

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA POM DI KABUPATEN TOBA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
SEMESTER I TAHUN 2023

DAFTAR ISI

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.....	10
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. KUESIONER	13
2. HASIL OLAH DATA SKM	17
3. DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM	17
4. PUBLIKASI HASIL SKM	19
5. DOKUMENTASI RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL	19

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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. Survei kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan Survei kepuasan masyarakat 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 Survei kepuasan masyarakat 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 kepuasan masyarakat 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Toba dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang dibuat dalam bentuk hardcopy dan link <https://tinyurl.com/YanblikLokaToba> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner menyajikan 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 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 <https://tinyurl.com/YanblikLokaToba> pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuisisioner 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 penerima layanan pada periode sebelumnya di Loka POM di Kabupaten Toba. 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 Toba Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	9
2	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	11	11
Jumlah		12	20

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	12	60%
		Perempuan	8	40%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	30%
		DI/D2/D3	4	20%
		D4/S1	9	45%
		S2/Profesi/S3	1	5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	5%
		Wiraswasta	18	90%
		Pelajar	1	5%
4	Usia	20 - 30 Tahun	2	10%
		30 - 40 Tahun	4	20%
		40 - 50 Tahun	10	50%
		≥ 60 Tahun	4	20%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

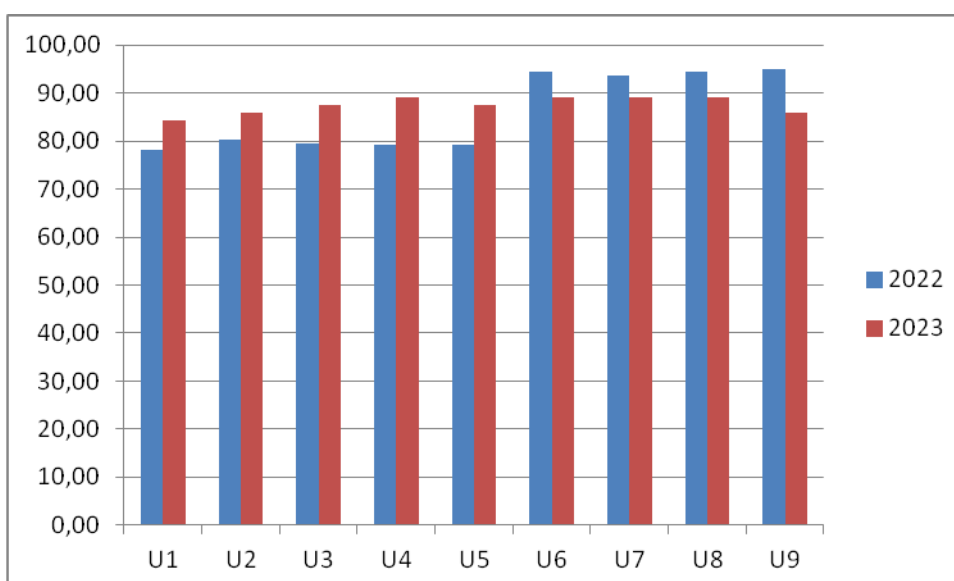
a. Nilai SKM per jenis layanan

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	88.9	92.59	96.30	92.59	96.30	96.30	96.30	88.89	92.59
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023
U1	Persyaratan	78,10	84.17
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,18	85.83
Unsur Pelayanan			
U3	Waktu Penyelesaian	79,55	87.50
U4	Biaya/Tarif	79,09	89.17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	79,09	87.50
U6	Kompetensi Pelaksana	94,55	89.17
U7	Perilaku Pelaksana	93,64	89.17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,55	89.17
U9	Sarana dan Prasarana	95,00	85.83
Nilai SKM Unit Layanan		85,11	87.50

	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)

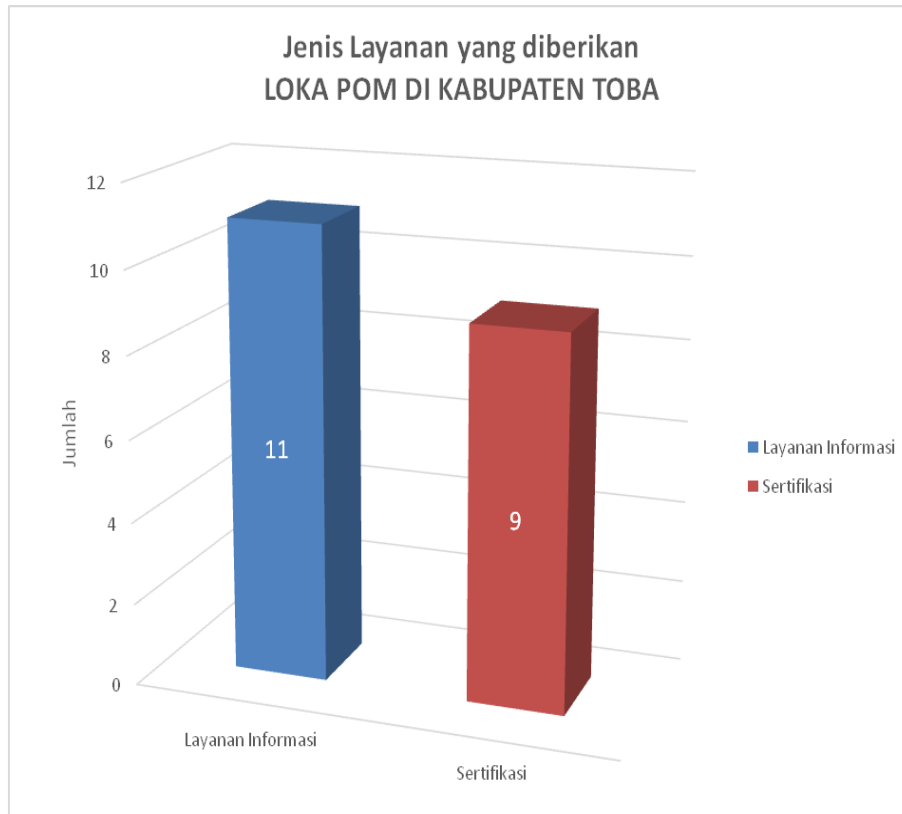


Grafik 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Loka POM Kabupaten Toba Tahun 2022 dan 2023

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis yaitu Jenis Layanan dibagi menjadi dua yaitu Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik dan Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.



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 :

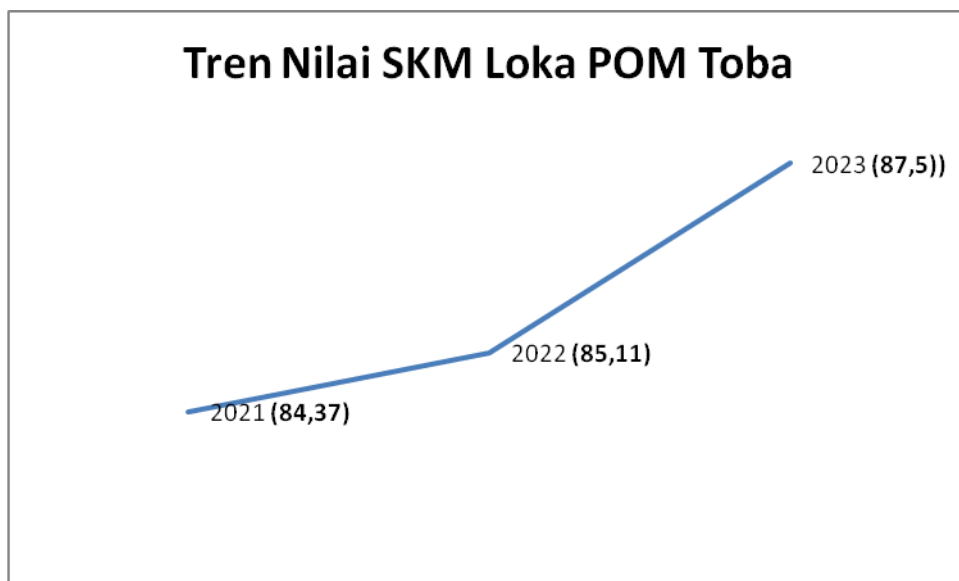
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Saran : berterima kasih kepada Loka POM di Kabupaten Toba yang telah melakukan pendampingan terhadap UMKM	-	-
2.	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Saran : berterima kasih kepada Loka POM di Kabupaten Toba yang telah membantu dalam	-	-

		memberikan informasi Obat dan Makanan		
--	--	---------------------------------------	--	--

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

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 Loka POM di Kabupaten Toba dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 2. Tren Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Toba

Berdasarkan grafik diatas, Loka POM di Kabupaten Toba melaksanakan survei kepuasan masyarakat di Tahun 2022 dengan nilai 85.11 dan di Tahun 2023 dengan nilai 86.71.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari-Juli 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Toba, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.71.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu Persyaratan, Biaya/Tarif dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Kompetensi Pelaksana

Kepala Loka POM di Kabupaten Toba,



Ashadi,Apt.,M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ashadi, Apt., M. Si
NIP : 19810214 200712 1 001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Toba
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Toba

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.

Toba, 25 September 2023

Kuasa Pengguna Barang



Ashadi, Apt., M. Si

NIP.19810214 200712 1 001

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Toba 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 Loka POM di Kabupaten Toba 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
Loka POM di Kabupaten Toba
Tahun 2023

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

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

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

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

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

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

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

Top

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

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

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

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

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

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

Top

- ☐ 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

Kembali

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Toba
Tahun 2023

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

◀ Kembali

Selanjutnya >

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Toba
Tahun 2023

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

1¹2⁴¹

Masukan kode keamanan di atas...

◀ Kembali

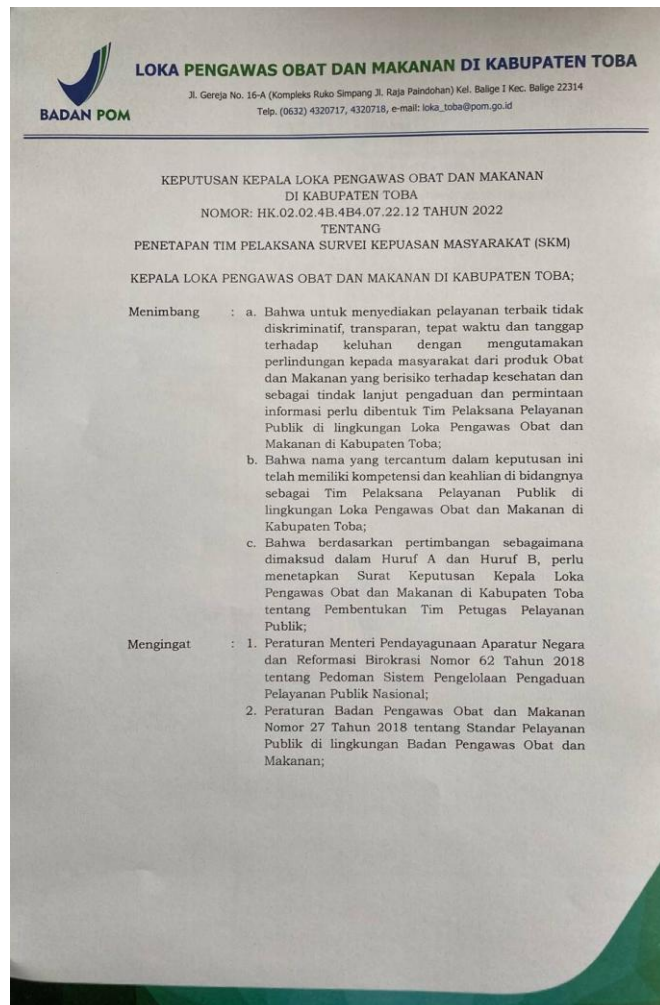
Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat 2023																			
No	Nama Lengkap	Umur	Jen	No Handphone	Pend	Pekerja	Nama	Jenis Pelayanan	Persy	Prose	Waktu	Biaya	Prodi	Komp	Perila	Pena	Sarana	Persy	Pro
1	Asnah	31	P	081361551201	D4/S	Karyawan		Layanan Informasi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	85	85
2	Patuan Sitorus	36	L	081361551201	D4/S	Pelaku	Bilqis	Layanan Informasi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	85	85
3	Kartini	42	P	082294791388	D1/D	Pelajar/	Nting-	Layanan Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	85	90
4	Yedija	48	L	082276232237	D1/D	Umum		Layanan Informasi	3	3	3	3	3	4	4	4	4	85	85
5	Rapmaria	45	P	085296459697	D4/S	Pelaku	ICHA	Layanan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	85
6	Darwin M	51	L	082168075801	D4/S	Pelaku	Lili	Layanan Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	85	90
7	Dra.	40	P	081361041461	S2	Apoteke	Dinas	Layanan Informasi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	85	85
8	Nurhayati	40	P	081361648345	D4/S	Pelaku	Dinas	Layanan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	85
9	Lenny Morina	48	P	082351724595	D4/S	Pelaku	Mamio	Layanan Informasi	3	3	4	3	4	4	4	4	4	85	85
10	Eva Yanti	56	P	082167976877	SMA	Pelaku	Kopi	Layanan Informasi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	85	85
11	Monica	24	P	082167976877	SMA	Umum		Layanan Informasi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	85	85
12	Gembira	48	P	81279714214	S1	sta	Coffee	Sertifikasi	2	2	3	3	3	3	3	3	3	75	75
13	Gunawan	45	L	82276666423	2/D3	sta	ati	Sertifikasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90
14	Sinaga	35	P	81375066135	SMA/	Lainnya	y coffee	Sertifikasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90
15	Purba	26	L	82362007990	S1	sta	Teh	Sertifikasi	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85	85
16	Edward sinaga	45	L	81269718393	S1	sta	ng	Sertifikasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	85
17	marojahan	36	L	82168075801	SMA/	sta	EDI	Sertifikasi	2	3	4	3	3	4	3	4	4	75	85
18	Simanjuntak	55	P	82161763998	2/D3	sta	am	Sertifikasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90
19	Rozes Pardosi	51	L	81376127992	S1	sta	Coffee	Sertifikasi	2	3	3	3	3	4	3	4	4	75	85
20	Vera susanty	42	P	81360344855	SMA/	sta	kelor	Sertifikasi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	90	90
									3,05	3,25	3,45	3,3	3,65	3,8	3,7	3,8	3,8	84,5	86

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana Pelayanan Publik



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba tentang Penetapan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2022 pada Satuan Kerja Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba;
- Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba;
- Kedua : Tim Petugas Pelayanan Publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Membuat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan sampai dengan ditentukannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba;
- Keempat : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Toba
Pada Tanggal : 15 Juli 2022
Kepala Loka POM di Kabupaten Toba



Ashadi, Apt., M. Si

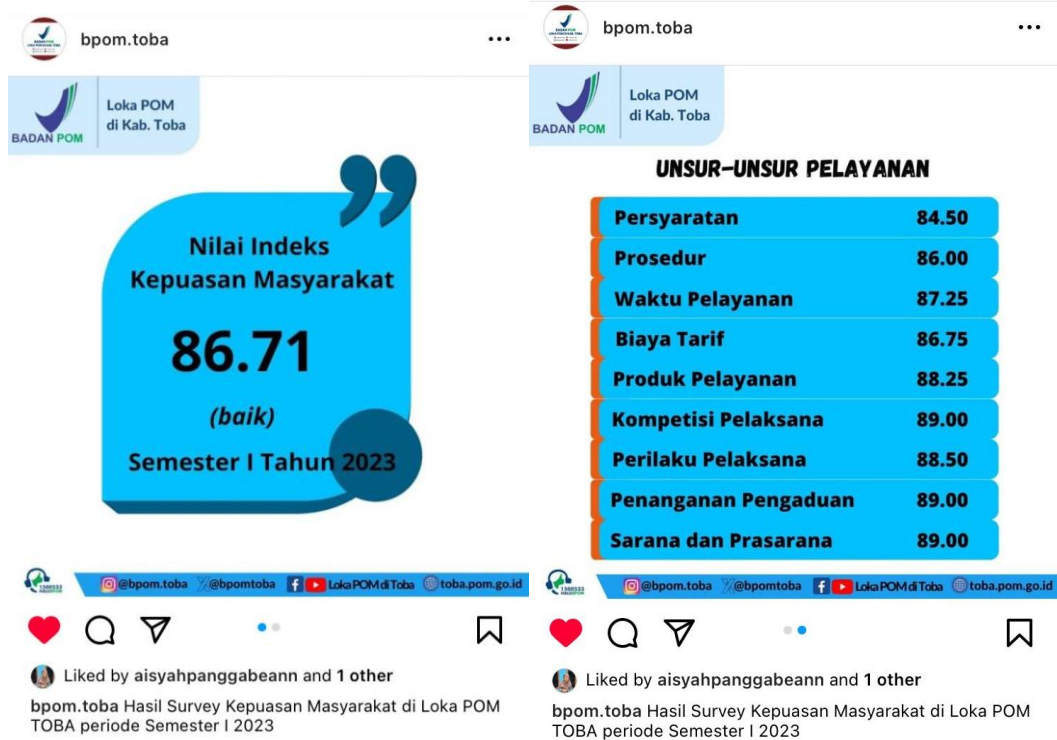
LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TOBA
NOMOR:
HK.02.02.4B.4B4.07.22.12 TAHUN 2022
Tanggal 15 Juli 2022

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

- I. Penanggungjawab : Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan Di Kabupaten Toba
- II. Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan : 1. Theresia Veronika, S.K.M
2. Rosalina Manalu, A.Md

4. Publikasi Hasil SKM

<https://www.instagram.com/p/CxcO-84p9-q/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>



5. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil

DAFTAR HADIR PEMBAHASAN DATA SKM SEMESTER I 2023

Loka POM Toba, 14 Agustus 2023

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Ashadi, Apt.,M.Si	
2.	Theresia Veronika,S.K.M	
3.	Rosalina Manalu	

