

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU



1500533



baubau.pom.go.id



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	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Trend Nilai SKM.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah data SKM.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	21

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 Baubau 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 Baubau .

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 anti korupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikLokaBaubau> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan, yang mencakup 9 (sembilan) 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 Baubau yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** adalah informasi biaya 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, keterampilan 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 digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Prasarana

adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaBaubau> pada waktu pelayanan maupun di luar waktu pelayanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) 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 Baubau. 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 Baubau tahun 2024:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	1	1
3	Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	3	3
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	31	31
Jumlah			36

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 36 orang, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	22	61,11%
		Perempuan	14	38,88%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	5,55%
		DI/D2/D3	7	19,44%
		D4/S1	16	44,44%
		S2/Profesi/S3	11	30,55%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	14	38,88%
		Pegawai Swasta	4	11,11%
		Wiraswasta	11	30,55%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0%
		Lainnya	7	19,44%
4	Usia	≤ 25 Tahun	4	11,11%
		26 – 30 Tahun	3	8,33%
		31 – 35 Tahun	7	19,44%
		36 – 40 Tahun	9	25%
		≥ 41 Tahun	13	36,11%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

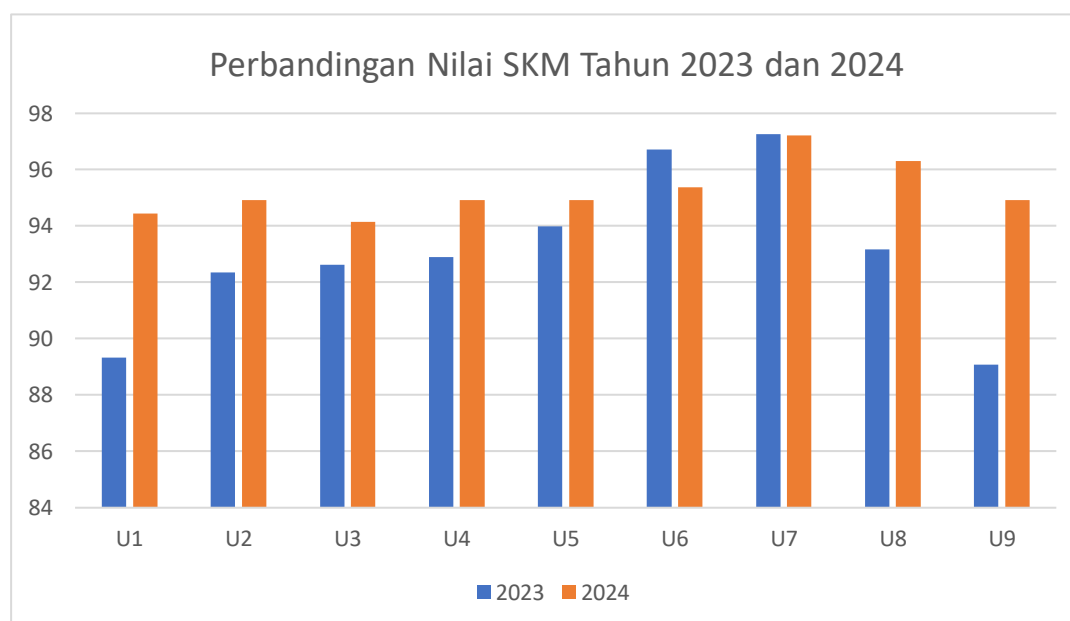
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	94,44	88,89	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	93,83
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,09	95,16	93,73	94,62	94,62	95,16	97,31	96,24	94,62	95,06

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,34	94,44	5,1
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,35	94,91	2,56
U3	Waktu Penyelesaian	92,62	94,14	1,52
U4	Biaya/Tarif	92,9	94,91	2,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,99	94,91	0,92
U6	Kompetensi Pelaksana	96,72	95,37	1,35
U7	Perilaku Pelaksana	97,27	97,22	0,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,17	96,30	3,13
U9	Sarana dan Prasarana	89,07	94,91	5,74
Nilai SKM Unit Layanan		93,05	95,23	2,48

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. Dari hasil SKM 2024, tiga unsur layanan dengan nilai terendah yakni, Waktu Pelaksanaan (U3) mendapatkan nilai 94,14%, selanjutnya Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 94,44%, dan Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai 94,91%.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai 97,22%, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan (U8) dengan nilai 96,30% serta Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 95,37%.

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 yaitu sebagai berikut:

- a) Besar harapan kami agar pelaku UMKM di Kota Baubau semakin dipermudah dalam pengurusan Izin Edar.
- b) Kami menyarankan untuk memaksimalkan kinerja dari Loka POM di Kota Baubau dengan melakukan pemetaan dan rencana strategis atau diperlukannya peningkatan status UPT sehingga memperbesar upaya dalam pengawasan maupun pendampingan di wilayah kerja Kabupaten/ Kota agar lebih efektif dan efisien.
- c) Agar di adakan uji lab untuk pelaku usaha khususnya pelaku usaha kosmetik di kota baubau.

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

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, dikarenakan pada beberapa kesempatan memberikan pelayanan, seringkali masyarakat abai dengan kelengkapan dokumen yang harus disetorkan. Kejadian seperti ini, seringkali menjadi kendala dalam proses percepatan penyelesaian Registrasi Produk dalam hal ini pengurusan Izin Edar.
- 2) Persyaratan dibuat telah berdasarkan analisis kajian risiko di Badan POM, hal tersebut juga tentunya sudah mempertimbangkan kemudahan bagi masyarakat. Selain itu, masyarakat juga telah difasilitasi kemudahan dalam aplikasi OSS yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

- 3) Loka POM di Kota Baubau sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan POM turut melaksanakan pengawasan *post market* khususnya produk kosmetik, yang menjadi target pengawasan rutin. Selain itu, kami juga melakukan sampling produk kosmetik rutin yang kemudian sampelnya dikirim untuk dilakukan pengujian di Balai POM di Kendari. Adapun untuk pengujian mandiri, Loka POM di Kota Baubau saat ini belum dapat melaksanakannya karena masih dalam tahap pemenuhan sarana dan prasarana Laboratorium Uji.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan 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 pada tanggal 5 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.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian (U2)	Masyarakat berharap agar pelayanan dapat dilakukan lebih cepat lagi dari timeline yang telah ditentukan	Menyampaikan timeline yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan	31 Desember 2024	Ketua TIM
2.	Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Responden belum memahami sepenuhnya alur permintaan informasi dan pengaduan masih belum memahami benar akan persyaratan yang telah ditetapkan	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat	31 Desember 2024	Ketua TIM
3.	Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Sarana dan Prasarana (U9)	Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan publik	Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik dengan mempertimbangkan skala prioritas anggaran yang dimiliki Loka POM di Kota Baubau	31 Desember 2024	Ketua TIM

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	Besar harapan kami agar pelaku UMKM di Kota Baubau semakin dipermudah dalam pengurusan Izin Edar.	Melakukan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha	30 Agustus 2024

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 Baubau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Loka POM di Kota Baubau .

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Baubau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang . Nilai SKM Loka POM di Kota Baubau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan pelayanan, serta Sarana dan Prasarana .
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan serta kompetensi pelaksana

Baubau, 20 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kota Baubau



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt
NIP.19860914 200912 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Pengisian SKM

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas	2 PELAYANAN Jenis Layanan	3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5 SARAN & MASUKAN Selesai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	------------------------------

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat Top

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa Top

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas	2 PELAYANAN Jenis Layanan	3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5 SARAN & MASUKAN Selesai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	------------------------------

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
Pengujian Obat dan Makanan
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

[Kembali](#)

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas	2 PELAYANAN Jenis Layanan	3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5 SARAN & MASUKAN Selesai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	------------------------------

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

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

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/talur pelayanan ?

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

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Top

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

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

☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

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

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

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

☐ Sangat Tidak Lengkap
☐ Tidak Lengkap
☐ Kurang Lengkap
☐ Cukup Lengkap
☐ Lengkap
☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT														
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU														
Populasi		: 36												
Jumlah Target Responden		: 36												
No	Jenis Layanan	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Laki-laki	30	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	Laki-laki	37	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Laki-laki	37	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Perempuan	26	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Laki-laki	35	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	37	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	34	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	34	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	59	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	24	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	25	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	5	6	5	6
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	30	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	5	6	6	5
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	38	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	47	S1	PNS/TNI/Polri	4	4	4,6	5	5	5	5	5	5
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	32	S1	Lainnya	5	6	5,6	6	5	6	6	6	6
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	47	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	51	SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	6	5	5	5	6	6	6	6
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	35	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	39	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	31	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	4,3	5	5	5	6	5	5
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	45	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	33	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	39	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	48	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	47	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	6	6	5
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	39	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	57	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	5
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	43	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	42	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	45	SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	45	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	43	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	24	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	37	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	5	5,3	5	6	6	6	6	5
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Laki-laki	23	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan	Perempuan	39	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai Rata-rata						5,666667	5,694444	5,65	5,694444	5,694444	5,7222222	5,8333333	5,7777778	5,694444
Nilai Rata-rata tertimbang						0,62963	0,632716	0,6277778	0,632716	0,632716	0,63580247	0,64814815	0,64197531	0,632716
SKM Unit Pelayanan						**)		95,23						

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA BAUBAU
NOMOR : HK.02.02.26C.02.24.0838
TENTANG
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,

Menimbang : a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
b. bahwa nama yang tercantum dalam keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian dibidangnya sebagai Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau tentang Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

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

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Pelaksana Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditentukannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- Ketiga : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Baubau
pada tanggal 05 Februari 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU



RYANPERI KUSUMA

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

- 3 -

Lampiran
Surat dinas Loka POM di Kota Baubau
Nomor : HK.02.02.26C.02.24.0838
Tanggal : 05 Februari 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

- I. Penanggungjawab : Kepala Loka POM di Kota Baubau
- II. Tim Pelaksana Pelayanan Publik : 1. Dra. Sitti Sarpiati Alwi
2. Asdin, STP
3. Wa Ode Dewi Indriani Yasin, S.Farm
4. Rifandy Dwi Fari, S.Farm., Apt
5. Riche Riyanti Saranga, S.KM
6. Aguswinarto, S.TP
7. Ila Andini Okselia, S.TP

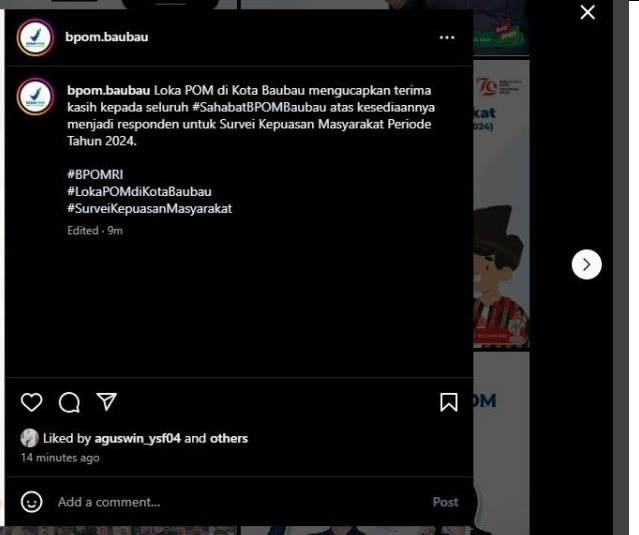
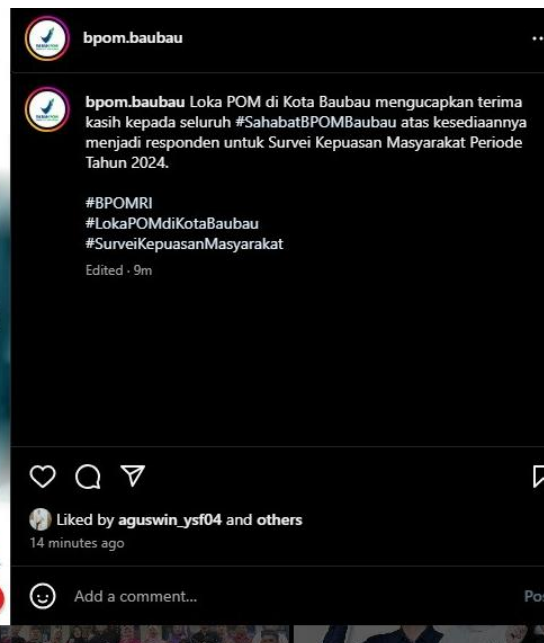
Ditetapkan di Baubau
pada tanggal 05 Februari 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU



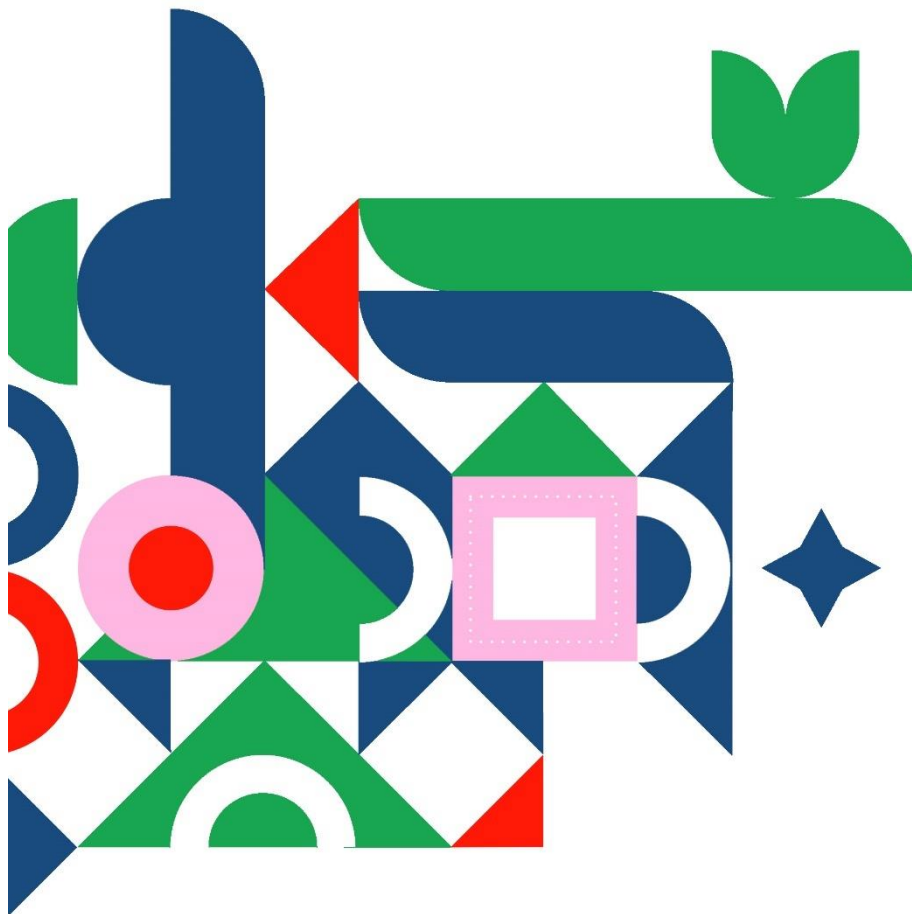
RYANPERI KUSUMA

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

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 Baubau 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 Baubau 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	89,34	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,35	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	92,62	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92,9	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,99	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96,72	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97,27	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,17	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	89,07	Sangat Baik

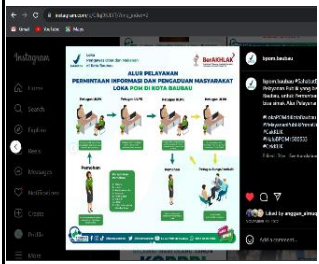
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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	Unsur 1 Persyaratan Pelayanan	Mendampingi konsumen dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan dalam survey SKM agar lebih dipahami oleh konsumen			√		Ketua TIM
2	Unsur 2 Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Membuat dan mencetak produk informasi mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk			√		Ketua TIM
3	Unsur 9 Sarana dan Prasarana	Penyediaan fasilitas berupa minuman dan makanan ringan gratis kepada konsumen, serta melengkapi dengan <i>charger station</i> .			√		Ketua TIM

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	Mendampingi konsumen dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan dalam survey SKM agar lebih dipahami oleh konsumen	Sudah	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan layanan di Loka POM di Kota Baubau		

2	Membuat dan mencetak produk informasi mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	Sudah	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat melalui Media Sosial Instagram		
3	Penyediaan fasilitas berupa minuman dan makanan ringan gratis kepada konsumen, serta melengkapi dengan <i>charger station</i> .	Sudah	Melengkapi sarana dan prasarana berdasarkan skala prioritas anggaran yang dimiliki Loka POM di Kota Baubau		

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat kesimpulan yaitu: Loka POM di Kota Baubau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Baubau, 30 Desember 2023
Kepala Loka POM di Kota Baubau



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt