

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**



**UNIT PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE  
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 .....	12
3.    Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	14

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ermanto Siahaan, S.Farm., Apt.  
NIP : 19810126 201001 1 003  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe  
Unit Kerja : Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe

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.

Tahuna, 11 September 2023

Kepala Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe,



Ermanto Siahaan, S.Farm, Apt.

## **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 Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe 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 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 Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe.

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

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP melalui link 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 Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe 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/YanblikLokaSangihe> 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 Kepulauan Sangihe. 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 Kepulauan Sangihe tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	1
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	4	4
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>5</b>

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	1	20%
		Perempuan	4	80%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	40%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	2	40%
		S2/Profesi/S3	1	20%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	60%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	2	40%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	1	20%
		31 – 35 Tahun	0	0%
		36 – 40 Tahun	3	60%
		≥ 41 Tahun	1	20%

#### **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	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	95,83	95,83	93,06	95,83	91,67	91,67	95,83	91,67	91,67	93,67

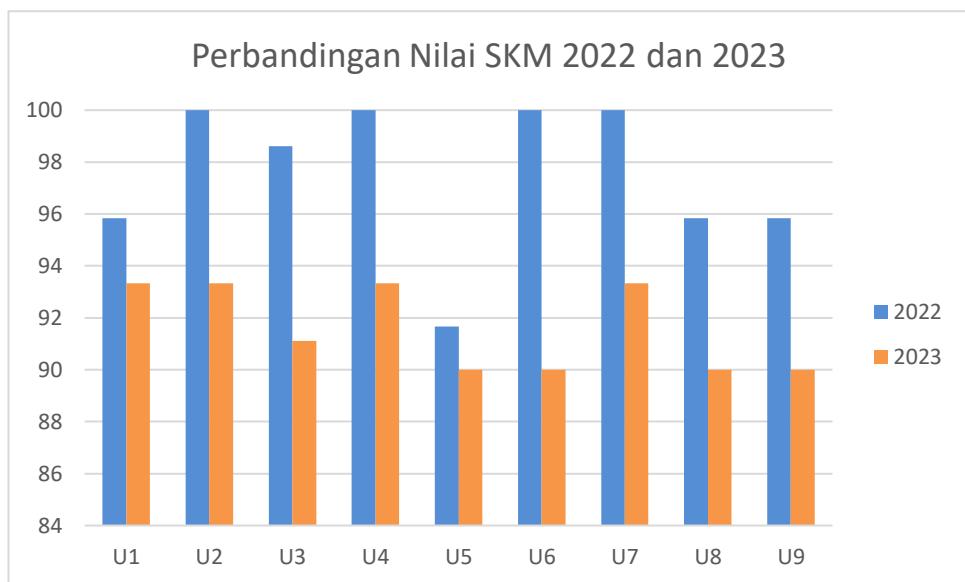
##### b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan			2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan		95,83	93,33	2,5
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		100	93,33	6,67

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	98,61	91,11	7,5
U4	Biaya/Tarif	100	93,33	6,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	90,00	1,67
U6	Kompetensi Pelaksana	100	90,00	10
U7	Perilaku Pelaksana	100	93,33	6,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,83	90,00	5,83
U9	Sarana dan Prasarana	95,83	90,00	5,83
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>97,53</b>	<b>91,60</b>	<b>5,93</b>

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 4 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

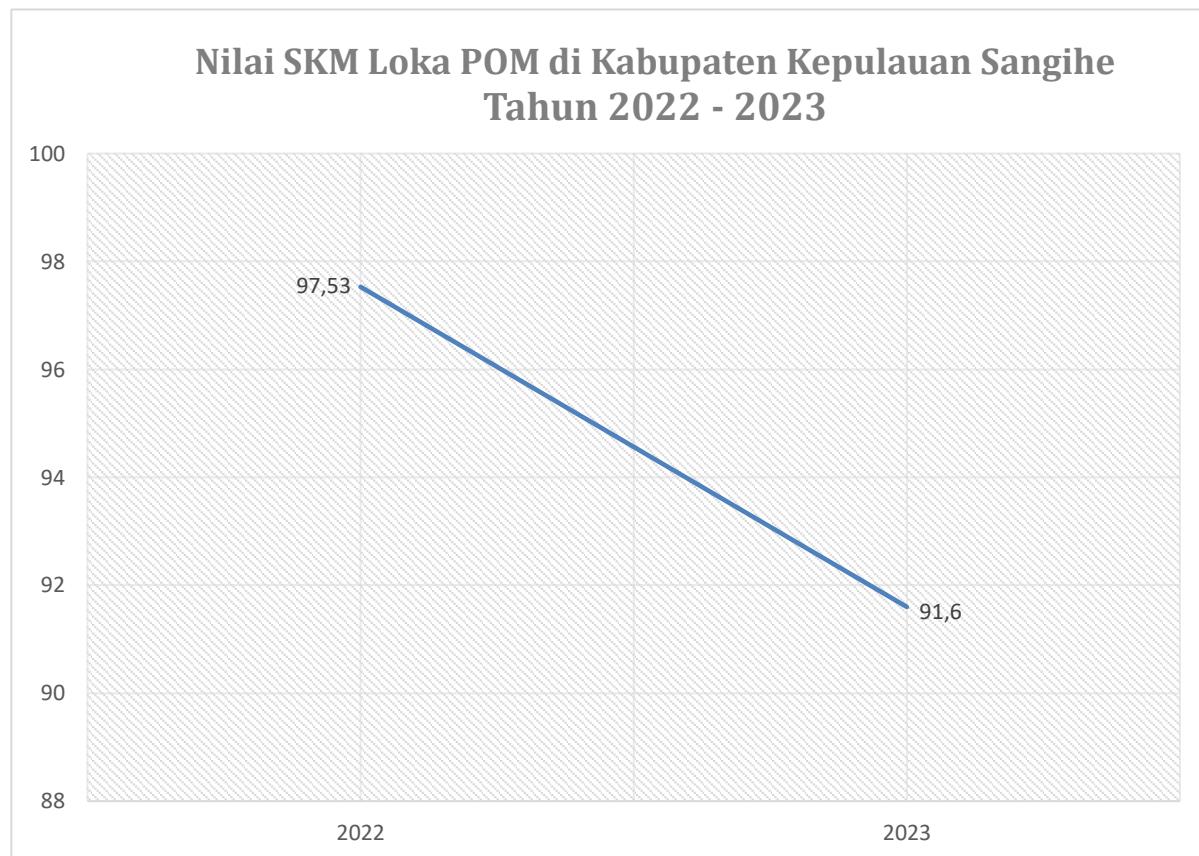
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Konsumen kurang memahami produk/jasa layanan pada UPT	Peningkatan sosialisasi registrasi di media sosial Membuat Standar Pelayanan UPT dan dipublikasikan	31 Desember 2023 31 Desember 2023	Ketua Tim Infokom Ketua Tim Infokom
2	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Konsumen kurang memahami produk/jasa layanan pada UPT	Membuat Standar Pelayanan UPT dan dipublikasikan	31 Desember 2023	Ketua Tim Infokom
		Kompetensi Pelaksana	Kurangnya pemahaman petugas layanan terkait service excellent	Melakukan diseminasi terkait service excellent kepada seluruh petugas layanan	31 Desember 2023	Ketua Tim Infokom
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kurangnya pemahaman petugas tentang alur proses sertifikasi.	Melakukan diseminasi kepada seluruh petugas layanan tentang alur proses sertifikasi oleh tim sertifikasi	31 Desember 2023	Ketua Tim Infokom
		Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana di ruangan Unit Layanan Pengaduan Konsumen kurang memadai.	1. Mengatur posisi ruang ULPK menjadi lebih nyaman untuk konsumen. 2. Menyediakan spot self service coffee and tea untuk konsumen.	31 Desember 2023	Ketua Tim Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana 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 bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang

telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Kapulauan Sangihe dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe namun masih pada kategori Sangat Baik.

## BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,60. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe menunjukkan penurunan dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur , Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana.



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### 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 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

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat													Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat			
													Urutkan & Filter	Cari	50	v
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi		
2023	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	5	5	93.33	93.33	91.11	93.33	90.00	90.00	93.33	90.00	90.00	91.60			
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-		

Total rows : 1 to 1 of 1

Survei Kepuasan Masyarakat													Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat			
Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe													Back	Download		
<b>Tahun:</b> 2023																
<b>Unit Kerja:</b> Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe																
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Layanan</b>																
No	View	Layanan			Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik			1		1	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
2		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan			4		4	95.83	95.83	93.06	95.83	91.67	91.67	95.83	91.67	91.67

Survei Kepuasan Masyarakat													Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat						
Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe													Back	Download					
<b>Tahun:</b> 2023																			
<b>Unit Kerja:</b> Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe																			
<b>Layanan:</b> Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik																			
<b>Target:</b> 1 / 1																			
<b>Responden:</b> 1																			
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Survei</b>																			
Show	10	entries																	
No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	<input checked="" type="checkbox"/>	2023-07-25 15:23:20	Sartyka Tendaunusa	37	<input type="button" value="Perempuan"/>	SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Kami sangat puas dengan pelayanan yang baik

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe

Layanan: Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Target: 4 / 4

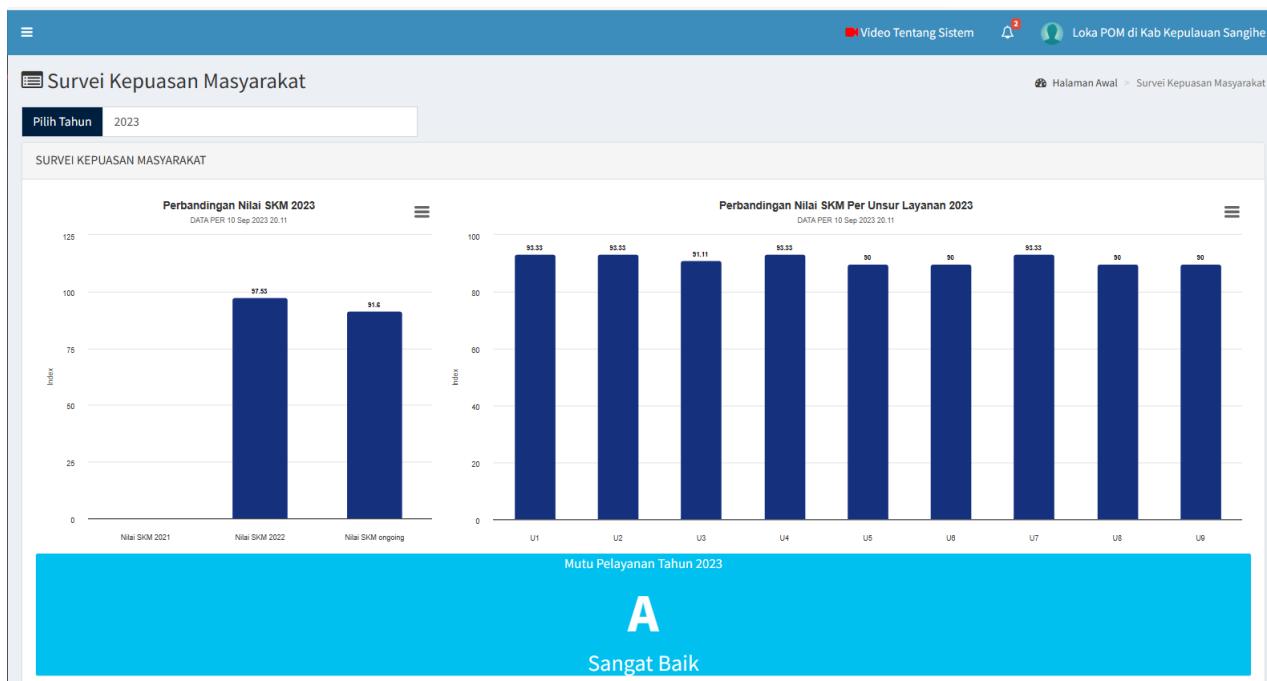
Responden: 4

Survei

Show: 10 entries

Search:

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✓	2023-07-25 11:10:11	Febiyola Silangen	29	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Perempuan</span>	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga terus dapat membantu dalam pelayanan masyarakat
2	✓	2023-07-28 14:35:11	Arifin Budiman	39	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Laki-laki</span>	S2	SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan terus pengawasan terhadap barang ilegal
3	✓	2023-07-28 15:02:16	Nofrita Dedekda	40	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Perempuan</span>	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	BPOM di Kepulauan sangihe semakin baik dan informasi terkait izin BPOM lebih diperbarui lagi baik di media sosial maupun dengan cara sosialisasi langsung
4	✓	2023-07-29 19:25:08	Maya Wangot	51	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Perempuan</span>	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang baik terus ditingkatkan



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

3. Nama Organisasi : Kepala Pengawas Obat dan Makanan Sangihe - Sulawesi Utara  
Email : [skm@bpom.go.id](mailto:skm@bpom.go.id) Website : [www.bppom.go.id](http://www.bppom.go.id)

KISUFUSIAN KHAYA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

NOMOR : HK.02.02.328.3.0B1.05.23.25 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE TAHUN 2023

KUPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Monimbaing : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.  
b. bahwa untuk ketertiban dan kelencangan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe Tahun 2023 dibentuk Tim Pelaksana yang nomor berurutan dalam Lampiran Surat Keputusan ini telah mencapai syarat untuk disebut tugas dimulai;

Mengingat : 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 Negara Perdagangan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelesaian Pelayanan Publik;  
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Penilaian Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

3. Nama Organisasi : Kepala Pengawas Obat dan Makanan Sangihe - Sulawesi Utara  
Email : [skm@bpom.go.id](mailto:skm@bpom.go.id) Website : [www.bppom.go.id](http://www.bppom.go.id)

Kerja Unit : Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

M E M U T U S R A N

Menitupkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE TAHUN 2023.

Kesatu : Menunjukkan Nama/NIP, Pangkat/Golongan, jabatan, sebagai surat jempolan. Surat Keputusan ini, untuk menjelaskan kepada manajemen, melaksanakan dan mendukung tujuan menyusun, melaksanakan dan mendukung hasil legislasi terkait dengan Survey Kepuasan Masyarakat.

Kedua : Pejabat/Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud dalam Doktan Kesatu, dalam melaksanakan tugas kewenangannya harus memperhatikan kebutuhan peraturan perundang undang;

Ketiga : Tim Pelaksana berfunggung, sehubungan atas pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe.

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat teleSURUAN maka akan disebutkan perihal sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tahiuna  
Pada tanggal : 29 Mei 2023  
KUPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE

ERMANTO SIAHAM

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE  
NOMOR : HK.02.02.328.3.0B1.05.23.25  
TAHUN 2023 JLS. LOKA POM DI KEPULAUAN SANGIHE  
KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE  
TAHUN ANGGARAN 2023

NO	NAMA	JABATAN
1.	Friska Carlilec Pujitra, S. Farm, Apt	PPM AHLI PERTAMA
2.	Grata Wulan Polokibeh, S.Si	PPM AHLI PERTAMA
3.	Ulla Chiarerini Patedi, S.TP	PPM AHLI PERTAMA
4.	Hendra Nafizah Aver, S.Farm	PPNPN

KUPALA LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

ERMANTO SIAHAM

#### b. Publikasi Hasil SKM

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

Nilai IKM : **91,60**

Responden

Jumlah : 5 orang  
Jenis Kelamin : L = 1 orang / P = 4 orang  
Pendidikan : SMA = 2 orang  
S1 = 2 orang  
S2 = 1 orang  
Periode survei = 08 Mei 2023 s/d 31 Juli 2023

082353130911 | @bpomkepulauansangihe | [Loka POM di Kepulauan Sangihe](#) | [www.kepulauansangihe.ppm.go.id](http://www.kepulauansangihe.ppm.go.id)

bpomkepulauansangihe

bpomkepulauansangihe SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Sebagai bentuk komitmen kami sebagai penyelenggara pelayanan publik berikut Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe.

Disampaikan terima kasih atas partisipasinya dalam pengisian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe.

Jadilah Konsumen Cerdas dengan selalu mengingat Cek KLIK -----  
Informasi Obat dan Makanan dapat di akses melalui :  
-website : [www.ppm.go.id](http://www.ppm.go.id)  
-instagram : [@bpomkepulauansangihe](https://www.instagram.com/bpomkepulauansangihe)  
-Facebook : Loka POM di Kepulauan Sangihe  
-Youtube : Loka POM di Kepulauan Sangihe  
-Whatsapp : 082353130911  
-email : [lokapomsangihe@gmail.com](mailto:lokapomsangihe@gmail.com)

#BPOMRI  
#lokapomsangihe

View insights

Boost post

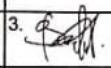
3 DAYS AGO Liked by yulia\_ms2 and 4 others

Add a comment... Post

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



**DAFTAR HADIR**  
*Rapat Internal*  
**Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023**  
**Senin, 04 SEPTEMBER 2023**

NO	NAMA	FUNGSI	TANDA TANGAN
1	Frisca. c. poputra	Infotainment	1. 
2	Ulfia Chaeini Putra	Sertifikasi	2. 
3	Brenda N. Ar	Toko Online	3. 
4	Gratia Wulan Poluh tol	Infokom	4. 
5	Alla Gabriel Blessman	Samplen	5. 
6			6.
7			7.
8			8.
9			9.
10			10.
11			11.
12			12.
13			13.
14			14.
15			15.
16			16.
17			17.
18			18.
19			19.
20			20.

Mengetahui,  
Ketua Tim Infokom,

  
Frisca Caroline Poputra, S.Farm., Apt