

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ...	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	10
4.2 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Merauke sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Merauke 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 Kabupaten Merauke, 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 aplikasi SAPA APIP, pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Merauke. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB

nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Merauke tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	6	4
2.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	2	2
3.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	46	12
4.	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	1	1

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	6	31,58
		Perempuan	13	68,42
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	31,58
		DI/D2/D3	0	0
		D4/S1	7	36,84
		S2/Profesi/S3	6	31,58
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	26,31
		Pegawai Swasta	5	26,31
		Wiraswasta	2	10,53
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	3	15,79
		Lainnya	4	21,05
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	10,53
		26 – 30 Tahun	5	26,31
		31 – 35 Tahun	5	26,31
		36 – 40 Tahun	3	15,79
		≥ 41 Tahun	4	21,05

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP 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	79,17	83,33	81,94	83,33	83,33	83,33	87,50	87,50	75,00	82,72

Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	100,00	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	91,67	91,67	83,33	94,44
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	79,17	77,78	80,56	79,17	80,56	81,94	87,50	84,72	79,17	81,17
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	33,33	16,67	72,22	66,67	66,67	66,67	83,33	66,67	66,67	59,88

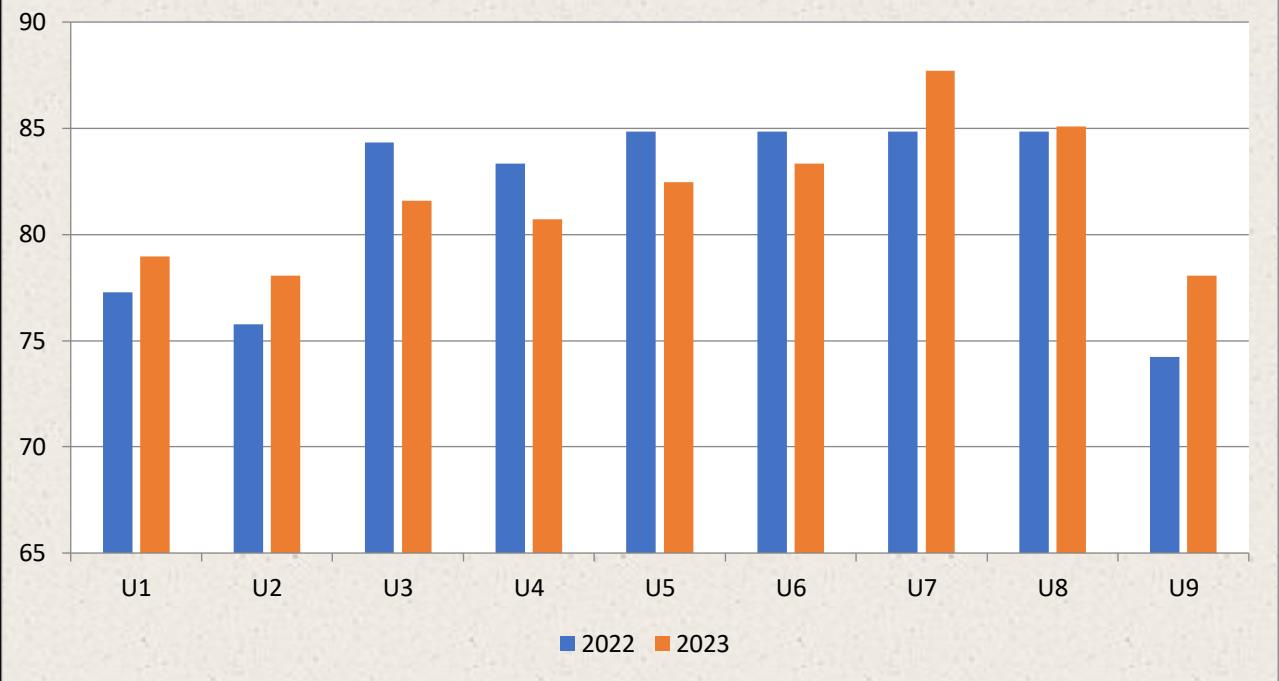
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	77,27	78,95	1,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,76	78,07	2,31
U3	Waktu Penyelesaian	84,34	81,58	-2,76
U4	Biaya/Tarif	83,33	80,70	-2,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,85	82,46	-2,39
U6	Kompetensi Pelaksana	84,85	83,33	-1,52
U7	Perilaku Pelaksana	84,85	87,72	2,87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,85	85,09	0,24
U9	Sarana dan Prasarana	74,24	78,07	3,83
Nilai SKM Unit Layanan		81,59	81,77	0,18

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 Nilai SKM 2022 dan 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis 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	PIC
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pendaftaran tidak memadai	Optimalisasi tenaga fasilitator pangan olahan dalam mempercepat sertifikasi dan registrasi	TW I 2024	Fasilitator Pangan Olahan
		Persyaratan	Dokumen persyaratan yang harus dipenuhi banyak dan rumit	Publikasi dokumen persyaratan registrasi melalui berbagai kanal media		
2.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang tidak memadai	Membuat WAG untuk sarana distribusi (PBF) yang berada di area pengawasan Loka POM Merauke	TW I 2024	Tim Sertifikasi
3.	Pengaduan Masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Prosedur dan persyaratan dalam melakukan pelayanan yang lama	Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan	TW I 2024	Tim Infokom

				pelayanan dan publikasi standar pelayanan publik		
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana ruang pelayanan publik yang kurang nyaman	Menata ulang ruang pelayanan publik agar lebih nyaman dan kondusif		
4.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur dalam mendapatkan pelayanan yang lama	Publikasi terkait standar pelayanan publik	TW I 2024	Fasilitator Obat Tradisional
		Persyaratan	Persyaratan terkait sertifikasi CPOTB Bertahap dan sertifikasi OT yang rumit dan kompleks	Publikasi dokumen persyaratan melalui berbagai kanal media		

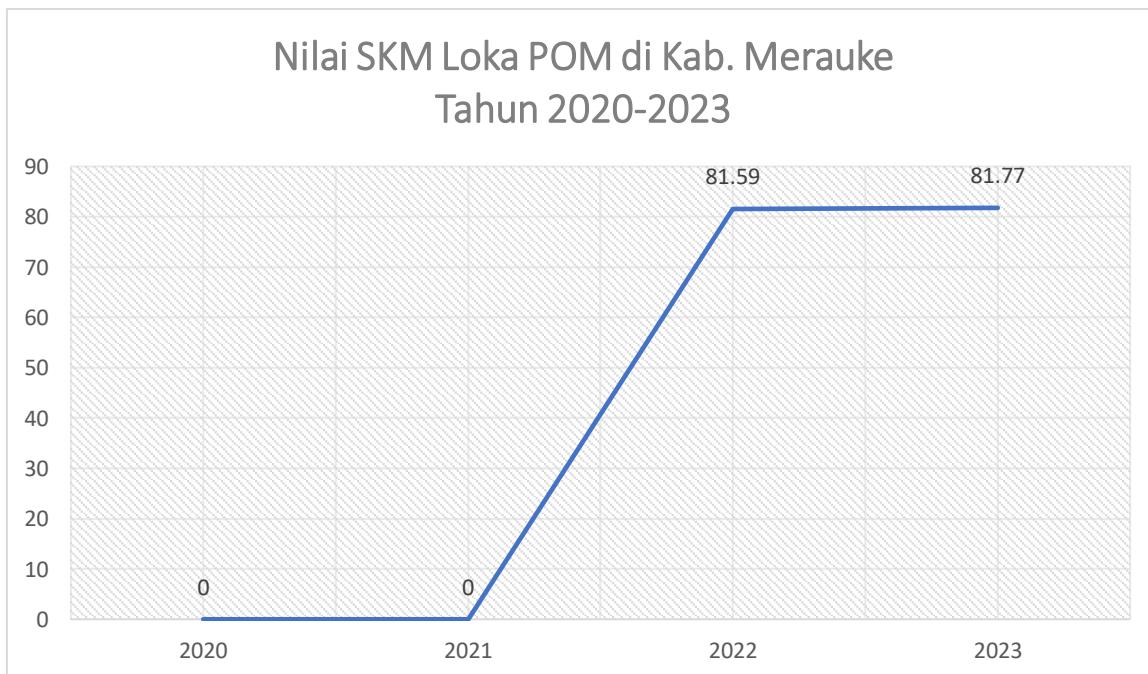
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Penambahan kuota untuk pengiriman produk pada laboratorium serta percepatan penerbitan sertifikat ijin untuk produksi	Akan menyesuaikan jumlah sampel targeted UMKM dengan target sampel dari pusat	TW I 2024
2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Mohon kepada BPOM agar supaya membantu kami untuk umkm kecil karena terkesan alur untuk mendapatkan izin edar sangatlah berkelok-kelok ,saya hanya mewakili suara hati teman2 umkm yang selalu pesimis bahkan merasa tidak sanggup untuk mengurus izin edar	Alur sertifikasi CPOTB Bertahap dan registrasi OT sudah sesuai ketentuan dalam rangka pemenuhan keamanan dan mutu produk OT yang akan diregistrasi. Akan mengkomunikasikan lebih lanjut dengan	TW I 2024

		dll.Mohon buah merah (OT)kami dari kelompok Empi Wae Tetepuh sejak dari tahun lalu hingga kini sdh setahun lebih belum ada tindak lanjutnya.	pelaku usaha agar dapat memenuhi persyaratan dokumen dan sarana agar dapat dilanjutkan ke tahapan selanjutnya.	
--	--	--	--	--

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Merauke dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Merauke.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Merauke, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 81,77. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Merauke menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, persyaratan, serta sistem, mekanisme dan prosedur layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran & masukan, serta kompetensi pelaksana.

Merauke, 14 September 2023
Kepala Loka POM di Kabupaten Merauke



(Minarto, S.Farm., Apt)
NIP. 19821218 200812 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://tinyurl.com/YanblikLokaMerauke>

2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE**

Jumlah Populasi : 55
Jumlah Target Responden : 19

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kaluhan/ Saran Perbaikan
					1	2	3	6	7	8	9	10	11	
1	Perempuan	46	S1	PNS/TNI/Polri	4	5	5	5	5	5	6	6	4	Penambahan kuota untuk pengiriman produk pada laboratorium serta percepatan penerbitan sertifikat ijin untuk produksi
2	Perempuan	33	S1	Lainnya	5	5	5	6	6	6	6	6	5	
3	Perempuan	24	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali, tingkatkan kinerja lembaga terkait
4	Laki-laki	44	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan terus pelayanan prima dan komunikasi koordinasi yang baik dgn stakeholders
5	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
6	Laki-laki	28	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	6	6	5	5	5	Ok
7	Perempuan	26	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	4	5	5	4	Tetap Semangat dan terus tingkatkan eksistensinya ????
8	Perempuan	58	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	5	4	5	5	6	5	4	Pelayanan telah baik, harap dapat ditingkatkan lagi
9	Perempuan	32	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Pelayanan publik telah dilakukan dengan baik, penyampaian baik. harap ditingkatkan
10	Perempuan	40	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Pelayanan yang diberikan cukup memudahkan karena dapat dilakukan melalui WA tanpa harus datang ke kantor Loka POM Merauke.
11	Perempuan	37	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	4	5	5	5	5	5	5	5	-
12	Laki-laki	43	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih sudah diberikan informasi tentang produk obat yang bisa dijual dan tidak mengandung bahan berbahaya.
13	Perempuan	21	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih sudah dijelaskan tentang prosedur untuk memperoleh izin edar IRTP.
14	Laki-laki	28	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	Perempuan	29	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan pelayanannya.
16	Laki-laki	34	S1	Lainnya	6	5	5	6	5	6	6	6	6	Terus tingkatkan dalam setiap pelayanan sehingga menjadi lebih baik lagi dalam segala hal. Terima kasih
17	Perempuan	29	S1	Pegawai swasta	2	2	4	3	4	4	4	4	4	semoga pelayanan yang di berikan lebih baik lagi
18	Laki-laki	32	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	6	6	5	Terus tingkatkan Pelayanan BPOM untuk masyarakat.
19	Perempuan	38	S1	PNS/TNI/Polri	2	1	4	4	4	4	5	4	4	Mohon kepada BPOM agar supaya membantu kami untuk umkm kecil karena terkasan alur untuk mendapatkan izin edar sangatlah berkelok kelok ,saya hanya mewakili suara hati teman2 umkm yang selalu pesimis bahkan merasa tidak sanggup untuk mengurus izin edar dll.Mohon buah merah (OT)kami dari kelompok Empi Wae Tetepuh sejak dari tahun lalu hingga kini sdh setahun lebih belum ada tindak lanjut nya
Nilai Rata-Rata					4,74	4,68	4,89	4,84	4,95	5	5,26	5,11	4,68	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,53	0,52	0,54	0,54	0,55	0,56	0,58	0,57	0,52	4,906
SKM Unit Pelayanan					81,77									

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE

Jl. Garuda Mopah Lama, Leproseri Merauke - Papua

Telp. 0971-3331336

e-mail : loka_merauke@pom.go.id, Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE

NOMOR : T-HK.02.02.39B.39B5.05.23.014a TAHUN 2023

TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE

Menimbang : a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. Bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN KERJA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE.

- Kesatu : Membentuk Tim Pelaksana Kegiatan tersebut di atas sebagai berikut :
1. Stella Resnita Reynold, S.Si., Apt/ NIP.198510142019032003
 2. Mariani Pangalak, S.KM/ NIP. 199411092019032006
 3. apt. Derisyanti Kala'padang, S.Si / NIP. 199510252022032002
- Kedua : Tim pelaksana bertugas melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dan membuat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Merauke
Pada tanggal : 31 Mei 2023

Plt. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE,



b. Publikasi Hasil SKM

Pemasangan Poster di ruang ULPK Loka POM di Kab. Merauke



Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Media Sosial Loka POM Merauke

10:19 58%

Postingan

bpom.merauke
Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Merauke

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode Januari - Agustus 2023
NILAI IKM PER UNSUR LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE TAHUN 2023

KATEGORI	NILAI IKM (%)
PENGAWASAN PENDIDIKAN, SARAN & MASARAKAT (1)	78.07
PERILAKU PELAKUKAN (2)	85.09
KOMPETENSI PELAKUKAN (3)	82.72
PRODUK SPESIFIKASI JENIS SARANA (4)	82.46
RUMAH TANGGA (5)	80.7
WAKTU PENYELESAIAN (6)	81.58
SISTEM, MECHANISME, DAN PROSEDUR (7)	78.07
PERSYARAKATAN (8)	78.95

Nilai IKM
81.77
BAIK

19 RESPONDEN
≤ SMA/Sederajat : 6
D4/S1 : 7
Profesi/S2/S3 : 6

≤ 25 : 2 Orang
26 - 30 : 5 Orang
31 - 35 : 5 Orang
36 - 40 : 3 Orang
≥ 41 : 4 Orang

Lihat Insight Promosikan postingan

Disukai oleh windaoliviach_ dan 2 lainnya

bpom.merauke Halo #SahabatBPOM, Namek, Namuk

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Merauke telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Tahun 2023 ini, dengan hasil "BAIK".

Terima kasih untuk para responden yang telah berpartisipasi. Kami akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Jika memerlukan informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi halobpom 1500533 atau layanan informasi Loka POM di Kab. Merauke 08114917817 (Whatsapp/Telepon/SMS) / DM / Inbox pada akun media sosial Loka POM di Kabupaten Merauke (FB : Loka Pom Di Merauke & IG : bpom.merauke).

#surveikepuasanmasyarakat2023
#pelayananpublik
#bpomri
#lokapomdikabupatenmerauke
#melayanidanmelindungimasyarakat
#Obatdanpanganaman
#sampaikeujungnegeri

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode Januari - Agustus 2023
NILAI IKM PER UNSUR LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE TAHUN 2023

KATEGORI	NILAI IKM (%)
PENGAWASAN PENDIDIKAN, SARAN & MASARAKAT (1)	78.07
PERILAKU PELAKUKAN (2)	85.09
KOMPETENSI PELAKUKAN (3)	82.72
PRODUK SPESIFIKASI JENIS SARANA (4)	82.46
RUMAH TANGGA (5)	80.7
WAKTU PENYELESAIAN (6)	81.58
SISTEM, MECHANISME, DAN PROSEDUR (7)	78.07
PERSYARAKATAN (8)	78.95

Nilai IKM
81.77
BAIK

19 RESPONDEN
≤ SMA/Sederajat : 6
D4/S1 : 7
Profesi/S2/S3 : 6

≤ 25 : 2 Orang
26 - 30 : 5 Orang
31 - 35 : 5 Orang
36 - 40 : 3 Orang
≥ 41 : 4 Orang

10:20 58%

Postingan

Loka Pom Di Merauke

Halo #SahabatBPOM, Namek, Namuk

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Merauke telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Tahun 2023 ini, dengan hasil "BAIK".

Terima kasih untuk para responden yang telah berpartisipasi. Kami akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Jika memerlukan informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi halobpom 1500533 atau layanan informasi Loka POM di Kab. Merauke 08114917817 (Whatsapp/Telepon/SMS) / DM / Inbox pada akun media sosial Loka POM di Kabupaten Merauke (FB : Loka Pom Di Merauke & IG : bpom.merauke).

#surveikepuasanmasyarakat2023
#pelayananpublik
#bpomri
#lokapomdikabupatenmerauke
#melayanidanmelindungimasyarakat
#Obatdanpanganaman
#sampaikeujungnegeri

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode Januari - Agustus 2023
NILAI IKM PER UNSUR LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE TAHUN 2023

KATEGORI	NILAI IKM (%)
PENGAWASAN PENDIDIKAN, SARAN & MASARAKAT (1)	78.07
PERILAKU PELAKUKAN (2)	85.09
KOMPETENSI PELAKUKAN (3)	82.72
PRODUK SPESIFIKASI JENIS SARANA (4)	82.46
RUMAH TANGGA (5)	80.7
WAKTU PENYELESAIAN (6)	81.58
SISTEM, MECHANISME, DAN PROSEDUR (7)	78.07
PERSYARAKATAN (8)	78.95

Nilai IKM
81.77
BAIK

19 RESPONDEN
≤ SMA/Sederajat : 6
D4/S1 : 7
Profesi/S2/S3 : 6

≤ 25 : 2 Orang
26 - 30 : 5 Orang
31 - 35 : 5 Orang
36 - 40 : 3 Orang
≥ 41 : 4 Orang

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

a. Foto-foto



b. Daftar hadir

DAFTAR HADIR RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Stella Resnita Reynold, S.Si., Apt	PFM Ahli Pertama Tim Kerja Infokom	
2.	Mariani Pangalak, S.KM	PFM Ahli Pertama Tim Kerja Infokom	
3.	apt. Derisyanti Kala'padang, S.Si	PFM Ahli Pertama Tim Kerja Infokom	
4.	Ruri Yulianti, S.Si., Apt	PFM Ahli Pertama Tim Kerja Sertifikasi	