

**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



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA PAYAKUMBUH

Jl. Ade Irma Suryani No. 18, Labuhan Baru, Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh

Telp: 0752-7972899, Fax : 0752-7972899

Email: loka\_payakumbuh@pom.go.id, pom.payakumbuh@gmail.com

### 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. Melibatkan 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 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. 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 Payakumbuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 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

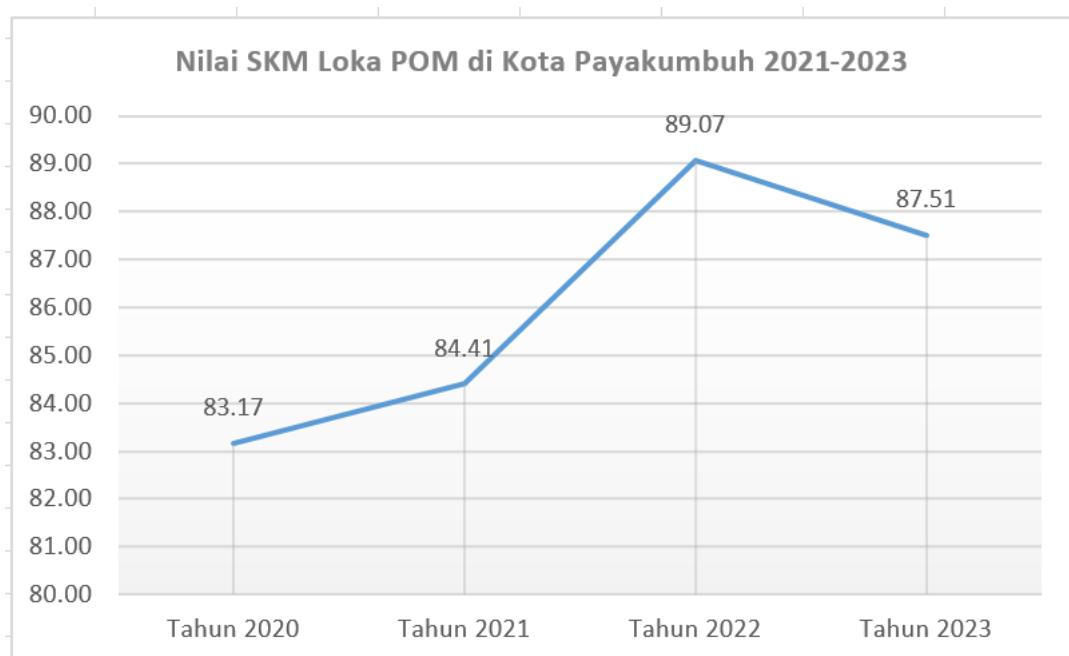
	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang tersedia belum difungsikan dengan maksimal	Menyediakan media peraga yang menarik dan mudah dipahami oleh pelaku usaha berupa video tutorial, banner/brosur di ULPK	31 Desember 2023	Koordinator infokom	
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	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	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	Kegitan 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 dan 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 bertemakan 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 evalusai 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 Makanandi  
Kota Payakumbuh,



Iswadi, S.Farm., Apt

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

The screenshot shows a survey interface with the following details:

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

**Navigation:** The top navigation bar includes links for RESPONDEN (Kategori Jawaban), PELAYANAN (Jenis Layanan), RUMAH SAKIT (Jenis Rumah Sakit), KUESIONER (A. Pertanyaan Umum), and SARAN & MASAKAN (Saran).

**Section 1: Pertanyaan**

1. Bagaimana perasaan kualitas teringkat ketepatan pemberian pelayanan ?

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

2. Bagaimana perasaan kualitas teringkat ketepatan proses/terima pelayanan ?

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

3. Apakah responsi karyawan, serta perjanjian dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Sesuai  
 Terbaik Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Cukup Sesuai  
 Sesuai

**Section 2: Keterangan Responden**

• Nama Lengkap: \_\_\_\_\_  
• Umur: \_\_\_\_\_  
• Jenis Kelamin:  Laki-laki  Perempuan  
• No. HP: \_\_\_\_\_  
• Pendidikan Terakhir: \_\_\_\_\_  
• Profesi Terkini: \_\_\_\_\_  
• Nama Instansi/Perusahaan Tempat Kerja/Instansi Kerja: \_\_\_\_\_

**Submit Button:** Simpan

← → C ⓘ sapeapip.pom.go.id/skm/unit?token=5ccf523f39021ca3d74995f02069e87295451aef0

4. Apakah metode penilaian bantuan pengrajin untuk penyekatan perjalanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Baik  
 Total Baik  
 Kurang Baik  
 Cukup Baik  
 Baik  
 Sangat Baik

5. Bagaimana perasaan bantuan mengenai responsivitas pelaku atau opini dalam dalam penyekatan ?

Sangat Lemah  
 Lemah  
 Kurang Dapat  
 Cukup Dapat  
 Dapat  
 Sangat Dapat

6. Bagaimana perasaan bantuan mengenai informasi tentang tindak penyebaran ?

Sangat Total Jelas  
 Total Jelas  
 Kurang Jelas  
 Cukup Jelas  
 Jelas  
 Sangat Jelas

7. Bagaimana perasaan bantuan mengenai kesiapan produksi dan layanan antara yang terdapat dalam standar penyekatan dengan hasil yang diharapkan ?

Sangat Total Baik  
 Total Baik  
 Kurang Baik  
 Cukup Baik  
 Baik  
 Sangat Baik

Simpan

← → C ⓘ sapeapip.pom.go.id/skm/unit?token=5ccf523f39021ca3d74995f02069e87295451aef0

8. Bagaimana perasaan bantuan mengenai kompetensi pelaku dalam penyekatan ?

Sangat Total Memadai  
 Total Memadai  
 Kurang Memadai  
 Cukup Memadai  
 Memadai  
 Sangat Memadai

9. Apakah metode penilaian bantuan, pelaku instansi dan mitra di berikan komunikasi dengan baik (lisan atau verbal) ?

Sangat Total Setuju  
 Total Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

10. Bagaimana perasaan bantuan mengenai peningkatan pengalaman pada unit layanan ini ?

Sangat Total Baik  
 Total Baik  
 Kurang Baik  
 Cukup Baik  
 Baik  
 Sangat Baik

11. Bagaimana perasaan bantuan mengenai keterwujudan setara prosesnya pertimbangan pertimbangan penyekatan publik pada unit layanan ini ?

Sangat Total Lengkap  
 Total Lengkap  
 Kurang Lengkap  
 Cukup Lengkap  
 Lengkap  
 Sangat Lengkap

Simpan

← → C ⓘ sapeapip.pom.go.id/skm/unit?token=5ccf523f39021ca3d74995f02069e87295451aef0

12. Apakah metode penilaian bantuan, perasaan pelanggan yang diberikan saat bantuan yang ditugaskan untuk layanan ini ?

Sangat Total Baik  
 Total Baik  
 Kurang Baik  
 Cukup Baik  
 Baik  
 Sangat Baik

13. Apakah metode penilaian bantuan, informasi Pelanggan pada unit layanan ini bisa tersampaikan melalui media elektronik maupun non elektronik ini ?

Sangat Total Setuju  
 Total Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

14. Apakah metode penilaian bantuan, kesiayaan pelanggan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

Sangat Total Baik  
 Total Baik  
 Kurang Baik  
 Cukup Baik  
 Baik  
 Sangat Baik

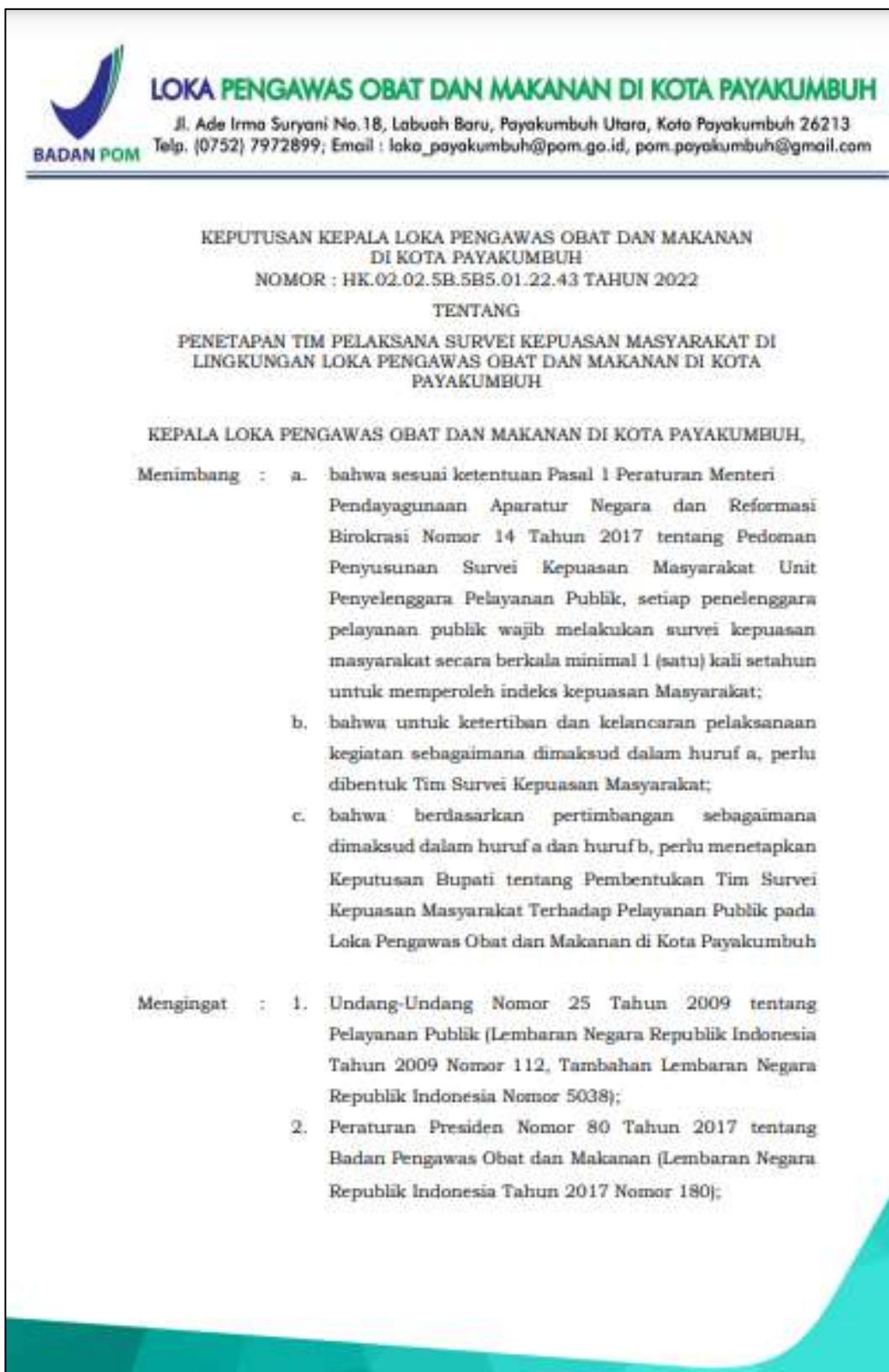
Simpan Tutup

## 2. Hasil Olah Data SKM

Lokasi PDM di Kota Payakumbuh											Saran										
No	Lagianan	Tanggal Survey	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/pelaku usaha/tempat bengkel/beraktifitas	Persentase tahapan pengelolahan (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	5/10/2023 12:44	Rendra Supriya	27 laki-laki	8125397951	SD	PNS/TNPBk	Dinas Perindustrian dan UMKM/Kesra/Kab. Lima Puluh	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:25	Aisyah Dericia	35 laki-laki	81314403300	SD	Pegawai invata	Rumah Sakit Madina	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:26	Aisy Suradji	36 laki-laki	81364335288	D10/203	PNS/TNPBk	Puskesmas Mandangin	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:26	Nurzaini	21 Perempuan	81271955793	D10/203	PNS/TNPBk	Puskesmas Kapas	90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:26	Mira suzani	44 Perempuan	81314447044	D2/203	Lainnya	Apotek sakuraku Bulatinggi	50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:28	HINAWATI	43 Perempuan	81266605985	D10/203	Vitaminaria	APOTEK ARIES FARMA	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:27	FEEDER NURUL HUDA	34 laki-laki	81224433908	SD	Vitaminaria	K-1 SUGIHARUSANTARA	35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:31	Ronita astawan	25 laki-laki	81340000006	D10/203	Puskesmas Buluh	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
9	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:27	Rathna Yula	42 Perempuan	8126766130	D2/203	Lainnya	UAT Bulatinggi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:26	Suci Sulma Putri, A.Md.Farm	36 Perempuan	81363388633	D10/203	PNS/TNPBk	Dinas Kelelahan/Pesantren	60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	Im pertukangan cara produksi janginan olahan yang baik	6/26/2023 12:45	Suci Sulma Putri, A.Md.Farm	36 Perempuan	81363388633	D10/203	PNS/TNPBk	Dinas Kelelahan/Pesantren	60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	Seni/karya/cara membuat obat yang baik	6/4/2023 16:45	Tia Utari	25 Perempuan	81364569341	SD	Vitaminaria	PT. Calisto Muar Perkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:26	Fadillah Alman	37 laki-laki	82330665038	SD	Vitaminaria	Kosmetik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:26	Anikunji	33 laki-laki	85263079501	D2/203	Vitaminaria	abjentea	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:27	Renayann	42 Perempuan	8126720766	SD	Lainnya	pAPI agan	30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
16	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:31	Ria	35 Perempuan	82365438931	D2/203	Vitaminaria	Minyak Lemongrass	30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:26	Anggun Orladinda	25 Perempuan	82295660298	D2/203	Vitaminaria	Pegawai invata	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:30	Hesti Susanti	33 Perempuan	81063209783	D2/203	Vitaminaria	Pedagang Pasar	60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
19	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:26	Anisah Ayu, A.Md.Farm	26 Perempuan	82117438939	D10/203	PNS/TNPBk	PSUD & Achmad Dauw Sulki	50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:29	Nesar	45 laki-laki	81363303757	D2/203	PNS/TNPBk	Pukasengku Galih	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:34	ayukin adia	53 Perempuan	82286333337	SD	Lainnya	eshabibozne&	10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	Seni/karya/cara pembuatan komersial sang baik	6/26/2023 12:27	Rahmawati, A.Md.Farm	26 Perempuan	81263222343	D10/203	PNS/TNPBk	Unit Pukasengku Padang Kandis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 14:32	Triaputri	53 Perempuan	81363202267	D2/203	PNS/TNPBk	Polidikti Rumah Sakit	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 11:55	Suci Sulma Putri	25 Perempuan	8125198412	SD	PNS/TNPBk	Dinas Kelelahan Bulatinggi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
25	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 12:06	Khamid Firdaus	52 laki-laki	8128278212	SD	Lainnya	Kyareng Abang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:33	Anggia Ferdinandiah	25 laki-laki	81117577938	SD	PNS/TNPBk	Perserikahan Kabupaten Lima Puluh Kota	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:14	Yuliuspurni	61 laki-laki	81363463722	SD	Pegawai invata	Alper	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:18	Nina Wardi	35 Perempuan	81253655174	SD	Vitaminaria	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:21	Amitra Putri	32 Perempuan	81521470527	SD	Vitaminaria	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:22	Nina Wardi	35 Perempuan	81253655174	SD	Lainnya	Masyarakat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
31	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:22	Amitra Putri	34 Perempuan	81521470527	SD	Lainnya	Masyarakat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 16:33	Nurul Febriana	26 Perempuan	81263323328	D10/203	Lainnya	Masyarakat umum	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:07	Winda Meida	23 Perempuan	85261905364	D2/203	PNS/TNPBk	Besi-PGM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:07	Andrik	25 Perempuan	81263211061	SD	PNS/TNPBk	Bisnis	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
35	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:05	Rival	41 Perempuan	81269523256	D10/203	Lainnya	Masyarakat umum	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
36	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:12	Deika	30 laki-laki	81262262184	SD	Pegawai	Bisnis	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:30	zeytun	40 laki-laki	82233150015	SD	Pegawai STMIK	Denpasar Pendengungan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
38	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:35	salihul muthah	40 Perempuan	81201077312	SD	Pegawai	Widya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:31	Nanda Made	56 laki-laki	81363012152	D2/203	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
40	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:31	Taufi	30 laki-laki	81269324341	SD	Pegawai STMIK	Widya	100	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
41	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:38	Nensi	36 Perempuan	81516479043	SD	PNS/TNPBk	Sedda Impulsa Total	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
42	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:45	Eryoga prima putri	25 Perempuan	81269425264	SD	Pegawai	Analisa SPK	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:45	Pudi	20 laki-laki	81262471735	SD	Lainnya	Rumah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
44	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:52	Rafika Meza S	49 Perempuan	81271095351	D10/203	Pegawai	Rumah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
45	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:54	Indah Ati Rahayu	30 Perempuan	81364975256	SD	Lainnya	HT Terpadu Al Falih	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:57	Vivin	32 Perempuan	81364170501	D2/203	Pegawai	PTPS 501 kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
47	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 18:00	Permanasari	45 Perempuan	81268712581	SD	Lainnya	Satuan	100	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
48	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 18:00	Me	27 laki-laki	81269446501	D10/203	Lainnya	Pd. Rejo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
49	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 18:02	Dencia Armeesa	20 Perempuan	81516320386	SD	PNS/TNPBk	Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
50	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 17:57	Doni aziz Fitria	25 Perempuan	81269325252	D2/203	Lainnya	IPK LIMA PAYAKUMBULUS	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
51	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 20:05	affanis purwa	25 laki-laki	81262425256	SD	PNS/TNPBk	Kemendikbud	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
52	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 20:12	Rahmatul Hidayah	23 laki-laki	81269417142	D10/203	Pegawai	Universitas Negeri Jember	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
53	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 21:15	Khusnun Randu	22 laki-laki	81269325251	D2/203	Pegawai	Universitas Andalas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
54	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 23:52	Zulhendi	55 laki-laki	81267760614	SD	Pegawai	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
55	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 23:56	Nadia salah	36 Perempuan	81516210046	SD	Pegawai	STMIK Payakumbuh	97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
56	Pengaduan masukan dan informasi Obat dan Makanan	5/10/2023 22:00	Anisya Afriansyah	24 Perempuan	81369336404	D2/203	Pegawai	Al Falih	10												

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



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



ISWADI

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.Parm., Apt  
Anggota : Maghfira 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

