



BADAN POM

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI**

Jl. Hangtuah No. 51A / 51B RT.04, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai
Telp. (0765) – 37792
Email : loka_dumai@pom.go.id

Nomor : B-OT.03.04.6C.08.24.615

Dumai, 23 Agustus 2024

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan
Masyarakat 2024 Loka POM di Kota Dumai

Yth. Sekretaris Utama BPOM RI
di Jakarta

Sehubungan dengan Surat Sekretaris Utama BPOM RI Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024, bersama ini kami kirimkan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 Loka POM di Kota Dumai (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Dumai, 23 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kota Dumai,



Uilly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H

Tembusan :

Kepala Biro Hukum dan Organisasi

2024

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KOTA DUMAI

BADAN POM RI

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/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	17

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Uilly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H
NIP : 198303112009122003
Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Dumai
Unit Kerja : Loka POM di Kota Dumai

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.

Dumai, 22 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kota Dumai,



Uilly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H

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 Dumai 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 Dumai.

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 2024 pada Loka POM di Kota Dumai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan kuesioner online melalui link bit.ly/skmonline 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 Dumai 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 offline di Loka POM di Kota Dumai dan melalui tautan bit.ly/skmonline 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.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

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 Dumai. 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 Dumai tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14	14
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	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	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	6	40%
		Perempuan	9	60%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	53%
		D1/D2/D3	2	13%
		D4/S1	4	27%
		S2/Profesi/S3	1	7%
3	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	4	27%
		Peneliti/ Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	1	7%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	2	13%
		Wiraswasta	5	33%
		Lainnya	3	20%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	20%
		26 – 30 Tahun	2	13%
		31 – 35 Tahun	3	20%
		36 – 40 Tahun	2	13%
		≥ 41 Tahun	3	20%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP 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
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	85,71	86,90	87,30	85,71	85,71	85,71	90,48	89,29	88,10	87,21
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan				2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan			89,13	85,56	-3,57

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,68	86,67	-1,01
U3	Waktu Penyelesaian	91,06	87,04	-4,02
U4	Biaya/Tarif	94,2	85,56	-8,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,3	85,56	-5,74
U6	Kompetensi Pelaksana	95,65	85,56	-10,09
U7	Perilaku Pelaksana	96,38	90,00	-6,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,75	88,89	-3,86
U9	Sarana dan Prasarana	84,78	87,78	+3
Nilai SKM Unit Layanan		91,44	86,95	4,49

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur persyaratan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana merupakan empat unsur dengan nilai terendah yaitu 85,56.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 90,00, diikuti dengan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 88,89, dan unsur sarana dan prasarana 87,78.
3. Nilai kepuasan masyarakat tahun 2024 menurun dibandingkan tahun 2023.

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

- a) Respon secara manual kurang cepat
- b) Biaya sesuai produk bukan sesuai bentuk kemasan 1 produk – 1 biaya (kemasan kecil/ besar/ botol atau bentuk kaca)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Unsur persyaratan pelayanan masih dalam kategori baik namun perlu dilakukan publikasi kembali terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.
- 2) Unsur biaya/tarif sudah dipublikasikan dengan baik namun perlu dilakukan publikasi secara masif ke masyarakat terkait biaya / tarif untuk pelayanan.
- 3) Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan masih dalam kategori baik namun perlu dilakukan publikasi secara masif ke masyarakat terkait spesifikasi jenis pelayanan yang ada.
- 4) Unsur kompetensi pelaksana masih dalam kategori baik namun petugas pelayanan belum memahami sepenuhnya terkait informasi pendaftaran sesuai peraturan terbaru.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal fungsi infokom dan sertifikasi pada tanggal 22 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Semua jenis layanan	U1 Persyaratan	Kurang pahamnya masyarakat terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan	Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan.	30 - 09 - 24	Koordinator Fungsi Infokom
		U4 Biaya/ Tarif	Kurang pahamnya masyarakat terkait biaya / tarif dalam pelayanan	Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi biaya/ tarif yang dibutuhkan dalam pelayanan	30 - 09 – 24	Koordinator Fungsi Infokom
		U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya publikasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Loka POM di Kota Dumai	Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Loka POM di Kota Dumai	30 - 09 – 24	Koordinator Fungsi Infokom
		U6 Kompetensi Pelaksana	Belum meratanya pemahaman petugas terhadap informasi pendaftaran produk obat dan makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan terkait materi registrasi produk obat dan makanan • Melakukan <i>refreshment</i> terkait materi registrasi produk secara berkala minimal 6 bulan sekali atau setiap kali ada peraturan terbaru dan pergantian petugas layanan 	30 - 09 - 24	Koordinator Fungsi Sertifikasi

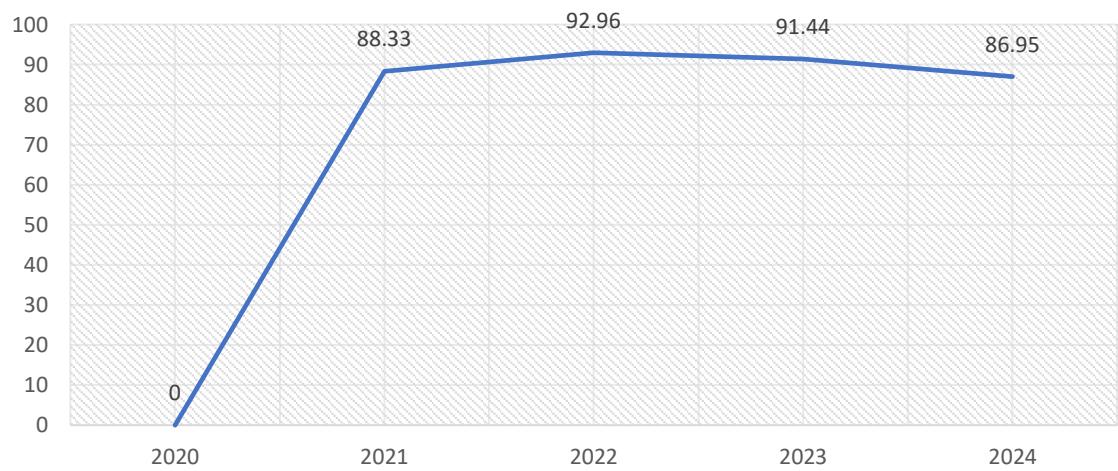
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Respon secara manual kurang cepat	<p>Mempublikasikan kepada masyarakat dan menginformasikan kepada pelapor pengaduan terkait timeline pengaduan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14HK untuk pengaduan berkadar pengawasan tanpa turun ke lapangan • 60HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dengan turun ke lapangan. 	30-09-24
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Biaya sesuai produk bukan sesuai bentuk kemasan 1 produk – 1 biaya (kemasan kecil/ besar/ botol atau bentuk kaca)	Melakukan publikasi di sosial media dan di whatsapp terkait regulasi / penjelasan pendaftaran produk dengan kemasan yang berbeda.	30-09-24

4.3 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 Dumai dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Loka POM di Kota Dumai Tahun 2020-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai survei kepuasan masyarakat dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kota Dumai.

BAB V **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Dumai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,95, turun dari tahun sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dengan nilai yang sama dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan sarana dan prasarana.

Dumai, 23 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kota Dumai



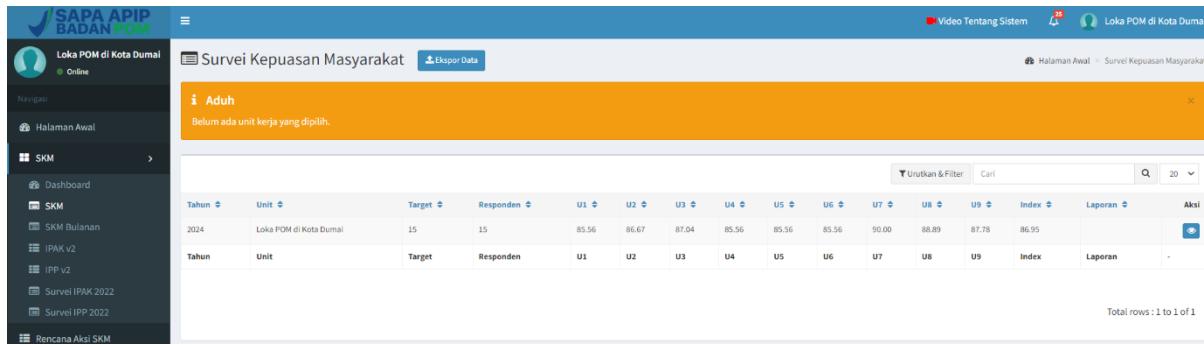
Uilly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H
NIP. 19830311 200912 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/skmdumai>

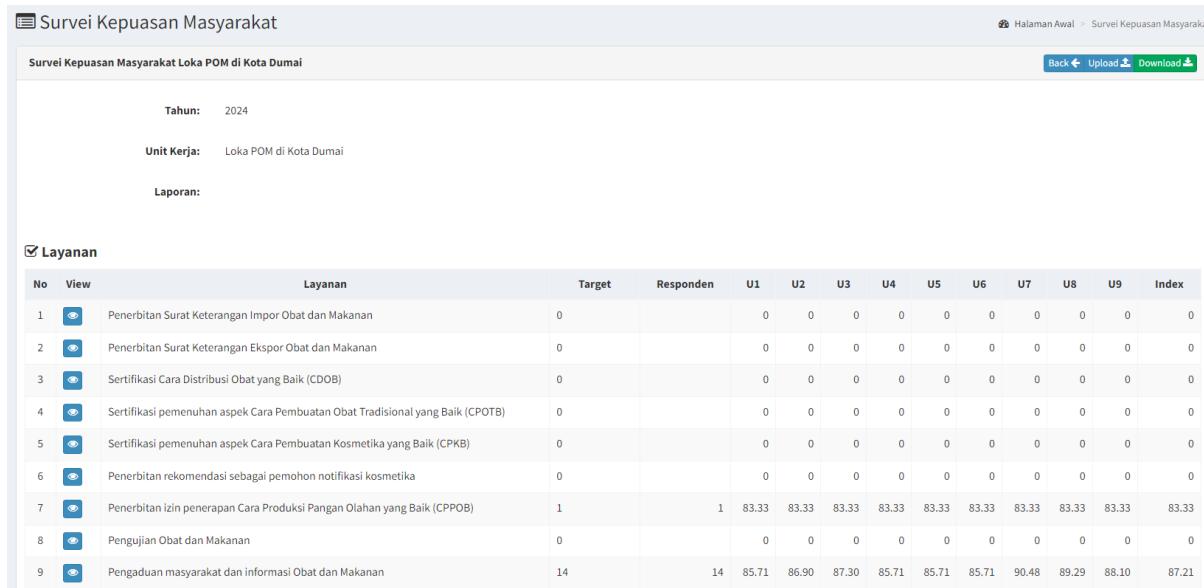
2. Hasil Olah Data SKM



The screenshot shows a web-based reporting system for the Survey of Public Satisfaction (Survei Kepuasan Masyarakat). The interface includes a sidebar with navigation links like 'Dashboard', 'SKM', 'SKM Bulanan', 'IPAK v2', 'IPV v2', 'Survei IPAK 2022', 'Survei IPP 2022', and 'Rencana Aksi SKM'. The main content area displays a table with the following data:

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Loka POM di Kota Dumai	15	15	85.56	86.67	87.04	85.56	85.56	85.56	90.00	88.89	87.78	86.95		

Below the table, a message box says 'Belum ada unit kerja yang dipilih.' (No unit of work has been selected yet.)



The screenshot shows a detailed report for the Survey of Public Satisfaction for the Loka POM di Kota Dumai unit in 2024. The report includes the following sections:

- Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Dumai**
- Tahun:** 2024
- Unit Kerja:** Loka POM di Kota Dumai
- Laporan:** (checkbox checked)
- Layanan** (table with 9 rows):

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Eksport Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1		1	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
8		Pengujian Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14		14	85.71	86.90	87.30	85.71	85.71	85.71	90.48	89.29	88.10

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

Jl. Hangtuah No. 51A / 51B RT.04, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai

Telp. (0765) – 37792

Email : loka_dumai@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

NOMOR : HK.02.02.6C.04.24.30

TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

Menimbang :

- a. Bawa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Bawa 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. Bawa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Mengingat :

1. Undang-undang No. 26 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 KOTA DUMAI TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2024 PADA SATUAN KERJA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

KESATU

Membentuk Tim Pelaksanaan Kegiatan tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Fransiska Vony Wicheisa Manihuruk, S.K.M (199609162019032005)
2. Dyah Pamelia Ruwaida, S.T (199404112019032007)
3. Wellandia Dwi Anjani, S.Si (199401072019032002)
4. Apt. Amelia Maharlika R. Said, S.Farm (19960423 202421 2 018)
5. Nurul Fitriani, S.E
6. Bondan Wibisono, S.Kom

KEDUA :

Tim Pelaksana bertugas melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan membuat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

KETIGA :

Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan bahwa bila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Demikian keputusan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

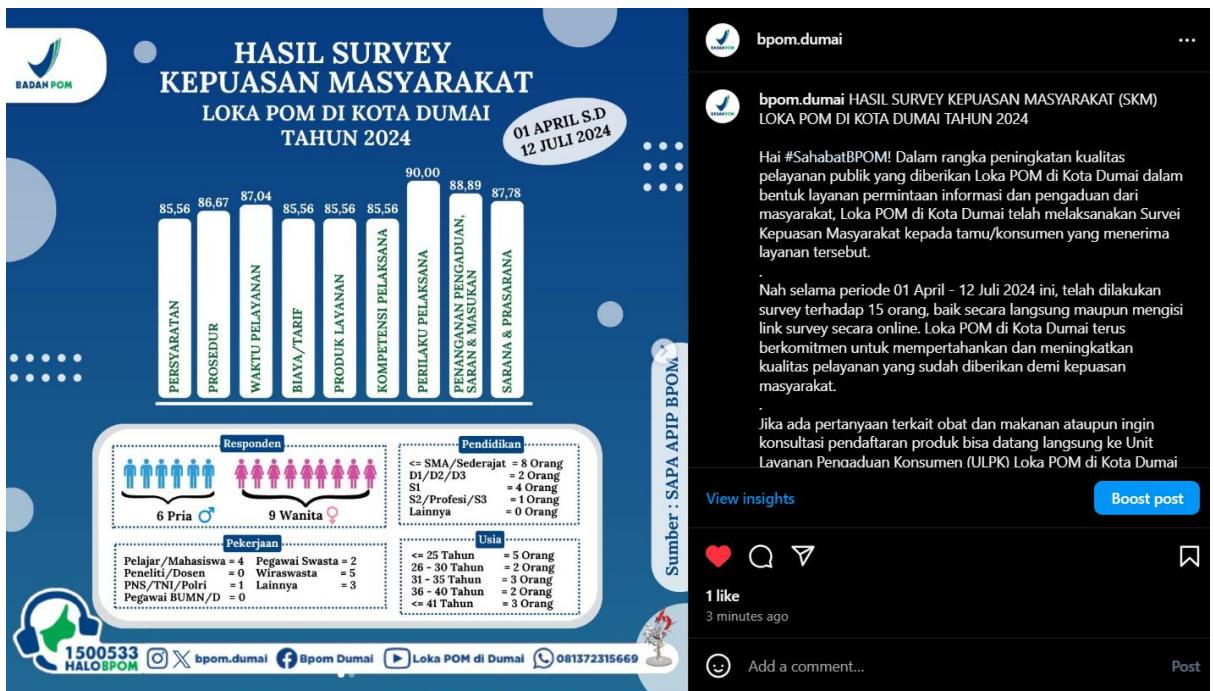
Ditetapkan di : Dumai
Pada tanggal : 01 April 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA DUMAI,

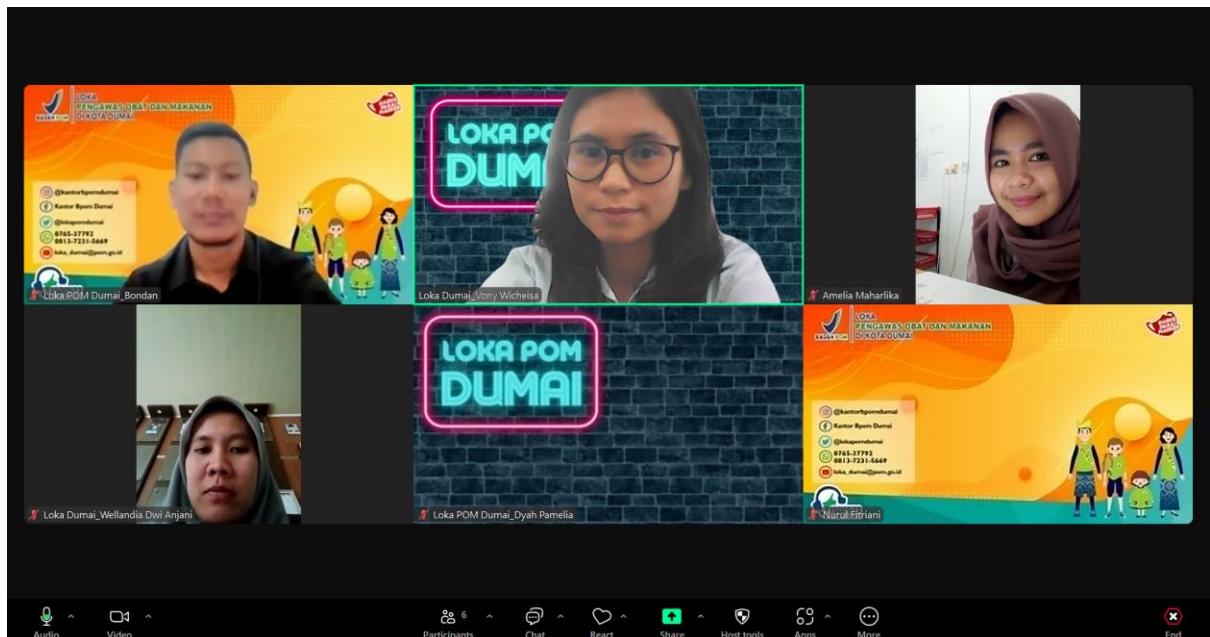


Uilly Mandasari, S.Farm., Apt., M.H

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

Jl. Hangtuah No. 51A / 51B RT.04, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai

Telp. (0765) – 37792

Email : loka_dumai@pom.go.id

Rapat Tindak Lanjut Hasil SKM 2024

Unit Kerja : Loka POM di Kota Dumai
Tanggal Pelaksanaan : Kamis, 22 Agustus 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Fransiska Vony Wicheisa Manihuruk, S.K.M	PFM Ahli Pertama	
2	Dyah Parmelia Ruwaldha, S.T	PFM Ahli Pertama	
3	Wellandia Dwi Anjan, S.Si	PFM Ahli Pertama	
4	apt. Amelia Maharlika R. Said, S.Farm	PFM Ahli Pertama	
5	Nurul Fitriani, S.E	PPNPN	
6	Bondan Wibisono, S.Kom	PPNPN	

Dumai, 22 Agustus 2024
Koordinator Fungsi Infopom

Fransiska Vony Wicheisa Manihuruk, S.K.M

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

Jl. Hangtuah No. 51A / 51B RT.04, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai

Telp. (0765) – 37792

Email : loka_dumai@pom.go.id

BERITA ACARA HASIL KESEPAKATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KOTA DUMAI

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Enam bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Terkait Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kota Dumai yang dihadiri oleh peserta yang terdiri dari beberapa pemangku kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta terlampir, dengan hasil sebagai berikut:

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan:

1. Arahan dan Pembukaan dari Kepala Loka POM di Kota Dumai yang dalam hal ini diwakili oleh Hendra Alya,S.Farm.,Apt dengan menyampaikan bahwa melalui Forum Konsultasi Publik ini peserta dapat menyampaikan saran dan masukan yang berguna untuk peningkatan pelayanan yang ada di Loka POM di Kota Dumai.

2. Pemaparan Draf Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kota Dumai terkait Layanan Informasi dan Pengaduan oleh Dyah Pamelia Ruwaida,S.T yang meliputi:

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Jangka waktu layanan
- Biaya/Tarif
- Jaminan Pelayanan
- Evaluasi Kinerja Pelaksana

3. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Forum Konsultasi Publik terhadap materi yang dipaparkan sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan kelompok, maka pada:

Hari, Tanggal : Kamis 26 Oktober 2023

Pukul Tempat : 08.30- 12.00

Tempat : Hotel Grand Zuri,Dumai

Forum Konsultasi Publik Terkait Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kota Dumai

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

MENYEPAKATI

4.Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Loka POM di Kota Dumai, sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, Loka POM di Kota Dumai berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan Pelayanan Publik di Loka Dumai sebagai berikut:

- a. Melakukan peningkatan frekuensi publikasi melalui media sosial (Instagram,Facebook, Website) dan media elektronik mengenai jenis pelayanan yang dimiliki oleh Loka POM di Kota Dumai.
- b. Melakukan peningkatan frekuensi sosialisasi / publikasi melalui media sosial (Instagram, Facebook, Website) dan media elektronik mengenai kategori produk Obat dan Makanan yang dapat didaftarkan di Badan POM beserta prosedur registrasi.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 6 November 2023
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Dumai,



Ully Mandasari,S.Farm.,Apt.M.H.

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



BADAN POM

Loka POM di Kota Dumai

Badan POM RI

2023

BAB I **PENDAHULUAN**

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kota Dumai perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kota Dumai periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89,13	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,68	Baik
3	Waktu Penyelesaian	91,06	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	94,2	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,3	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,65	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96,38	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	84,78	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	(U1) Persyaratan	Melakukan pendekatan dan sosialisasi terkait perbedaan persyaratan layanan dan				✓	Koordinator Fungsi Sertifikasi

		persyaratan pengajuan SPA CPKB					
2	(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan sosialisasi terkait persyaratan Izin Penerapan CPPOB				√	Koordinator Fungsi Sertifikasi
3	(U9) Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan kembali ruangan ULPK				√	Koordinator Fungsi Infokom
		Menyediakan area parkir khusus tamu/pengunjung				√	Koordinator Fungsi Infokom

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan pendekatan dan sosialisasi terkait perbedaan persyaratan layanan dan persyaratan pengajuan SPA CPKB	Sudah	Melaksanakan sosialisasi terkait perbedaan persyaratan layanan dan persyaratan pengajuan SPA CPKB pada saat Forum Konsultasi Publik yang dilaksanakan pada Kamis, 26 Oktober 2023		-
2	Melakukan sosialisasi terkait persyaratan Izin Penerapan CPPOB	Sudah	Melaksanakan sosialisasi terkait persyaratan izin penerapan CPPOB pada saat Forum Konsultasi Publik yang dilaksanakan pada Kamis, 26 Oktober 2023		-

					
	<p>Menyediakan area parkir khusus tamu/pengunjung</p>	Sudah	<p>Menyediakan area khusus tamu / pengunjung</p>	<p>2. Penyediaan area parkir khusus tamu/pengunjung</p>  	-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Loka POM di Kota Dumai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Dumai, 23 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kota Dumai



Uilly Mandasari, S.Farm., Apt. M.H
NIP. 19830311 200912 2 003