



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI

# 2024



## 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.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
BAB V .....	10
KESIMPULAN .....	10
LAMPIRAN .....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	20

## **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 Kab. Pulau Morotai 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 Kab. Pulau Morotai.

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 Kab. Pulau Morotai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai> 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 Kab. Pulau Morotai yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai> 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 7 (tujuh) 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	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	64
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu II Juli 2024*	75
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III Juli s.d. Minggu I Agustus 2024	15

### **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 Kab. Pulau Morotai. 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 Kab. Pulau Morotai tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	1	1
2	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	4	4
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>5</b>

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	3	60%
		Perempuan	2	40%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	5	100%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	40%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	1	20%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	2	40%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	4	80%
		31 – 35 Tahun	1	20%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	0	0%

#### **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	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	88.89
Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	75.00	95.83	93.06	100.00	87.50	95.83	95.83	95.83	87.50	91,82

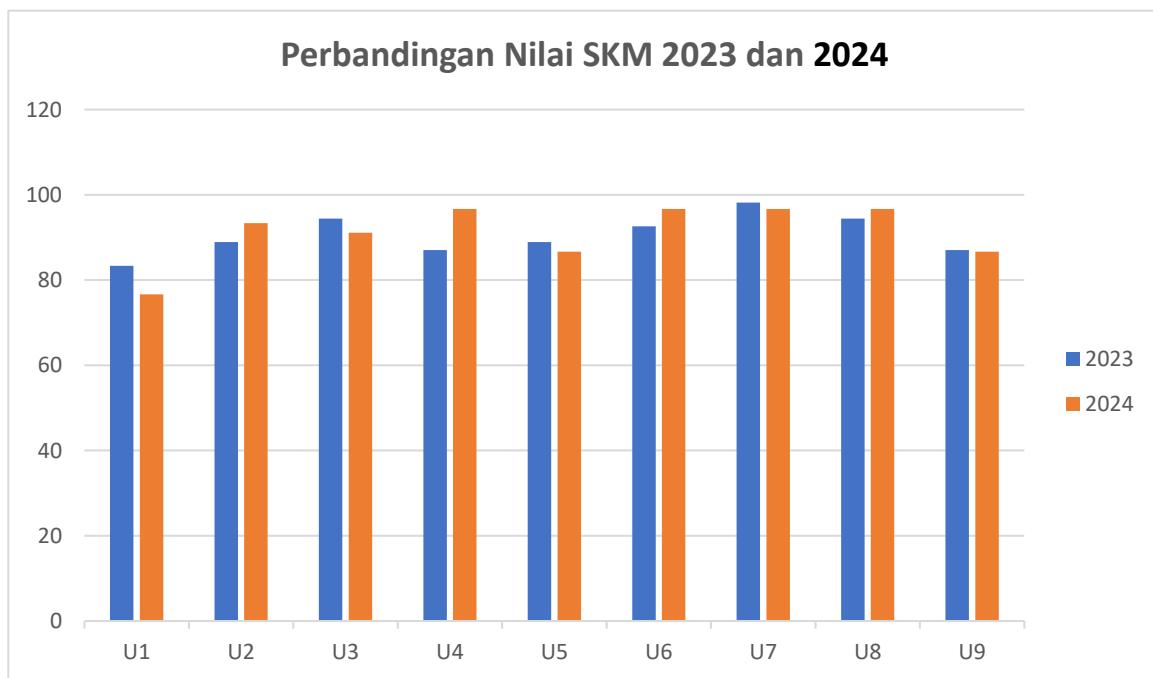
##### b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan			2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan		83.33	76.67	6.66
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		88.89	93.33	4.44
U3	Waktu Penyelesaian		94.44	91.11	3.33

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U4	Biaya/Tarif	87.04	96.67	9,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.89	86.67	2.22
U6	Kompetensi Pelaksana	92.59	96.67	4.08
U7	Perilaku Pelaksana	98.15	96.67	1.48
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.44	96.67	2.23
U9	Sarana dan Prasarana	87.04	86.67	0.37
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>90.53</b>	<b>91.23</b>	<b>0.7</b>

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. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 76.67. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan yang mendapatkan nilai 86.67 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 86.67.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif,dengan nilai 96.67, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 96.67, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3 yaitu 96.67.

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

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

- 1) Pada Layanan Izin Penerapan CPPOB, persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum memperoleh Izin Penerapan CPPOB masih dirasa sulit untuk dipenuhi . Selain itu pada Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makana, terkadang Responden memiliki persepsi memberikan identitas pribadi secara lengkap untuk mendapatkan layanan tidak terjaga atau tidak bersifat rahasia
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur juga dirasakan oleh masyarakat sulit untuk dipenuhi dikarenakan kemungkinan responden memiliki ekspektasi dapat memberikan solusi terkait Kebutuhan masyarakat yang wewenangnya bukan di BPOM diantaranya seperti Halal, NIB, serta LAIK Hygiene
- 3) Sarana dan Prasarana juga dirasakan masih kurang memadai oleh masyarakat. Hal tersebut kemungkinan dikarenakan adanya responden yang menerima layanan via telfon sehingga kemungkinan tidak dapat merasakan pengalaman menerima layanan secara langsung di Kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

## 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.

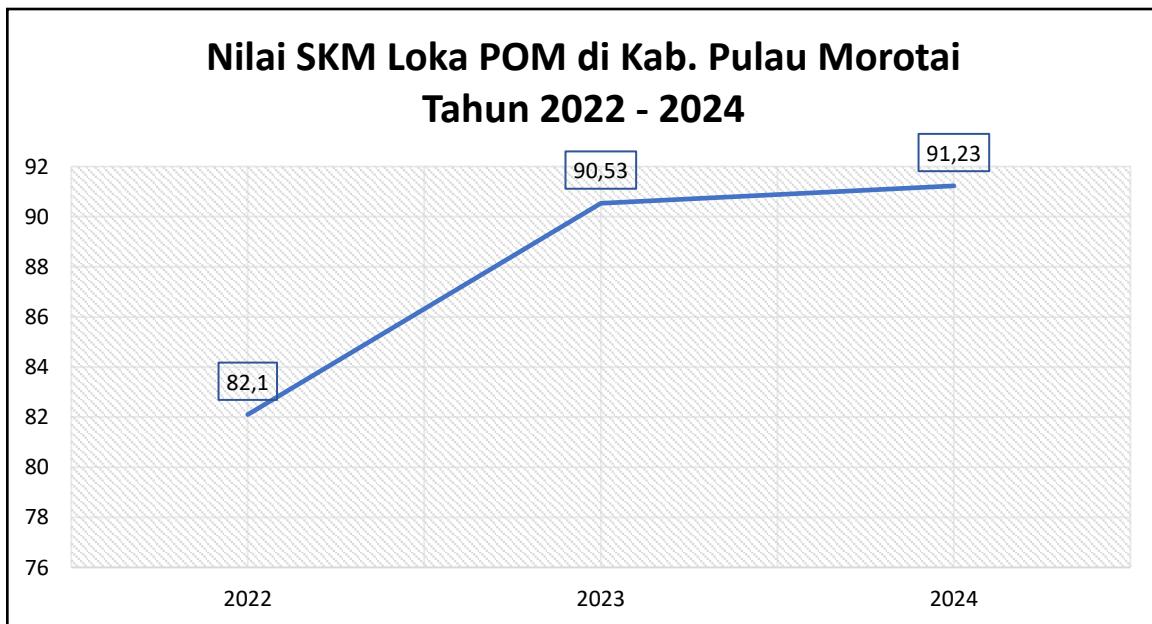
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 12 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan persepsi pelanggan, persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum memperoleh Izin Penerapan CPPOB masih sulit untuk dipenuhi</li> <li>2. Terkadang Responden memiliki persepsi memberikan identitas pribadi secara lengkap untuk mendapatkan layanan tidak terjaga atau tidak bersifat rahasia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendampingan untuk setiap jenis persyaratan yang diperlukan</li> <li>2. Memberikan pemahaman kepada pelanggan terkait informasi pribadi yang diberikan kepada Loka POM di Kab. Pulau Morotai akan dijamin kerahasianya</li> </ul>	23 September 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan dan Infokom
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kemungkinan responden memiliki ekspektasi dapat memberikan solusi terkait Kebutuhan masyarakat yang wewenangnya bukan di BPOM diantaranya : Halal, NIB, serta LAIK Hygiene	Loka POM di Kab. Pulau Morotai berkomitmen untuk dapat mengkomunikasikan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan Halal, NIB, serta LAIK Hygiene seperti membuat daftar Contact Person Lintas Sektor terkait.	23 September 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan dan Infokom
3.	Sarana dan Prasarana	Terdapat responden yang menerima layanan via telfon sehingga kemungkinan tidak dapat merasakan pengalaman menerima layanan secara langsung di Kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang mengakses layanan via online dengan cara Open Source via internet	23 September 2024	Koordinator Fungsi Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

#### 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 Kab. Pulau Morotai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

## BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91.23. Nilai SKM Loka POM di Kab. Pulau Morotai menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai  
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

Pekerjaan Utama  Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai  
Tahun 2023

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  Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian  Hitungan dalam %

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai  
Tahun 2023

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/alur pelayanan ?  
 Sangat Tidak Mudah  
 Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Cukup Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

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

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

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

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

Top

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

Top

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

Top

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

## 2. Hasil Olah Data SKM

### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN KAB. PULAU MOROTAI

Jenis Layanan : Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan

Jumlah Populasi : 4

Jumlah Target Responden : 4

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN										Keluhan/Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Perempuan	27	D4/S1	Wiraswasta	5	5	5	4	6	6	4	5	6	5	4	Sangat baik
2	Laki-laki	28	D4/S1	PNS/TNI/Polri	1	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	Sangat Membantu
3.	Laki-laki	28	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan Kinerja yang Sudah Sangat Baik
4	Perempuan	29	D4/S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan ramah
Nilai Rata - Rata					4,50	5,75	5,58			6,0	5,2	5,7	5,7	5,7	5,25	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0,50	0,64	0,62			0,6	0,5	0,6	0,6	0,6	0,51	
SKM Unit pelayanan					91,82											

Jenis Layanan : Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan

Jumlah Populasi : 1

Jumlah Target Responden : 1

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN										Keluhan/Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Laki - laki	33	D4/S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	-
Nilai Rata - Rata					5,00	5,00	5,00			5,0	5,0	6,0	6,0	6,0	5,00	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0,56	0,56	0,56			0,5	0,5	0,6	0,6	0,6	0,56	5,33
SKM Unit pelayanan					88,89											

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM

 <b>BADAN POM</b>	<b>LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI</b> Jln. Poros Gotalamo, Desa Gotalamo, Kec. Morotai Selatan, Kabupaten Pulau Morotai Telp. 0813 4000 0130 E-mail : loka_pulaumorotai@pom.go.id ; Website : pulaumorotai.pom.go.id
<p style="text-align: center;"><b>KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI NOMOR : HK.02.02.28C.04.24.35</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Tentang</b> <b>TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI TAHUN 2024</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI</b></p> <p>Menimbang : a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Pulau Morotai Tahun 2023 dibentuk Tim Pelaksana yang namanya tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini telah memenuhi syarat untuk diserahi tugas dimaksud;</p> <p>Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p style="text-align: center;"><b>MEMUTUSKAN</b></p> <p>Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN PULAU MOROTAI TAHUN 2024.</p> <p>Pertama : Menunjuk Nama/NIP, Pangkat/Golongan, Jabatan, sebagaimana lampiran Surat Keputusan ini, untuk menjalankan tugas menyiapkan, melaksanakan dan melaporkan hasil kegiatan terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat.</p>	

-2-

- Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuesioner, pengolahan data dan analisis, serta pelaporan.
- Ketiga : Tim Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai.
- Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Morotai  
Pada Tanggal 22 April 2024

KEPALA LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI,



SALMAN FARIESY

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI  
NOMOR : HK.02.02.28C.04.24.35  
TENTANG  
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM  
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LOKA POM DI KABUPATEN PULAU MOROTAI  
TAHUN 2024

Penanggungjawab	:	Salman Fariesy, S.Farm., Apt
Pelaksana	:	
Ketua	:	Khairunnisa, SKM
Sekretaris	:	Mar'atus Soleha, S.TP
Anggota	:	1. Sitti Inayyah Arista, S.Si., Apt 2. Irfandi Amiruddin, S.Si

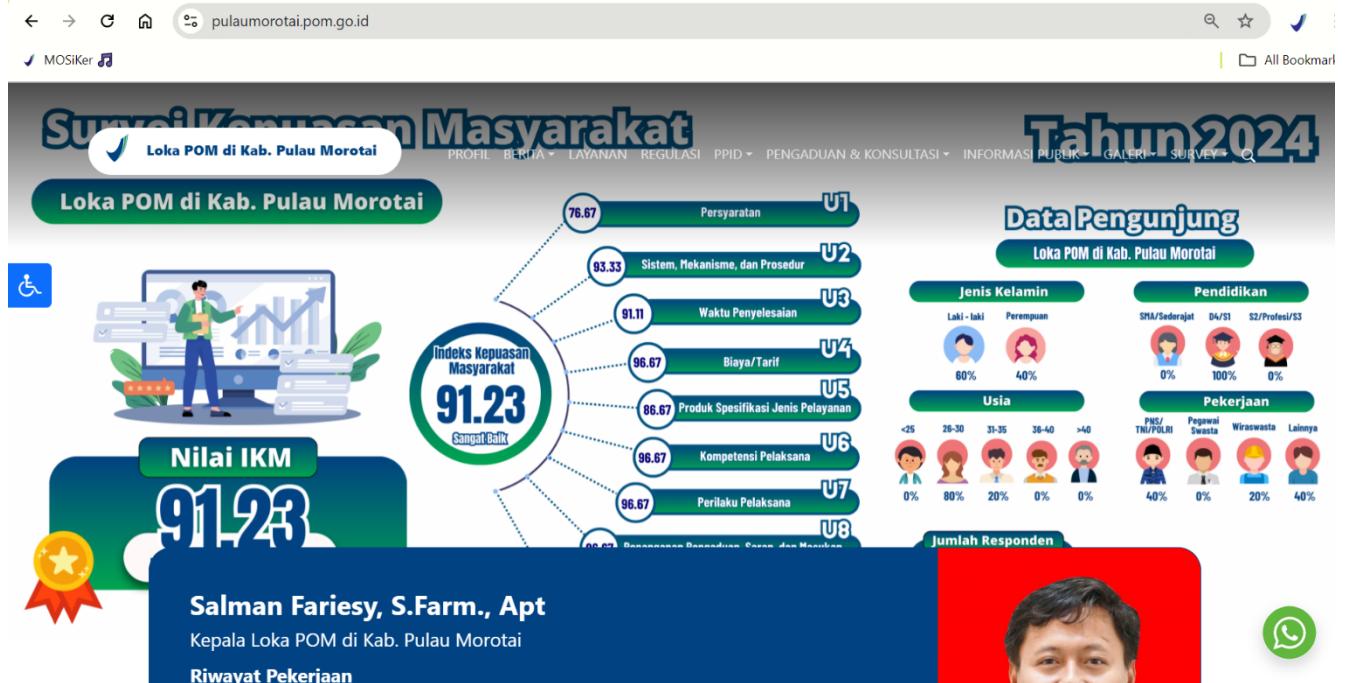
KEPALA LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI,



SALMAN FARIESY

b. Publikasi Hasil SKM

- Publikasi Hasil SKM Loka POM di Kab. Pulau Morotai Tahun 2024 melalui Subsite <https://pulaumorotai.pom.go.id/>



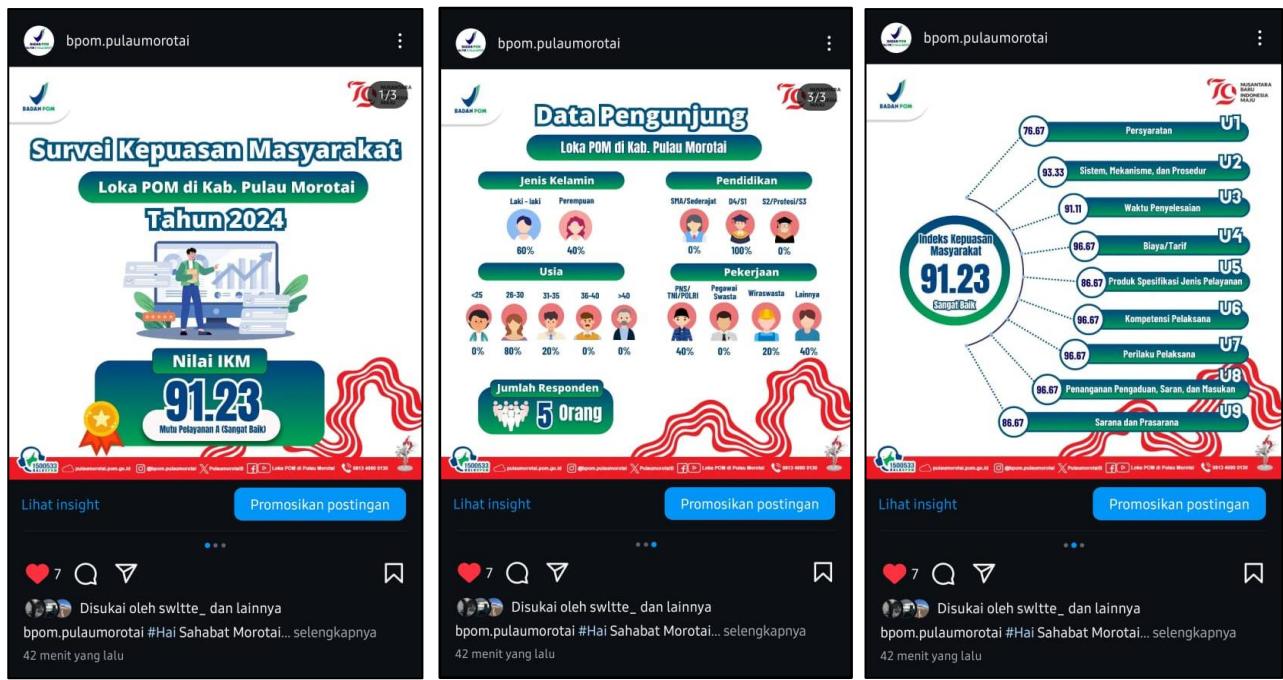
- Publikasi Hasil SKM Loka POM di Kab. Pulau Morotai Tahun 2024 melalui Media sosial (Facebook, Instagram, dan Twitter)



Facebook



Twitter



Instagram



**BADAN POM**

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

---

**LOKA POM di Kab. Pulau Morotai  
Badan Pengawas Obat dan Makanan  
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 Kab. Pulau morotai 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 Kab. Pulau Morotai 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	83.33	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.89	A
3	Waktu Penyelesaian	94.44	A
4	Biaya/Tarif	87.04	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.89	A
6	Kompetensi Pelaksana	92.59	A
7	Perilaku Pelaksana	98.15	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.14	A
9	Sarana dan Prasarana	87.04	B

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 2.

**Tabel 2.1 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

**A. Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan**

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi			✓		Koordinator Fungsi Infokom
			Sosialisasi persyaratan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dana tau Standarisasi Produk "Senta Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM			✓		Koordinator Fungsi Infokom
2.	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Biaya/Tarif	Sosialisasi kepada masyarakat terkait biaya/tarif untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai			✓		Koordinator Fungsi Infokom
			Sosialisasi biaya/tarif layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi			✓		
			Dokumentasi sosialisasi persyaratan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dan atau Standarisasi Produk "Senta Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas			✓		

			Perindustrian, Perdagangan dan UKM					
3.	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Sarana dan Prasarana	pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan ULPK berupa meja resepsionis serta set meja dan kursi tamu untuk ULPK.		✓			

**Tabel 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Jenis Layanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Persyaratan	Melakukan pendampingan terhadap pemenuhan persyaratan bagi pelaku usaha melalui inovasi Ladang pala (Layanan Pendampingan Registrasi Pangan Olahan)					Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Melakukan Kegiatan Ladang Pala pada sarana UMKM Vie Bakery, Jl. Siswa, Desa Daramae Kec. Morotai Selatan			✓		Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Kegiatan Ladang Pala sarana Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Desa Galo-Galo				✓	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Kegiatan Ladang Pala pada sarana CV. Cahaya Lamena (AMDK Dodola), Desa Gotalamo Kec. Morotai Selatan				✓	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Kegiatan Ladang Pala sarana PMW FPIK Unipas "Nao Tuna"				✓	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Kegiatan Ladang Pala (lanjutan) pada sarana UMKM Vie Bakery, Jl. Siswa, Desa Daramae Kec. Morotai Selatan				✓	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
2.	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara langsung kepada pelaku usaha Pokdarwis Desa Galo-				✓	Koordinator Fungsi Pemeriksaan

			Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pengajuan Izin Penerapan CPPOB melalui media sosial (official Instagram Loka POM di Kab. Pulau Morotai)				✓	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
3	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Biaya/Tarif	Sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB sebagai salah satu jenis layanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada acara KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi			✓		Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB sebagai salah satu jenis layanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dan atau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM			✓		Koordinator Fungsi Pemeriksaan
			Sosialisasi terkait Biaya/Tarif Layanan Izin Penerapan CPPOB melalui media sosial (official Instagram Loka POM di Kab. Pulau Morotai)			✓		Koordinator Fungsi Pemeriksaan

### **BAB III**

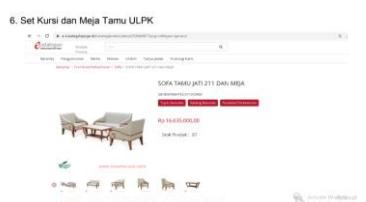
### **REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

#### **A. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan**

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Melakukan sosialisasi secara langsung terkait persyaratan layanan pengaduan dan permintaan informasi obat dan makanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Sudah	Sosialisasi persyaratan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi tanggal 23 September 2023		Tidak semua peserta yang ada di Kabupaten Pulau Morotai didundang dalam KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi sehingga ada potensi terdapat petugas farmasi lainnya tidak terpapar mengenai persyaratan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai
		Sudah	Sosialisasi persyaratan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dana tau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan		Tidak semua pelaku usaha yang ada di Kabupaten Pulau Morotai didundang dalam kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dana tau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian,

			UKM (05 September 2023)		Perdagangan dan UKM sehingga ada potensi terdapat pelaku usaha lainnya tidak terpapar mengenai pernyataan Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai
2.	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait biaya/tarif untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Sudah	Sosialisasi biaya/tarif layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan KIE Sertifikat halal DAK Non fisik T.A 2023 Angkatan I yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM (18 September 2023)		Tidak semua pelaku usaha yang ada di Kabupaten Pulau Morotai didundang dalam kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dana tau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM sehingga ada potensi terdapat pelaku usaha lainnya tidak terpapar mengenai biaya/tarif Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai
		Sudah	Sosialisasi biaya/tarif layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan		Tidak semua petugas farmasi yang ada di Kabupaten Pulau Morotai didundang dalam kegiatan KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan

			Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi (23 September 2023)		Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi sehingga ada potensi terdapat petugas farmasi lainnya tidak terpapar mengenai biaya/tarif Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai
		Sudah	Sosialisasi Biaya/Tarif Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dan atau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM (05 September 2023)		Tidak semua petugas farmasi yang ada di Kabupaten Pulau Morotai didundang dalam kegiatan kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dan atau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM sehingga ada potensi terdapat pelaku usaha lainnya tidak terpapar mengenai biaya/tarif Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai
3.	Perencanaan Pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan	Sudah	Fungsi Infokom telah mengusulkan Belanja Modal Loka POM di Kab. Pulau Morotai Rahun 2024 terkait Pengadaan		Adanya potensi perubahan spesifikasi meja resepsionis dan set meja dan kursi tamu ULPK

	ULPK berupa meja resepsionis serta set meja dan kursi tamu untuk ULPK.		Peralatan Fasilitas Perkantoran seperti meja resepsionis dan set meja dan kursi tamu ULPK pada RKAKL 2023.	 	karena tidak tersedianya spesifikasi yang sesuai.
--	--	--	--	--	---

### B. Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Melakukan pendampingan terhadap pemenuhan persyaratan bagi pelaku usaha melalui inovasi Ladang pala (Layanan Pendampingan Registrasi Pangan Olahan)	Sudah	Kegiatan Ladang Pala pada sarana UMKM Vie Bakery, Jl. Siswa, Desa Darame Kec. Morotai Selatan		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesibukan dari Pelaku Usaha sehingga petugas perlu menyesuaikan waktu</li> <li>2. Penguasaan teknologi yang masih minim dari pelaku usaha sehingga pelaku usaha tidak dapat melakukan registrasi secara mandiri</li> </ol>
		Sudah	Kegiatan Ladang Pala sarana Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Desa Galo-Galo		Memerlukan dukungan dan kerjasama dari Lintas Sektor
		Sudah	Kegiatan Ladang Pala pada sarana CV. Cahaya Lamena (AMDK Dodola), Desa Gotalamo Kec. Morotai Selatan		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku Usaha masih melakukan pengurusan perpanjangan SNI dan</li> <li>2. Pelaku usaha memiliki rencana untuk</li> </ol>

					perluasan pabrik
		Sudah	Kegiatan Ladang Pala sarana PMW FPIK Unipas "Nao Tuna"		Adanya potensi tidak berlanjutnya usaha dikarenakan usaha karena kurangnya komitmen dalam berwirausaha
			Kegiatan Ladang Pala (lanjutan) pada sarana UMKM Vie Bakery, Jl. Siswa, Desa Darambe Kec. Morotai Selatan		Kesibukan dari Pelaku Usaha sehingga petugas perlu menyesuaikan waktu  Penguasaan teknologi yang masih minim dari pelaku usaha sehingga pelaku usaha tidak dapat melakukan registrasi secara mandiri
2.	Sosialisasi terkait alur izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya.	Sudah	Sosialisasi secara langsung kepada pelaku usaha Pokdarwis Desa Galo-Galo tanggal 3 Oktober 2023 tentang alur perizinan pangan olahan termasuk Izin Penerapan CPPOB.		Kelompok POK Darwis belum menentukan jenis badan usaha yang akan digunakan dalam pendaftaran Izin Edar
		Sudah	Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pengajuan Izin Penerapan CPPOB melalui media sosial (official Instagram Loka POM di Kab. Pulau Morotai) pada tanggal 28 November 2023		Kondisi geografis Pulau Morotai yang belum seluruhnya tersedia akses internet contoh : Sopi dan Pulau Ngele – Ngele Besar dll
3.	Melakukan sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB baik melalui media	Sudah	Sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB sebagai salah satu jenis layanan Loka POM di Kab. Pulau		Potensi adanya missinformasi di pelaku usaha dan masyarakat terkait biaya/tarif antara izin penerapan CPPOB

	sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya.	Morotai sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada acara KIE Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat melalui Perkuatan Peran Petugas Farmasi tanggal 23 September 2023.		dan Pendaftaran Izin Edar Pangan Olahan
	Sudah	Sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB sebagai salah satu jenis layanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai pada kegiatan Pelatihan Teknis Produksi dan atau Standarisasi Produk "Sentra Ikan Julung" DAK Non Fisik T.A 2023 Angkatan III yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UKM (05 Desember 2023)		Potensi adanya missinformasi di pelaku usaha dan masyarakat terkait biaya/tarif antara izin penerapan CPPOB dan Pendaftaran Izin Edar Pangan Olahan
	Sudah	Sosialisasi terkait Biaya/Tarif Layanan Izin Penerapan CPPOB melalui media sosial (official Instagram Loka POM di Kab. Pulau Morotai) pada tanggal 28 November 2023.		Kondisi geografis Pulau Morotai yang belum seluruhnya tersedia akses internet contoh : Sopi dan Pulau Ngele – Ngele Besar dll

### C. Saran dan Masukan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Koordinasi dengan Komunitas Rumah Baca Kreatif Desa Yayasan dalam rangka Sosialisasi mengenai Obat dan Makanan.	Sudah	<p>Koordinasi dengan Komunitas Rumah Baca Kreatif Desa Yayasan dalam rangka Sosialisasi mengenai Obat dan Makanan (08 Juli 2023)</p> <p>Sosialisasi Pengawasan Obat dan makanan sebagai Upaya Peningkatan Konsumsi Pangan Sehat yang diselenggarakan oleh Rumah Baca Kreatif Desa Yayasan Kec. Morotai Selatan pada tanggal 21 Juli 2023</p>	 	<p>Pelaksanaan Sosialisasi mengenai Obat dan Makanan awalnya dilaksanakan di halaman Kantor Desa Yayasan. Namun, dilakukan perpindahan lokasi yang disebabkan oleh cuaca yang tidak mendukung (Hujan).</p>
2.	Koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) terkait pengawasan peredaran pangan kedaluwarsa di desa – desa. Selain itu, melibatkan Anggota SAKA POM yang tersebar diseluruh Kab. Pulau Morotai untuk ikut serta dalam Pengawasan Post Market melalui Aplikasi Pramuka SAPA.	Sudah	<p>Loka POM di Kab. Pulau Morotai telah melaksanakan koordinasi Loka POM di Kab. Pulau Morotai dengan Dinas Masyarakat Desa (PMD) terkait pengawasan peredaran pangan kedaluwarsa (18 Septemebr 2023)</p> <p>Anggota SAKA POM juga telah ikut serta dalam Pengawasan Post Market melalui Aplikasi Pramuka SAPA</p>		<p>Diperlukan pembinaan lanjutan kepada anggota SAKA POM yang tersebar di Kec. Morotai Selatan, Kec. Morotai Timur dan Kec. Morotai Selatan Barat terkait Pemanfaatan Aplikasi Pramuka SAPA.</p>

3.	Melakukan pendampingan dalam rangka penerbitan Izin Penerapan CPPOB kepada pelaku usaha yang bersangkutan melalui inovasi Ladang pala (Layanan Pendampingan Registrasi Pangan Olahan)	Sudah	<p>1. Kegiatan Ladang Pala pada sarana UMKM Vie Bakery, Jl. Siswa, Desa Darama Kec. Morotai Selatan tanggal 5 September 2023</p> <p>2. Kegiatan Ladang Pala sarana Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Desa Galo-Galo tanggal 3 Oktober 2023</p> <p>3. Kegiatan Ladang Pala pada sarana CV. Cahaya Lamena (AMDK Dodola), Desa Gotalamo Kec. Morotai Selatan tanggal 4 Oktober 2023</p> <p>4. Ladang Pala sarana PMW FPIK Unipas "Nao Tuna" tanggal 9 Oktober 2023</p> <p>5. Ladang Pala (lanjutan) pada sarana UMKM Vie Bakery, Jl. Siswa, Desa Darama Kec. Morotai Selatan tanggal 20 Oktober 2023</p>	    	<p>Kesibukan personal dari pelaku usaha sehingga petugas pendampingan harus menyesuaikan jadwal pelaksanaan pendampingan dengan ketersediaan waktu pelaku usaha (terkadang di luar jam kerja)</p> <p>Penguasaan teknologi oleh pelaku usaha masih terbatas sehingga perlu didampingi dalam penggunaan aplikasi dan sistem yang berbasis online</p>
----	---	-------	---	---	--

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Loka POM di Kab. Pulau Morotai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait persyaratan untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Melakukan Publikasi Standar Pelayanan Publik pada media sosial, KIE langsung, dan leaflet secara berkala	23 November 2024	Koordinator Fungsi Infokom	N/A
2	Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait biaya/tarif untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Melakukan Sosialisasi tentang biaya/tarif pengajuan permintaan informasi dan pengaduan pada media sosial, KIE langsung, dan leaflet secara berkala	23 November 2024	Koordinator Fungsi Infokom	N/A
3	Merencanakan pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan ULPK berupa meja resepsionis serta set meja dan kursi tamu untuk ULPK	Melengkapi sarana dan prasarana pendukung layanan ULPK lainnya secara bertahap yang disesuaikan dengan anggaran yang tersedia	23 November 2024	Koordinator Fungsi Infokom	N/A
4	Melakukan pendampingan terhadap pemenuhan persyaratan bagi pelaku	Memaksimalkan inovasi Ladang Pala melalui	23 November 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan	DPMPTSP Kab. Pulau Morotai dan

	usaha melalui inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan)	pendampingan pelaku usaha UMKM melalui konsultasi via online.			Kab. Halmahera Utara
5.	Melakukan sosialisasi terkait alur izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya	Membuat publikasi berupa infografis yang berisi penjelasan alur izin penerapan CPPOB melalui media sosial secara berkala	23 November 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan	Masyarakat umum
6.	Melakukan sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya	Membuat publikasi berupa infografis yang berisi penjelasan biaya/tarif izin penerapan CPPOB melalui media sosial secara berkala	23 November 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan	Masyarakat umum
RTL Saran dan Masukan					
7.	Koordinasi dengan komunitas Rumah Baca Kreatif Desa Yayasan dalam rangka Sosialisasi mengenai Obat dan Makanan	Tahun 2023 telah dilaksanakan koordinasi dengan RBK Desa Yayasan dan telah terlaksana kegiatan KIE Obat dan Makanan. Untuk meningkatkan pengetahuan Masyarakat, Loka POM di Kab. Pulau Morotai akan melaksanakan koordinasi lainnya dengan pemerintah desa lainnya untuk melakukan KIE.	23 November 2024	Koordinator Fungsi Infokom	Pemerintah Desa Kab. Pulau Morotai atau Pemerintah Desa Kab. Halmahera Utara

8.	Koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) terkait pengawasan peredaran pangan kedaluwarsa di desa – desa. Selain itu, melibatkan Anggota SAKA POM yang tersebar di seluruh Kab. Pulau Morotai untuk ikut serta dalam pengawasan Post Market melalui Aplikasi Pramuka SAPA	-Berkordinasi dengan fungsi infokom terkait edukasi pelaku usaha distribusi pangan di desa-desa melalui kegiatan SINEMATIKA -Melakukan intensifikasi pengawasan pangan di desa-desa untuk mengawasi peredaran pangan kedaluwarsa - Melakukan pembinaan lanjutan kepada anggota SAKA POM di Kec. Morotai Selatan, Morotai Timur dan Morotai Selatan Barat terkait aplikasi Pramuka SAPA.	23 November 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan	Disperindag Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara  Dinas PMD Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara  Kwarcab Kab. Pulau Morotai.
9.	Melakukan pendampingan dalam rangka penerbitan izin penerapan CPPOB kepada pelaku usaha yang bersangkutan melalui inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan)	Memaksimalkan inovasi Ladang Pala melalui pendampingan pelaku usaha UMKM melalui konsultasi via online.	23 November 2024	Koordinator Fungsi Pemeriksaan	DPMPTSP Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara

Pulau Morotai, 22 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai



Salman Fariesy, S.Farm., Apt  
NIP.1985 0321 201212 1 003

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Salman Fariesy S.Farm., Apt.  
NIP : 19850321 201212 1 003  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai  
Unit Kerja : Loka POM di Kab. Pulau Morotai

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.

Pulau Morotai, 22 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai



Salman Fariesy S.Farm, Apt.