



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Tahun 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut ...	9
4.2 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	17

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikLokaHuluSungaiUtara> yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaHuluSungaiUtara> pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuisioner 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
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 9 Agustus 2023	61

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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan table 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara 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	2	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	39	10
Jumlah		42	12

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	41,7%
		Perempuan	7	58,3%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	33,3%
		DI/D2/D3	2	16,7%
		D4/S1	6	50%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	16,7%
		Wiraswasta	4	33,3%
		Lainnya	6	50%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	8,3%
		26 – 30 Tahun	2	16,7%
		31 – 35 Tahun	3	25%
		36 – 40 Tahun	3	25%
		≥ 41 Tahun	3	25%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut:

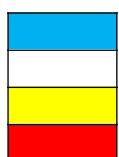
a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3	83,3
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96,67	96,67	96,67	100	96,67	96,67	100	98,33	93,33	97,22

b. Nilai SKM per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,19	94,44	9,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	81,48	94,44	12,96
U3	Waktu Penyelesaian	83,95	94,44	10,49
U4	Biaya/Tarif	81,48	97,22	15,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	83,33	94,44	11,11
U6	Kompetensi Pelaksana	85,19	94,44	9,25
U7	Perilaku Pelaksana	87,04	97,22	10,18
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,33	95,83	12,5
U9	Sarana dan Prasarana	81,48	91,67	10,19
Nilai SKM Unit Layanan		83,61	94,91	11,3

Keterangan:



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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 11 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	PIC
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan		Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait persyaratan	Oktober 2023	Pemeriksaan dan Infokom
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur		Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Oktober 2023	Pemeriksaan dan Infokom
		Biaya/Tarif		Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait Biaya/Tarif	Oktober 2023	Pemeriksaan dan Infokom
2	Izin penerapan cara produksi pangan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik melalui leaflet dan infografis	Oktober 2023	Pemeriksaan dan Infokom

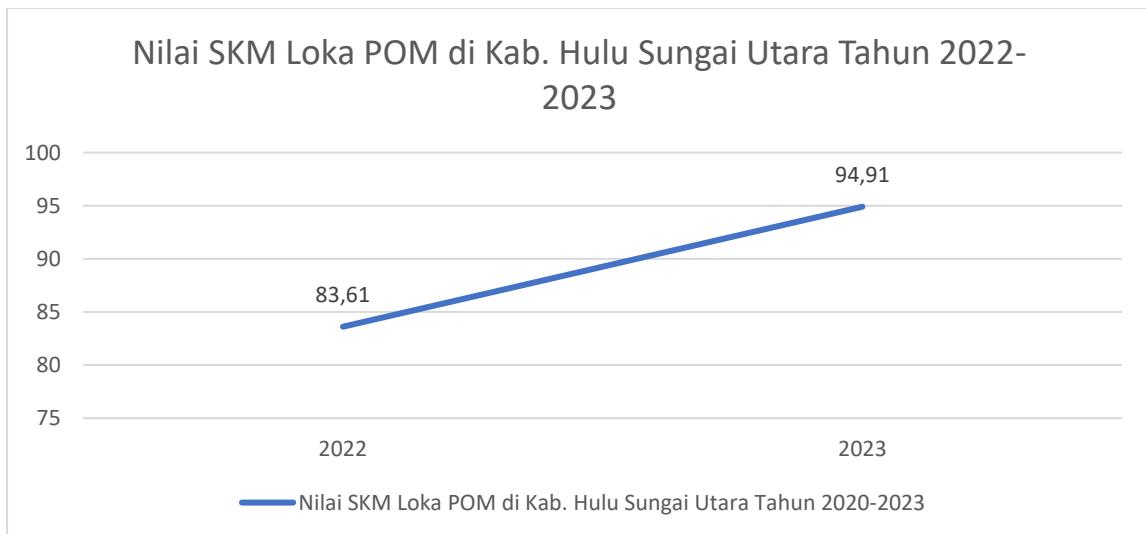
	olahan yang baik			tentang registrasi pangan olahan		
		Biaya/Tarif		Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait biaya layanan	Oktober 2023	Pemeriksaan dan Infokom
	Kompetensi Pelaksana			Mengikuti Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan	Oktober 2023	Pemeriksaan
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana		Mengganti Komputer ULPK menjadi yang layer sentuh untuk memudahkan pelanggan mengisi survey dan menyediakan air minum, permen, snack untuk konsumen	Oktober 2023	Infokom
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur		Membuat Standar Layanan ULPK	Oktober 2023	Infokom
		Kompetensi Pelaksana		Mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik di IDEAS	Oktober 2023	Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan yang masuk, diperoleh beberapa saran/masukan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Terimakasih atas informasi yang sudah diberikan kepada saya, saya berharap agar lebih mensosialisasikan lagi terkait Obat Tradisional yang aman dan yang dilarang.	Akan membuat iklan di TV Tabalong terkait dengan Obat Tradisional yang aman dan berbahaya	Oktober 2023
		Semoga nanti sekolah saya dapat bekerjasama dengan BPOM HSU untuk mengadakan kegiatan sosialisasi terkait pangan dan kosmetik	Akan dilakukan KIE di SMPN 3 Banua Lawas (tempat responden bekerja) pada tanggal 24 Agustus 2023 dengan target peserta seluruh siswa kelas 7 sd 9 beserta dewan guru	September 2023

4.2 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara, secara umum tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.91. Nilai SKM Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara menunjukan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendang dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarna, Sistem Mekanisme dan Prosedur, serta Kompetensi Pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Amuntai, 14 Agustus 2023



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN LOKA POM DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : _____

PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Layanan yang diterima :

		P*)
1.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan? a. Sangat Tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Kurang Mudah d. Cukup Mudah e. Mudah f. Sangat Mudah	1 2 3 4 5 6
2.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan? a. Sangat Tidak mudah b. Tidak mudah c. Kurang Mudah d. Cukup Mudah e. Mudah f. Sangat Mudah	1 2 3 4 5 6
3.	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup sesuai e. Sesuai f. Sangat sesuai	1 2 3 4 5 6
4.	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup sesuai e. Sesuai f. Sangat sesuai	1 2 3 4 5 6
5.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? a. Sangat lambat b. Lambat c. Kurang cepat d. Cukup cepat e. Cepat f. Sangat cepat	1 2 3 4 5 6
6.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan/Tidak sopan dan ramah a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Kurang jelas d. Cukup jelas e. Jelas f. Sangat jelas	1 2 3 4 5 6
7.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup sesuai e. Sesuai f. Sangat sesuai	1 2 3 4 5 6

<p>8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat tidak memadai b. Tidak memadai c. Kurang memadai d. Cukup memadai e. Memadai f. Sangat memadai</p>	1 2 3 4 5 6	<p>10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?</p> <p>a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Kurang baik d. Cukup baik e. Baik f. Sangat baik</p>	1 2 3 4 5 6
<p>9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?</p> <p>a. sangat tidak setuju b. tidak setuju c. kurang setuju d. cukup setuju e. setuju f. sangat setuju</p>	1 2 3 4 5 6	<p>11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?</p> <p>a. Sangat tidak lengkap b. Tidak lengkap c. Kurang lengkap d. Cukup lengkap e. Lengkap f. Sangat lengkap</p>	1 2 3 4 5 6
<p>Saran dan masukan (jika ada) :</p>			

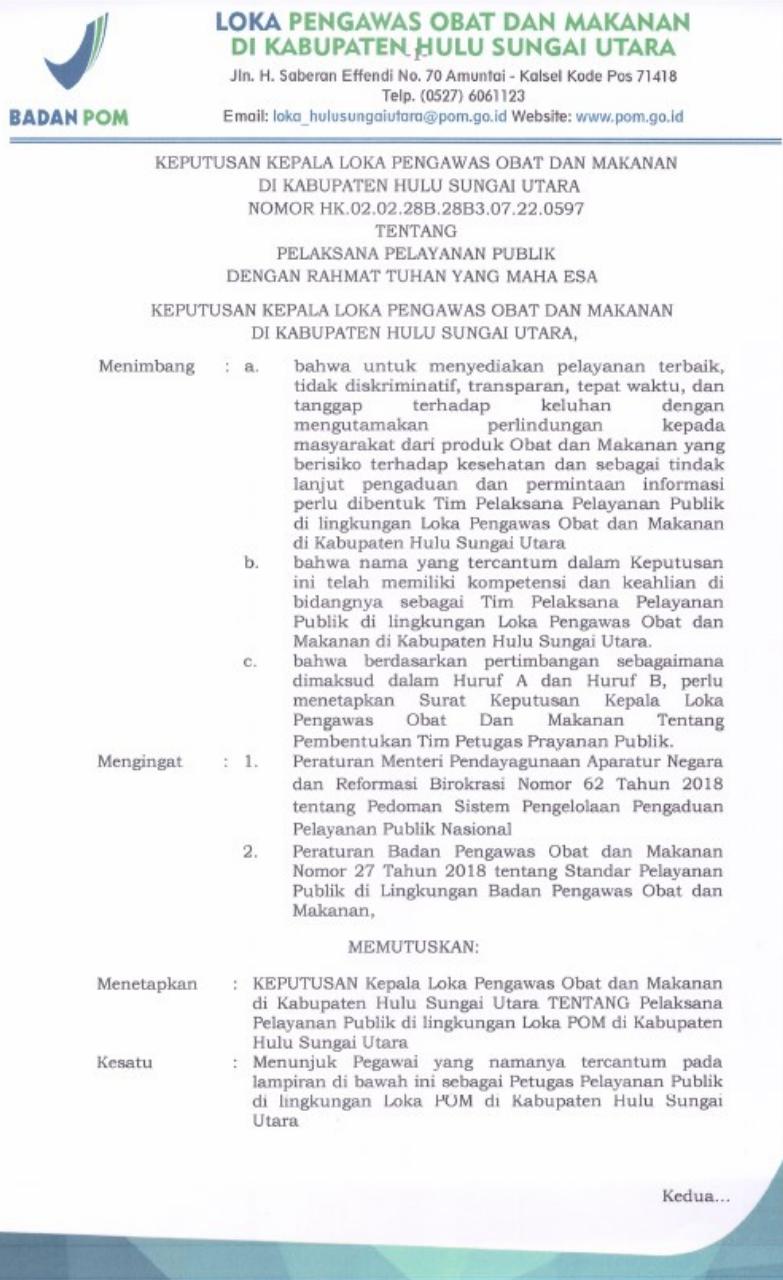
2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara											Saran						
		Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perseroan tempat bekerja/beraktifitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/05/2023 10:05	Widhyanti	31	Perempuan	89602884731	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Puskesmas pasar selatan	100	5	1	0	0	0	0	0	0	0
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2023 15:00	Hj Mahmudah	31	Perempuan	821881978851		Wiraswasta	-	100	6	0	6	6	6	6	6	6	6
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2023 19:25	Zatuli	30	Laki-laki	8125009109251		Wiraswasta	-	100	6	0	6	0	6	6	6	6	6
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2023 16:00	Devi Rahmawati	27	Perempuan	857479575951		Wiraswasta	UMKM	100	6	0	6	6	6	6	6	6	6
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2023 07:32	Abdul Malik	37	Laki-laki	853887112825	SMA/Sederajat	Lainnya	Aparat Desa	100	6	0	6	6	6	6	6	6	6
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2023 07:44	Zaitun	27	Perempuan	8235096883051		Lainnya	IRT	100	6	0	6	6	6	5	5	6	5
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2023 07:50	Hj Meriatiul	49	Perempuan	8125319602551		Lainnya	MIN 18 Haur Gading	100	5	0	6	5	6	6	6	6	5
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2023 08:13	Teufik Rahman	37	Laki-laki	8125311728251		Lainnya	SMPN 3 Banua Lawas	100	5	0	6	3	5	6	6	6	5
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2023 08:36	Mariani	39	Perempuan	852485454385	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	100	6	0	6	6	6	6	6	6	6
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/05/2023 09:30	Suleiman Fadli	43	Laki-laki	812535527735	SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Kodim 1001	100	6	3	6	5	6	6	5	6	5
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/05/2023 10:30	Aulia Risky M	37	Laki-laki	808452374825	SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	0	6	5	6	6	6	6	6
12	Pengaduan yang baik secara bersamaan	03/05/2023 10:31	Lilia Paulinawati	24	Perempuan	8159909874	D1/D2/D3	Lainnya	CV Gula Aren Aneka Rasa	100	5	3	5	5	5	5	5	5	5

Semua pelayanan dan penjelasan sangat membantu dan ramah

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana Pelayanan Publik



- Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditentukannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Ketiga : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Amuntai
Pada Tanggal 7 Juli 2022
KEPALA LOKA POM DI KAB.
HULU SUNGAI UTARA,



BAMBANG HERY PURWANTO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA
PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KAB. HSU
NOMOR :
HK.02.02.28B.28B3.07.22.0597
Tanggal : 7 Juli 2022

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

- I. Penanggungjawab : Kepala Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara
- II. Petugas Layanan :
Informasi dan Pengaduan 1. Kinanti Chandra K., S.Farm., Apt.
 2. Vrisca Geri Asa Hardian, SKM
 3. Winda Intan Novalia, S.Si.
 4. Nurlyana, SKM
 5. Amir Rasyid, S.Pd.

Ditetapkan di Amuntai
Pada Tanggal 7 Juli 2022
KEPALA LOKA POM DI KAB.
HULU SUNGAI UTARA,



BAMBANG HERY PURWANTO

b. Publikasi Hasil SKM



https://www.instagram.com/p/CwOmac9S95b/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==



<https://www.facebook.com/photo?fbid=1324530638498255&set=a.134413687509962>

X

- Home
- Explore
- Notifications
- Messages
- Lists
- Bookmarks
- Communities
- Verified
- Profile
- More

Post

Kantor Badan POM di Kab. Hulu Sungai Utara K... @bpomhsu · 10m

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara Tahun 2023

BPOM HSU selalu memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan maklumat pelayanan. Kami bertekad dan berjanji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus sesuai standar yang telah ditetapkan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara Tahun 2023

Kategori	Persentase (%)
Sarana & Prasarana	94.87
Pelayanan	94.94
Dokumen	94.94
Produk	94.94
Waktu Pelayanan	94.94
Baya/Tarif	97.22
Produk Layanan	94.94
Kompetensi Profesional	97.22
Perilaku Pelaksana	97.22
Penganggaran, Pengeluaran, & Metakan	95.83
Penanganan, Pengelolaan, & Metakan	95.83
*Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)	94.91

1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

Search

Relevant people

Kantor Badan POM di Kab. Hulu Su... @bpomhsu Akun Resmi Kantor Badan Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Hulu Sungai Utara

Trends for you

Trending in Indonesia Sempit 5,729 posts

Business & finance - Trending J&T Express 10.4K posts

Trending in Indonesia BEM UI 9,639 posts

Trending in Indonesia Nobita 25K posts

Trending in Indonesia #LiaChat 9,220 posts

Music - Trending Gen 3 9,220 posts

Messages

<https://twitter.com/bpomhsu/status/1693795170779910155?s=20>

c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

RAPAT PEMBAHASAN TINDAK LANJUT HASIL SKM TAHUN 2023			
No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Hermawan	Ptk kepala Loka	
2	Vrisca Giri Asri Hardiani	PFM Ahli Pertama	
3	Widya Wulan N.	PFM Ahli Pertama	
4	Maryamna	Analis pengaruh BM	
5	Arifrah	Analis penimbaan dan Sertifikasi BM	
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

