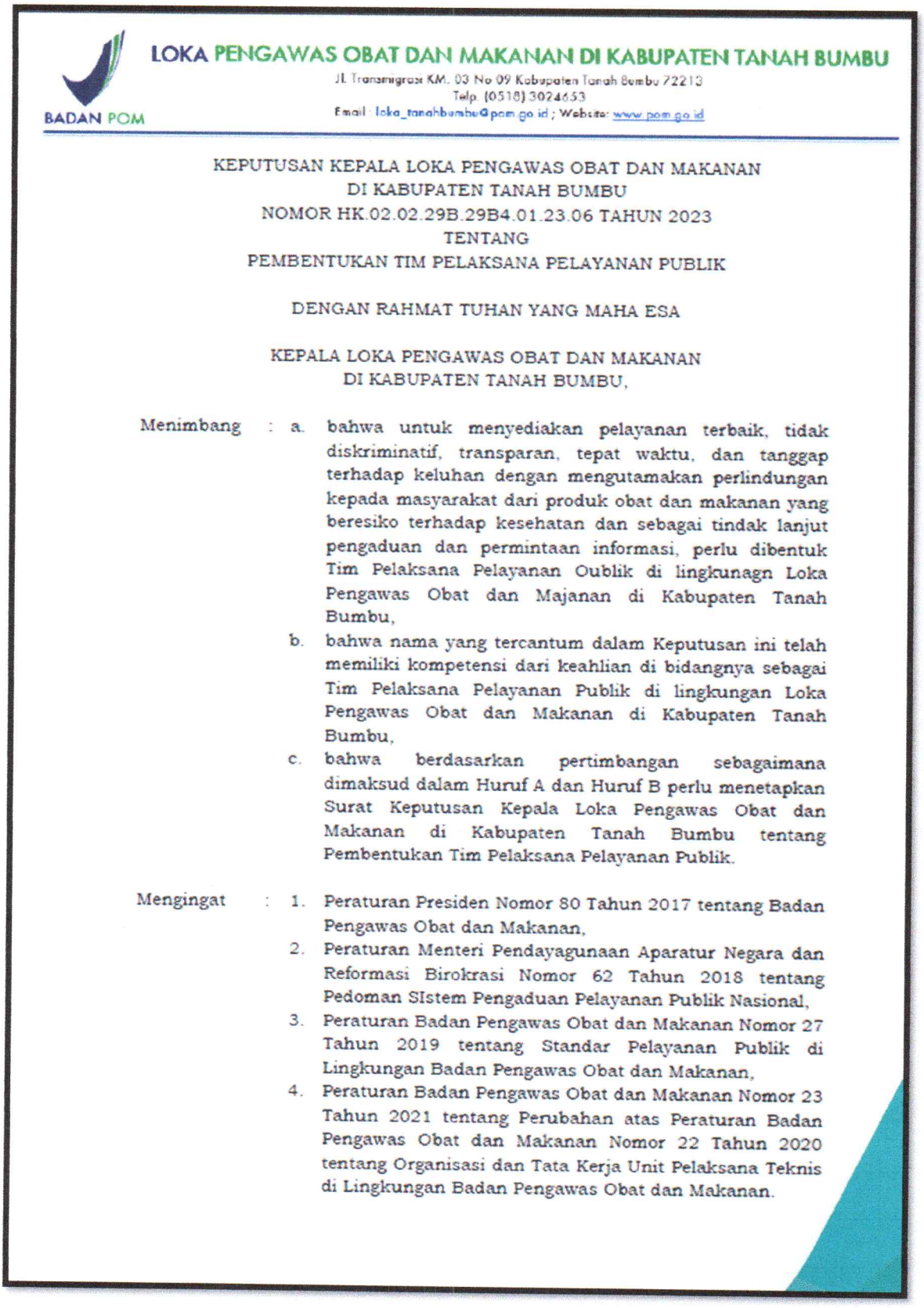
Responden: 1

Survei

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✔	2023-07-19 11:58:15	Firmansyah	38	Laki-laki	S1	Wiraswasta	4	6	5	5	5	4	6	6	6	6	4	Sangat puas dengan smua pelayanan yg diberikan Terimakasih sdh banyak membantu

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BADAN POM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Jl. Transmigrasi KM. 03 No 09 Kabupaten Tanah Bumbu 72213
Telp. (0518) 3024653
Email : loka_tanahbumbu@pom.go.id ; Website: www.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR HK.02.02.29B.29B4.01.23.06 TAHUN 2023
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU,

Menimbang :
a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan makanan yang beresiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Oublik di lingkunagn Loka Pengawas Obat dan Majanan di Kabupaten Tanah Bumbu,
b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dari keahlian di bidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu,
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Huruf A dan Huruf B perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik.

Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan,
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman SIstem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional,
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan,
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
Kesatu	:	Menunjuk pegawai yang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini,
Kedua	:	Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan,
Ketiga	:	Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanah Bumbu
pada tanggal 16 Januari 2023

KEPALA LOKA POM
DI KABUPATEN TANAH BUMBU

RAHMAT HIDAYAT

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR : HK.02.02.29B.29B4.01.23.06
TANGGAL : 16 Januari 2023

TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

I.	Penanggungjawab	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
II.	Tim Pelaksana Pelayanan Publik	:	1. Lisna Andriani, S.Farm., Apt. 2. Winda Wiqradhani, S.Si. 3. Fahmi Manarul Alam, SKM. 4. Faisal Murtadho, S.Kom.

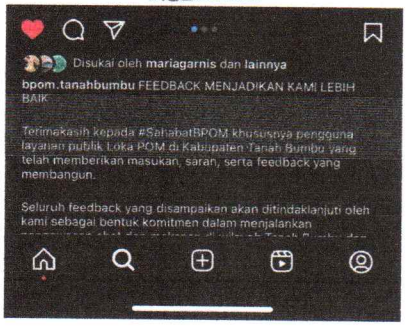
Tanah Bumbu, 16 Januari 2023

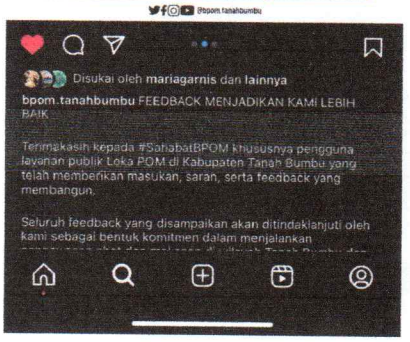
KEPALA LOKA POM
DI KABUPATEN TANAH BUMBU

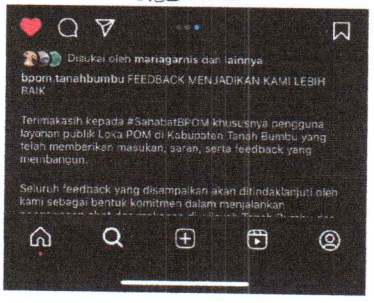
RAHMAT HIDAYAT

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

b. Publikasi Hasil SKM







c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

NOTA DINAS
NOMOR: OT.03.04.29B4.08.23.07

Yth. : 1. Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
2. Anggota Tim Infokom
Dari : Ketua Tim Infokom
Hal : Undangan Rapat Internal Pembahasan Hasil SKM Tahun 2023 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Tanggal : 23 Agustus 2023

Dengan Hormat,
Berdasarkan surat sekretaris Utama Badan POM nomor : B-OT.03.04.2.22.05.23.359 tanggal 05 Mei 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023, dimana UPP wajib melakukan pelaporan hasil survei SKM tahun 2023 yang memuat hasil analisa dan rencana aksi tindak lanjut SKM di masing-masing UPP. Untuk itu kami bermaksud untuk menyelenggarakan kegiatan Rapat Internal Pembahasan Hasil SKM Tahun 2023 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada:

Hari, tanggal : Kamis, 24 Agustus 2023
Waktu : 09.00 WITA s.d selesai
Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Tanah Bumbu

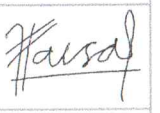
Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon berkenan Bapak / Ibu untuk hadir dan pada kegiatan tersebut.

Demikian nota dinas undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak / Ibu kami ucapkan terimakasih.

Lisna Andriani, S.Farm.,Apt.

Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu

Agenda : Rapat Internal Pembahasan Hasil SKM Tahun 2023 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Lokasi : Ruang Rapat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Waktu : Kamis, 24 Agustus 2023 13:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Fahmi Manarul Alam	199412152019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Pria	Luring / WFO	
2	Faisal Murtadho	6310101101960008	Pengelola Data Dan Informasi	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Pria	Luring / WFO	
3	Lisna Andriani	199301132019032008	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Wanita	Daring / WFH	
4	Rahmat Hidayat. S. Farm, Apt. M. Pharm. Sci	198605072008121001	Kepala Loka Pom Di Kab. Tanah Bumbu	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Pria	Luring / WFO	
5	Winda Wiqradhani, S.Si	199404232019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Wanita	Luring / WFO	

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Loka POM di Kab. Tanah Bumbu

Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt., M.Pharm., Sci

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt., M.Pharm., Sci.
NIP	: 198605072008121001
Jabatan	: Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

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.

Tanah Bumbu, 28 Agustus 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu,

Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt., M.Pharm., Sci.