



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

Jl. Garuda No.149 Kel. Lubuk Aman Kec. Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau 31614
BADAN POM Tlp. (0733) 328 5590; 328 5450, Email : loka_lubuklinggau@pom.go.id, Subsite : lubuklinggau.pom.go.id

Nomor : OT.03.04.10B.10B4.09.23.1026 Lubuklinggau, 15 September 2023

Lampiran : 1 (satu) berkas

Perihal : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2023 Loka Pengawasan Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau.

Yth. Sekretaris Utama BPOM RI

di –

Tempat

Sehubungan dengan Surat Sekretaris Utama BPOM RI Nomor B-OT.03.04.2.22.05.23.359 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023, bersama ini kami sampaikan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Loka POM di Kota Lubuklinggau (Terlampir).

Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau



Ronny Syafri, M.Si., Apt

Tembusan :

Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan POM



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU

**BADAN POM RI
TAHUN 2023**

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

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.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
5.2 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	15

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 Kota Lubuklinggau 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 Kota Lubuklinggau.

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 Kota Lubuklinggau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP 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 Kota Lubuklinggau 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 di Loka POM di Kota Lubuklinggau melalui tautan <https://bit.ly/SKMLinggau> 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	05 Mei – 08 Mei 2023	2 HK
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 08 Agustus 2023	63 HK
3.	Pengolahan Data dan Analisis	07 – 11 September 2023	3 HK
4.	Pelaporan	12 – 13 September 2023	2 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	3	3
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11	11
3	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
Jumlah		15	15

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Percentase
1	Jenis Kelamin	Laki	4	26,7%
		Perempuan	11	73,3%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	33,3%
		DI/D2/D3	2	13,3%
		D4/S1	6	40%
		S2/Profesi/S3	2	13,3%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	20%
		Pegawai Swasta	3	20%
		Wiraswasta	4	67%
		Perusahaan	-	0%
		Pengurusan Jasa		
		Kepabeanan		
4	Usia	Lainnya	5	33,3%
		≤ 25 Tahun	4	67%
		26 – 30 Tahun	4	67%
		31 – 35 Tahun	5	33,3%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	2	13,3%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

- 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	94.44	100	100	100	100	100.	100	100.	97.53
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.42	93.94	95.45	93.94	93.94	96.97	96.97	96.97	90.91	94.61
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	100.00	100.00	100	100	83.33	100	100	100	96.30

- Nilai SKM per unsur dan unit layanan

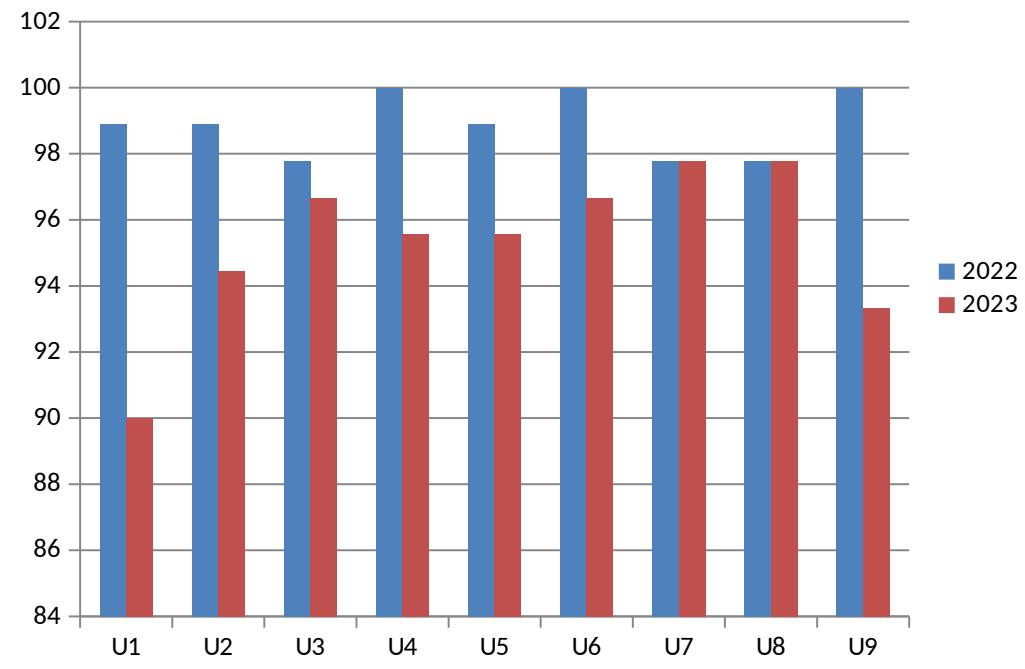
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	98.89	90.00	Turun
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.89	94.44	Turun

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U3	Waktu Penyelesaian	97.78	96.67	Turun
U4	Biaya/Tarif	100.00	95.56	Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.89	95.56	Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00	96.67	Turun
U7	Perilaku Pelaksana	97.78	97.78	Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.78	97.78	Turun
U9	Sarana dan Prasarana	100.00	93.33	Turun
Nilai SKM Unit Layanan		98.89	95.31	Turun

Keterangan:

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

Perbandingan SKM Tahun 2022 dan Tahun 2023



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 14 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	U1 Persyaratan	Belum tersosialisasinya secara meratanya terkait persyaratan untuk pendaftaran izin edar produk di Badan POM	Mengadakan Sosialisasi secara daring terkait proses pendaftaran izin edar di Badan POM bersama pelaku usaha	TW IV Tahun 2023	Katim Infokom
		U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		Telah dilaksanakan kegiatan FKP terkait Standar Pelayanan Loka POM di Kota Lubuklinggau		
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	U1 Persyaratan	Belum tersosialisasinya secara meratanya terkait persyaratan untuk pendaftaran izin edar produk di Badan POM	Mengadakan Sosialisasi secara daring terkait proses pendaftaran izin edar di Badan POM bersama pelaku usaha	TW IV Tahun 2023	Katim Infokom

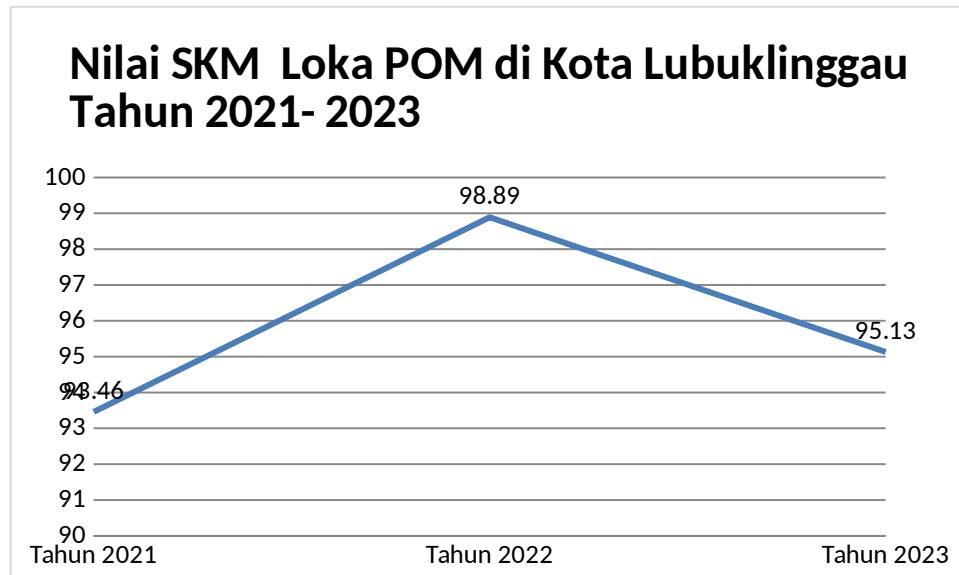
3.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	U1 Persyaratan	Ruangan ULPK belum memenuhi standar pelayanan minimal ULPK BPOM	Loka POM di Kota Lubuklinggau sedang berproses untuk pengajuan pindah gedung kantor, sehingga diharapkan sarpras bisa memenuhi standar pelayanan minimal ULPK BPOM	Menyesuaikan dengan pengajuan anggaran ke BPOM Pusat	Kepala Kantor Loka POM di Kota Lubuklinggau
		U6 Kompetensi Pelaksana	Petugas belum secara menyeluruh mengikuti pengembangan kompetensi terkait pelayanan publik	Menyusun program peningkatan kompetensi petugas secara mandiri dengan pihak terkait pelatihan pelayanan publik	Menyesuaikan dengan anggaran Loka POM di Kota Lubuklinggau tahun 2024	Katim Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada 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. Tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kota Lubuklinggau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Loka POM di Kota Lubuklinggau.

BAB V **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Lubuklinggau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 95,31. Nilai SKM di Loka POM di Kota Lubuklinggau menunjukkan penurunan dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian Persyaratan, Biaya/tarif dan Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Lubuklinggau, 14 September 2023
Kepala Loka Pengawas Obat
Dan Makanan di Kota Lubuklinggau



Ronny Syafri, M.Si., Apt

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a web-based survey system titled "Survei Kepuasan Masyarakat". The interface includes a left sidebar with navigation links for SKM, SKM v2, IPAK v2, IPP v2, Survei IPAK 2022, Survei IPP 2022, Rencana Aksi SKM, Manrisk, Manrisk II, Audit Internal, and SAKIP LKE II. The main content area displays a table of survey results for the year 2023. The table has columns for Tahun, Unit, Target, Responden, U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9, Index, and Alat. The data shows 15 respondents with an index of 93.33. The bottom of the page includes copyright information, a footer with "Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawas Intern Pemerintah - versi 2.0", and a status bar showing the date and time.

2. Hasil Olah Data SKM

Hasil SKM Loka-POM-di-Kota-Lubuklinggau - 2023_09_17 - Microsoft Excel (Product Activation Failed)																		
No	Layanan	Target	Jumlah	Kelamin	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu			
															1	2	3	
5	Informasi cara produksi pangan olahan dan bahan	12-06-23 12:32	TRI MARGIANTO	42 Laki-laki	85683953436	S1	Pegawai swasta	PT Dempo Gemah Rijah								90	5	6
6	Informasi cara produksi pangan olahan yang baik	12-06-23 12:49	Rinda Resdanti	24 Perempuan	857683801244	S1	Pelajar/mahasiswa	PT Silampari bukit sulap								100	4	6
7	Informasi cara produksi pangan olahan yang baik	12-06-23 15:38	Riniego Agustian	32 Laki-laki	65763039369	SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	PT Silampari Bukit Sulap								100	6	6
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19-06-23 15:37	Metha aditya putri	34 Perempuan	82168510580	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	UNIVERSITAS PGRI SILAMPAR								100	5	6
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09-05-23 9:33	Ibasramini Syaiful	35 Laki-laki	85267331772	SMA/Sederajat	Viraswasta	-								100	6	6
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08-05-23 9:44	Iput Mareta	28 Perempuan	8117232000	SMA/Sederajat	Viraswasta	-								100	6	6
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20-07-23 10:16	Febi Fathirah	22 Perempuan	8380393771	S1	Viraswasta	Umkm								100	6	6
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18-07-23 12:45	Meli Yulis	49 Perempuan	8199622012	S SMA/Sederajat	PNS/ITNP/Polisi	Pemkot Lubuklinggau								100	6	5
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25-07-23 10:58	Ela Puspita Megawati	27 Perempuan	85363660710	S1	Pegawai swasta	-								100	5	6
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28-07-23 14:54	Ervin Erlangga	35 Perempuan	81933104095	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	-								100	6	6
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28-07-23 15:55	Gita Arinda Sari	21 Perempuan	8.95401E+11	C1D2O20	Pegawai swasta	Honda lubuklinggau								100	5	6
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31-07-23 9:58	Ferry Yuliansyah	30 Laki-laki	82280598593	S1	Pegawai BUMN/D	Bank Sumsel Babel								100	5	5
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31-07-23 10:01	Yudi Fitriani	34 Perempuan	0	S SMA/Sederajat	Viraswasta	-								100	5	6
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31-07-23 10:01	Novia Made	25 Perempuan	81973559432	C1D2O203	Lainnya	BPN (Petugas Ulur)								100	6	6
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi																		

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

2



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

Jl. Garuda No.149 Kel. Lubuk Aman Kec. Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau 31614

Tlp. (0733) 328 5590; 328 5450, Email: loka_lubuklinggau@pom.go.id, Subsite : lubuklinggau.pom.go.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA
LUBUKLINGGAU
NOMOR: HK.02.02.10B.10B4.01.23.016
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023**

Menimbang : a. Bawa dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Secara Berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Survei;

b. Bawa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan peraturan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

c. Bawa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau sebagaimana diatur dengan diterbitkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017...

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 808);
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
9. 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 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023**

Pertama : Menunjuk Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Loka POM di Kota Lubuklinggau sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat seperti tersebut dalam lampiran keputusan ini.

Kedua...

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

Kedua : Tugas dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat
- b. Menyampaikan Link Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden
- c. Melaksanakan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Melaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat

Ketiga : Pegawai yang ditunjuk agar melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil survei kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau dan Tim Manajemen Representative (MR) Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau.

Keempat : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lubuklinggau
Pada tanggal 10 Januari 2023
Plt.Kepala Loka POM di Kota
Lubuklinggau,



RONNY SYAFRI

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

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR HK.02.02.10B.10B5.01.23.016 TAHUN 2023 TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN KOORDINATOR TIM SUBSITE DAN TIM MEDSOS DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023

No.	Nama	NIP	Jabatan
1.	Vera Yulianty, S.I.Kom	19870709 201012 2 003	PFM Mahir
2.	Sulistina Anggraini, S.T	19940902 201903 2 004	PFM Ahli Pertama
3.	Dwi Kurnia Yuliawati, SKM	19970722 201903 2 001	PFM Ahli Pertama
4.	Jessa Zurandika, S.I.P	-	Staff Infokom

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



**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA
LUBUKLINGGAU
NOMOR: HK.02.02.10B.10B4.01.23.016
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023**

Menimbang : a. Bawa dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Secara Berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Survei;

b. Bawa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan peraturan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

c. Bawa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau sebagaimana diatur dengan diterbitkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017...

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 808);
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
9. 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 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023**

Pertama : Menunjuk Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Loka POM di Kota Lubuklinggau sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat seperti tersebut dalam lampiran keputusan ini.

Kedua...

- Kedua : Tugas dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut:
- Mengidentifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat
 - Menyampaikan Link Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden
 - Melaksanakan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 - Melaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat
- Ketiga : Pegawai yang ditunjuk agar melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil survei kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau dan Tim Manajemen Representative (MR) Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau.
- Keempat : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lubuklinggau
Pada tanggal 07 Juli 2023
Kepala Loka POM di Kota
Lubuklinggau,



RONNY SYAFRI

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR HK.02.02.10B.1085.07.23.644 TAHUN 2023 TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN KORDINATOR TIM SUBSITE DAN TIM MEDSOS DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2023

No.	Nama	NIP	Jabatan
1.	Vera Yulianty, S.I.Kom	19870709 201012 2 003	PFM Mahir
2.	Sulistina Anggraini, S.T	19940902 201903 2 004	PFM Ahli Pertama
3.	Dwi Kurnia Yuliyawati, SKM	19970722 201903 2 001	PFM Ahli Pertama
4.	Jessa Zurandika, S.IP	-	Staff Infokom

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindaklanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Kamis, 14 September 2023
 Waktu : 09:00 wIB
 Unit Kerja : Loka POM di Kota Lubuklinggau

No	Nama	NIP	Jabatan	Paraf
1	Tessa Zorando	14730455	Staff Infotom	
2	Suciastina Anggraini	19940802 201903 2 004	Staff Infotom	
3	Dwi Kurnia Y	19970722 201903 2 001	Staff Infotom	
4	Vera Yulianty	19870709 201012 2 003	Staff Infotom	
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

Kepala Loka Pengawas Obat
dan Makanan di Kota Lubuklinggau

Ronny Syafrin, M.Si., Apt