

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



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA PAYAKUMBUH**  
**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
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut .....	7
4.2 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V .....	10
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	12
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM .....	14

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Iswadi, S.Farm., Apt  
NIP : 19791010 200604 1 004  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Payakumbuh  
Unit Kerja : Loka POM di Kota Payakumbuh

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.

Payakumbuh, 15 September 2023

Kepala Loka POM di Kota Payakumbuh,



Iswadi 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 mengamankan 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 Payakumbuh 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 Payakumbuh. 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**

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kota Payakumbuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui link yang disebarakan 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 Payakumbuh 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 <http://tinyurl.com/YanblikLokaPayakumbuh> 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 - April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Mei - 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 Kota Payakumbuh. 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 Payakumbuh tahun 2023.

No	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	11	11
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	1
3	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	10	10
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93	33
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	8	8

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	22	34,92%
		Perempuan	41	65,08%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	14,29%
		D1/D2/D3	15	23,81%
		D4/S1	27	42,86%
		S2/Profesi/S3	12	19,04%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	21	33,33%
		Pegawai Swasta	9	14,29%
		Pegawai BUMN/D	2	3,17%
		Wiraswasta	11	17,46%
		Pelajar/Mahasiswa	5	7,94%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		Lainnya	15	23,81%
4	Usia	≤ 18 Tahun	1	1,59%
		19 – 30 Tahun	26	41,27%
		31 – 50 Tahun	29	46,03%
		≥ 50 Tahun	7	11,11%

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

Pengolahan data SKM menggunakan [excel/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	80.30	81.82	85.35	86.36	86.36	86.36	89.39	86.36	84.85	85.24
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83.33	83.33	72.22	83.33	66.67	66.67	83.33	83.33	66.67	76.54
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	68.33	78.33	83.89	83.33	83.33	90.00	91.67	86.67	83.33	83.21
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.90	89.90	89.90	85.86	90.40	90.91	92.93	89.90	86.36	89.56
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	87.50	83.33	87.50	89.58	89.58	91.67	93.75	89.58	87.50	88.89



b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,83	84.39	1.44
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,83	85.71	0.12
U3	Waktu Penyelesaian	88,33	87.57	0.76
U4	Biaya/Tarif	90,00	85.98	4.02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,33	88.10	0.23
U6	Kompetensi Pelaksana	90,83	89.68	1.15
U7	Perilaku Pelaksana	94,17	92.06	2.11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,83	88.62	2.21
U9	Sarana dan Prasarana	87,50	85.45	2.05
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		89.07	87.51	1.56

Keterangan:

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



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 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 tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Internal 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	Persyaratan	Kegiatan pendampingan, sosialisasi dan bimbingan teknis untuk pelaku usaha belum optimal	Mengevaluasi dan mengkaji kembali hal-hal yang diperlukan untuk memaksimalkan program BATIAH (Bantu Tanpa Latiah) untuk pendampingan UMKM	31 Desember 2023	Koordinator infokom
		Sistem, mekanisme dan prosedur	Kegiatan pendampingan terhadap pelaku usaha terkait Sistem, mekanisme dan prosedur belum optimal	Mengevaluasi dan mengkaji kembali hal-hal yang diperlukan untuk memaksimalkan program pendampingan secara offline dan online melalui telephone, media social dan whatsapp resmi	31 Desember 2023	Koordinator infokom
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang tersedia belum difungsikan dengan maksimal	Menyediakan media peraga yang menarik dan mudah dipahami oleh pelaku usaha berupa video tutorial, banner/brosur di ULPK	31 Desember 2023	Koordinator infokom
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pelayanan yang diberikan belum optimal	Meningkatkan kompetensi petugas, melaksanakan pelatihan CDOB untuk sarana distribusi obat	31 Desember 2023	Koordinator infokom
		Kompetensi pelaksana	Kompetensi petugas terkait CDOB perlu ditingkatkan	Mengikutsertakan petugas loka POM di kota payakumbuh dalam pelatihan CDOB	31 Desember 2023	Koordinator infokom
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang tersedia belum difungsikan dengan maksimal	Menyediakan media peraga yang menarik dan mudah dipahami oleh pelaku usaha berupa video tutorial, banner/brosur di ULPK	31 Desember 2023	Koordinator infokom
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan	Kegiatan pendampingan, sosialisasi dan bimbingan teknis untuk pelaku usaha belum optimal	Mengevaluasi dan mengkaji kembali hal-hal yang diperlukan untuk memaksimalkan program BATIAH (Bantu Tanpa Latiah) untuk pendampingan UMKM	31 Desember 2023	Koordinator infokom

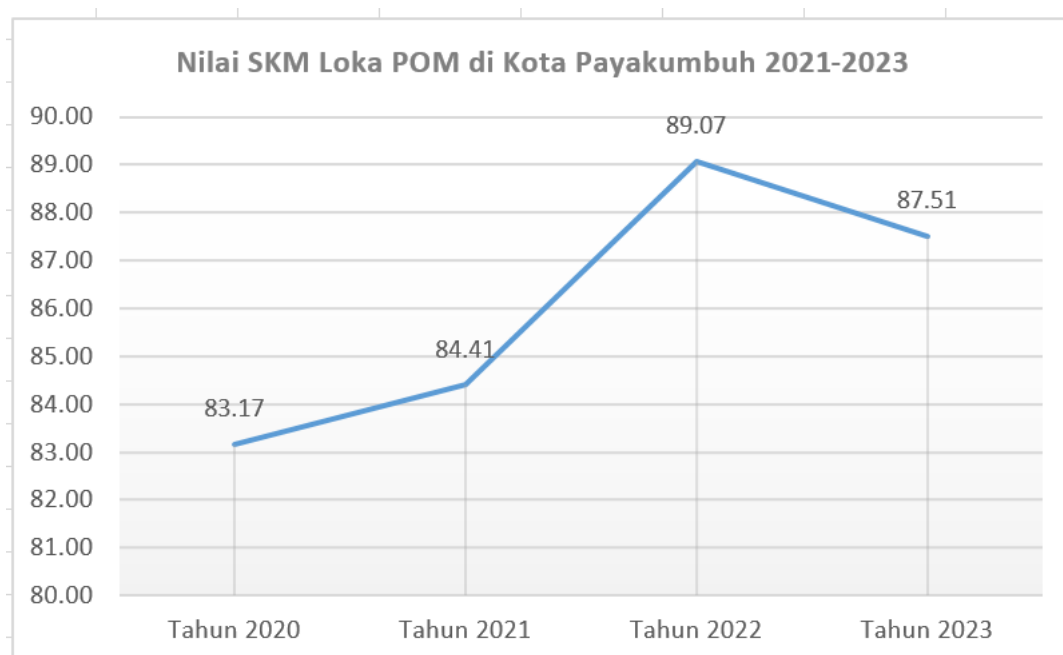
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang tersedia belum difungsikan dengan maksimal	Menyediakan media peraga yang menarik dan mudah dipahami oleh pelaku usaha berupa video tutorial, banner/brosur di ULPK	31 Desember 2023	Koordinator infokom
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Biaya/tarif	Konsumen yang meminta informasi terkait pendaftaran produk beranggapan bahwa biaya PNBP pendaftaran produk sebagai kriteria penilaian untuk jenis layanan permintaan informasi dan pengaduan	Melakukan sosialisasi dan menyampaikan informasi menggunakan alat peraga bahwa layanan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kota Payakumbuh tidak dipungut biaya	31 Desember 2023	Koordinator infokom
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang tersedia belum difungsikan dengan maksimal	Menyediakan media peraga yang menarik dan mudah dipahami oleh pelaku usaha berupa video tutorial, banner/brosur di ULPK	31 Desember 2023	Koordinator infokom
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Sistem, mekanisme dan prosedur	Kegiatan pendampingan terhadap pelaku usaha terkait Sistem, mekanisme dan prosedur belum optimal	Mengevaluasi dan mengkaji kembali hal-hal yang diperlukan untuk memaksimalkan program pendampingan secara offline dan online melalui telephone, media social dan whatsapp resmi	31 Desember 2023	Koordinator infokom

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk Pelayanan Publik di Lingkup Loka BPOM Payakumbuh sudah prima, perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Diharapkan kedepannya lebih masif lagi dalam promosi dan edukasi berbagai produk dan layanan BPOM	Memaksimalkan kegiatan KIE yang lebih bervariasi dan menjangkau semua kalangan dan daerah dengan menganalisa data evaluasi dan trend yang sedang berkembang	31 Desember 2023
		mohon info kosmetik diperbanyak di medsos	Membuat jadwal medsos dan menambah jumlah konten bertema kosmetik	31 Desember 2023

## 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 Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022, namun mengalami penurunan di tahun 2023 pada Loka POM di Kota Payakumbuh

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Payakumbuh secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,51. Nilai SKM Loka POM di Kota Payakumbuh menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022, namun mengalami penurunan pada tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, Sarana Prasarana dan Sistem Mekanisme dan Prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Payakumbuh, 14 September 2023

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
Kota Payakumbuh,



Iswadi, S.Farm., Apt

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/sim/unit?token=5cce523f9021caa3d74995032669e87365459af#0

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kota Payakumbuh**  
Tahun 2023

1 RESPONDER  
2 PELAYANAN  
3 **KUESIONER**  
4 KUESIONER  
5 SARAN & MASUKAN

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketepatan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah  
 Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Cukup Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketepatan prosedur pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah  
 Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Cukup Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Anda, waktu pelayanan tidak sesuai sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai  
 Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Cukup Sesuai  
 Sesuai

Tip

← → 🔄 sapaapip.pom.go.id/sim/unit?token=5cce523f9021caa3d74995032669e87365459af

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kota Payakumbuh**  
Tahun 2023

1 **RESPONDER**  
2 PELAYANAN  
3 KUESIONER  
4 KUESIONER  
5 SARAN & MASUKAN

Kebijakan Responden

Nama Lengkap

Email

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja (jika ada)

Submit

← → ↻ sapaapip.pom.go.id/ilmu/unit?token=5cce523f79021caa3d74995f02069e67265459a790

4. Apakah menurut penilaian Sastra jerga atau penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

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

5. Bagaimana penilaian Sastra mengenai respon/responser petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

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

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

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

7. Bagaimana penilaian Sastra mengenai keabsahan prosedur biaya antara yang terkandung dalam standar pelayanan dengan baik yang diberikan ?

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

**Top**

← → ↻ sapaapip.pom.go.id/ilmu/unit?token=5cce523f79021caa3d74995f02069e67265459a790

8. Bagaimana penilaian Sastra mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

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

9. Apakah menurut penilaian Sastra, petugas dapat dan mampu berkomunikasi dengan baik (bahasa atau verbal) ?

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

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

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

11. Bagaimana penilaian Sastra mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

**Top**

← → ↻ sapaapip.pom.go.id/ilmu/unit?token=5cce523f79021caa3d74995f02069e67265459a790

12. Apakah menurut penilaian Sastra, penyediaan pelayanan yang difasilitasi sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

12. Apakah menurut penilaian Sastra, informasi Pelayanan pada unit layanan ini dapat tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian Sastra, terdapat pelayanan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

**Top**


**Selesai**





### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA PAYAKUMBUH**  
Jl. Ade Irma Suryani No.18, Labuah Baru, Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh 26213  
Telp. (0752) 7972899; Email : loka\_payakumbuh@pom.go.id, pom.payakumbuh@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA PAYAKUMBUH  
NOMOR : HK.02.02.SB.5B5.01.22.43 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA  
PAYAKUMBUH

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA PAYAKUMBUH,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman  
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara  
pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan  
masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun  
untuk memperoleh indeks kepuasan Masyarakat;

b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan  
kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu  
dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana  
dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan  
Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Survei  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada  
Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Payakumbuh

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia  
Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara  
Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang  
Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara  
Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
7. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA PAYAKUMBUH TENTANG TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA PAYAKUMBUH
- Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Payakumbuh dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam keputusan ini.
- Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan survei sesuai dengan pedoman dan melaporkan kepada Kepala.
- Ketiga : Biaya yang diperlukan akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada DIPA Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Payakumbuh.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dapat diubah dan diatur kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Payakumbuh  
pada tanggal 10 Januari 2022

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA PAYAKUMBUH



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA PAYAKUMBUH

PEMIMPIN PERUBAHAN DAN AGEN PERUBAHAN REFORMASI BIROKRASI DI  
LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA  
PAYAKUMBUH

Pemimpin Perubahan : Kepala Loka POM di Kota Payakumbuh  
Agen Perubahan  
Koordinator : Yulia Primasari, S.Farm., Apt  
Anggota : Maghira Dwi Maulani, S.T.P  
Mutia Khuratul Aini, S.Si  
Khairul Hamid, SKM

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA PAYAKUMBUH,



ISWADI

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

