

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang**  
**Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
BAB II .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB III .....	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 .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	8
BAB V .....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	11

# LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG

Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Tulang Bawang,  
Menggala, Kabupaten Tulang Bawang Telepon 0726-7576600  
email : loka\_tulangbawang@pom.go.id

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adjis Sandjaya, S.Si  
NIP : 19840218 200912 1002  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Tulang Bawang  
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang

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.

Tulang Bawang, 05 Agustus 2024  
Kepala Loka Pengawas Obat dan  
Makanan di Kabupaten Tulang Bawang,

Adjis Sandjaya, S.Si



## **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 Kabupaten Tulang Bawang 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 Kepala Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang.

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. 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 Kabupaten Tulang Bawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang 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/YanblikLokaTulangBawang> 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 pertahun 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	14
	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	65
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	78
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang tahun 2024 :

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19	19
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	5	25%
		Perempuan	15	75%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	10	50%
		DI/D2/D3	-	0%
		D4/S1	6	30%
		S2/Profesi/S3	4	20%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	6	30%
		Pegawai Swasta	2	10%
		Wiraswasta	6	30%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0%
		Lainnya	6	30%
4	Usia	≤ 25 Tahun	6	30%
		26 – 30 Tahun	3	15%
		31 – 35 Tahun	5	25%
		36 – 40 Tahun	3	15%
		≥ 41 Tahun	3	15%

#### 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
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100	100	94,44	83,33	83,33	100	100	83,33	83,33	91,98
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96,30	95,37	95,68	94,44	96,30	95,37	97,22	96,30	92,59	95,51

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

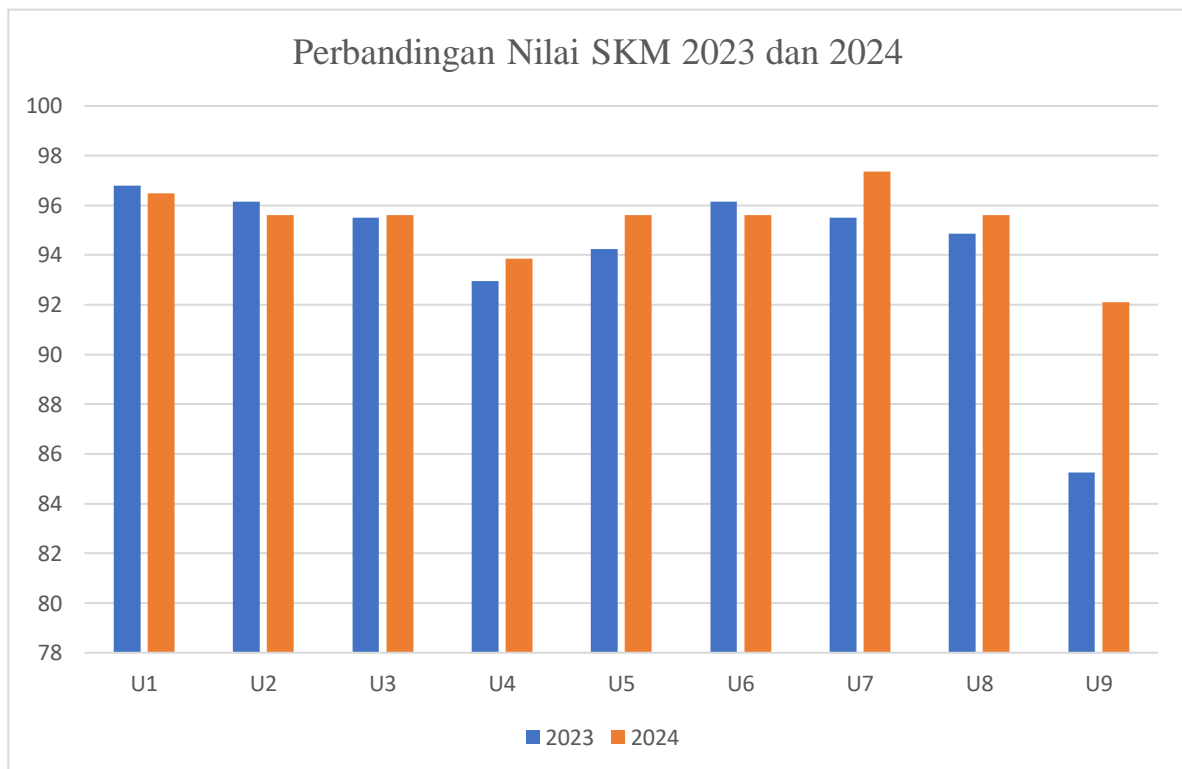
Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96,79	96,49	Turun
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,15	95,61	Turun
U3	Waktu Penyelesaian	95,51	95,61	Naik



Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	92,95	93,86	Naik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,23	95,61	Naik
U6	Kompetensi Pelaksana	96,16	95,61	Turun
U7	Perilaku Pelaksana	95,51	97,37	Naik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,87	95,61	Naik
U9	Sarana dan Prasarana	85,26	92,11	Naik
Nilai SKM Unit Layanan		94,16	95,32	Naik

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. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 92,11. Selanjutnya yang mendapatkan nilai 93,86 Biaya dan Tarif adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 97,37, dan persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96,49.

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) “Semoga kedepannya bisa sering sosialisasi”.
- b) “Untuk layanan BPOM sangat puas tapi lebih ditingkatkan lagi kunjungan dilingkungan yang blum tau tentang badan BPOM”.

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

- 1) Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 2) Petugas *front office* belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 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 pada tanggal 01 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	Untuk seluruh jenis layanan	Sarana dan Prasarana	Secara umum pelayanan masih dilaksanakan secara online kepada masyarakat, sehingga penggunaan fasilitas pelayanan kurang maksimal.	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP).	30-12-2024	Koordinator Fungsi Infokom
		Biaya dan Tarif	Informasi dalam hal tidak dikenakan Biaya/Tarif dalam pelayanan IP CPPOB dan informasi dan pengaduan belum terpublikasikan secara optimal.	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	30-12-2024	Koordinator Fungsi Infokom

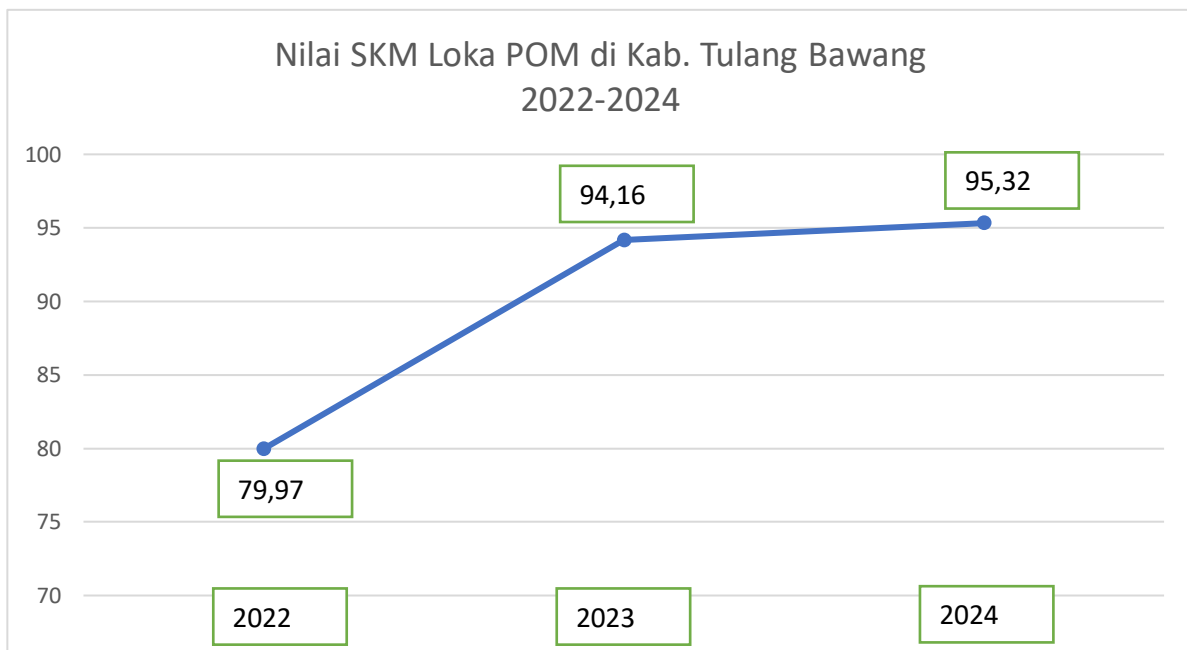
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, Diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	<p>"Semoga kedepannya bisa sering sosialisasi".</p> <p>"Untuk layanan BPOM sangat puas tapi lebih ditingkatkan lagi kunjungan dilingkungan yang blum tau tentang badan BPOM".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan Sosialisasi bersama lintas sektor dalam hal Keamanan Obat dan Makanan.</li> <li>- Pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) secara rutin.</li> <li>- Pemberdayaan Anggota Saka POM dalam pelaksanaan KIE kepada masyarakat.</li> </ul>	31-01-2025

### 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 Kabupaten Tulang Bawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terjadi peningkatan nilai SKM dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023, sehingga dapat disimpulkan terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang.

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,32. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana serta biaya dan tarif.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, dan persyaratan.

Tulang Bawang, 20 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang



Adjis Sandjaya, S.Si.

NIP. 19840218 200912 1 002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Tulangbawang**  
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/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 ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ 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

☐ 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

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

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

Survei Pelayanan Publik pada  
**Loka POM di Kabupaten Tulangbawang**  
Tahun 2024

1	RESPONDEN	2	PELAYANAN	3	KUESIONER	4	KUESIONER	5	SARAN & MASUKAN
	Keterangan Identitas		Jenis Layanan		A. Kualitas Pelayanan Publik		B. Persepsi Anti Korupsi		Selesai
<p>Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?</p> <p>1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Kurang Setuju</p> <p><input type="radio"/> Cukup Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Kurang Setuju</p> <p><input type="radio"/> Cukup Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Kurang Setuju</p> <p><input type="radio"/> Cukup Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p>									

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

Kembali

Top

Selanjutnya

2. Hasil Olah Data SKM

SAPA APIP

BADAN POM

Loka POM di Kab Tulang Ba

Online

Halaman Awal

SKM

Dashboard

SKM

SKM Bulanan

IPAK v2

IPP v2

Survei IPAK 2022

Survei IPP 2022

Rencana Aksi SKM

Manrisk

Manrisk II

Audit Internal

Survei Kepuasan Masyarakat

Ekspor Data

Halaman Awal

Survei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter

Cari

20

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Loka POM di Kabupaten Tulangbawang	19	20	96.49	95.61	95.61	93.86	95.61	95.61	97.37	95.61	92.11	95.32		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
Total rows : 1 to 1 of 1															

Copyright © 2024. All Rights Reserved .Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG

Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Tulang Bawang  
Menggala, Kabupaten Tulang Bawang Telepon 0726-7576600  
email : loka\_tulangbawang@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR HK.02.02.11C.04.24.244 TAHUN 2024

TENTANG

KEANGGOTAAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PELAKSANA DI  
LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan diktum Kesatu huruf b Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.03.24.65 Tahun 2024 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang tentang Keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);  
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 180);  
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);  
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);  
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316);  
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611); dan

8. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.03.24.65 Tahun 2024 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG KEANGGOTAAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PELAKSANA DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.
- Kesatu : Menetapkan dan menunjuk Keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagaian tidak terpisahkan dalam Keputusan ini.
- Kedua : Struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu sesuai dengan Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan yang menetapkan mengenai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- Ketiga : Susunan keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. PPID Pelaksana;
  - b. Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi;
  - c. Bidang Dokumentasi dan Arsip; dan
  - d. Petugas Pelayanan Informasi Publik.
- Keempat : PPID Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf a mempunyai tugas dan wewenang sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- Kelima : Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi, Bidang Dokumentasi dan Arsip, dan Petugas Pelayanan Informasi Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf b, huruf c, dan huruf d mempunyai tugas sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan yang menetapkan mengenai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- Keenam : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada

Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten  
Tulang Bawang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang dilaksanakan sesuai  
dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang keuangan Negara.  
Ketujuh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Menggala  
pada tanggal 01 April 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



ADJIS SANDJAYA, S.Si.

Tembusan Yth:

2. Sekretaris Utama selaku Atasan PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Kepala Biro Hukum dan Organisasi selaku PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan
6. Yang bersangkutan.

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

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN TULANG BAWANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR HK.02.02.11C.04.24.244 TAHUN 2024  
TENTANG  
KEANGGOTAAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PELAKSANA DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
KABUPATEN TULANG BAWANG BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN


- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1. PPID Pelaksana<br>Loka Pengawas Obat dan Makanan<br>di Kabupaten Tulang Bawang | : | Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan<br>di Kabupaten Tulang Bawang  |
| 2. Bidang Pengelolaan dan<br>Pelayanan Informasi                                  | : | 1. Nurul Isnani, S.Farm., Apt.<br>2. Cyndi C. L. Sihombing, S.Farm., Apt.<br>3. Ovi Triyulianti, S.K.M.<br>4. Satriyo Wisnu Prihandoko, S.Farm., Apt.<br>5. Rizki Aprilia, S.H.<br>6. Erwin Hidayat, S.Si. |
| 3. Bidang Dokumentasi dan Arsip   | : | 1. Lubna Abidah, A.Md.Kom.<br>2. Meli Sumami, A.Md.  |
| 4. Petugas Pelayanan Publik   | : | 1. Nurul Isnani, S.Farm., Apt.<br>2. Cyndi C. L. Sihombing, S.Farm., Apt.<br>3. Ovi Triyulianti, S.K.M.  |

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN TULANG BAWANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



ALUNG ANINDJAYA, S.Si.


b. Publikasi Hasil SKM



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN  
TULANG BAWANG TAHUN 2024

<b>NILAI SKM</b>
<b>95,32</b>
RESPONDEN Jumlah : 20 orang
<b>Kategori : Sangat Baik (A)</b>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



bpom.tulangbawang • Follow

bpom.tulangbawang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dan Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen Loka Pengawas Obat dan Makanan selama tahun 2024.

Terima kasih atas penilaian dan masukan Anda. Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang berupaya meningkatkan Pelayanan Publik dengan Pelayanan Prima.

1d · See translation

8 likes · 1 day ago

Add a comment... Post

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM 2024 dibahas pada Rapat Tinjauan Manajemen Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024.



**Daftar Hadir Kegiatan  
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang**

Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang 01 Agustus 2024  
Lokasi : Loka POM di Kab. Tulang Bawang  
Waktu : Kamis, 01 Agustus 2024 08:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Adjis Sandjaya	198402182009121002	Kepala Loka Pom Di Kab. Tulangbawang	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Pria	Luring - WFO	
2	Andriani Oktavia	198610112019032002	Analisis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Wanita	Dinas	
3	Dewi Rahmawati	198304242008122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Wanita	Luring - WFO	
4	Erina Widayani, S.TP	199306122019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Wanita	Luring - WFO	
5	Erwin Hidayat	199312052019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Pria	Luring - WFO	
6	Fadhilul Hamid	199310302019031003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Pria	Daring - WFO	
7	Imam Fatoni Prayoga	199702142019031003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Pria	Luring - WFO	
8	Lubna Abidah, A.Md.Kom.	199602162019032005	Pranata Komputer Terampil	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Wanita	Daring - WFO	
9	Nurul Isnani	199403062019032004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tulangbawang	Wanita	Luring - WFO	



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

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



**Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang  
Badan Pengawas Obat dan Makanan 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 Kabupaten Tulang Bawang 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 Kabupaten Tulang Bawang 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	96,79	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,15	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95,51	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92,95	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,23	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96,16	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95,51	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,87	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	85,26	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	Biaya/Tarif	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan				V	Kelompok substansi Infokom

2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan				V	Kelompok substansi Infokom
3	Sarana dan Prasarana	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan				V	Kelompok substansi 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	1.1 Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	sudah	Penyampaian layanan publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang yang terdapat di dalam Standar Layanan Publik terkait biaya/tarif melalui ULPK dan MPP serta dipublikasikan melalui website dan media sosial Loka	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/436">https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/436</a>	-
2	2.1 Melaksanakan sosialisasi informasi spesifikasi jenis layanan dalam pelayanan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	sudah	Penyampaian layanan publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang yang terdapat di dalam Standar Layanan Publik terkait spesifikasi jenis layanan melalui ULPK dan MPP serta dipublikasikan melalui website dan media sosial	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/436">https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/436</a>	-
3	3.1 Mendekatkan pelayanan kepada	sudah	Melaksanakan layanan public kepada	<a href="https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/436">https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/436</a>	-

masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)		Masyarakat melalui loket layanan di Mall Pelayanan Publik yang disediakan pemerintah daerah		
---	--	---	--	--

#### BAB IV KESIMPULAN

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

1. Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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	Melakukan <i>review</i> terhadap standar pelayanan publik <i>seca</i>	Melibatkan antar substansi	TW IV 2024	Kepala Loka POM	-
2	Membuat konten layanan publik di media sosial/ <i>website</i>	Mengikuti webinar/pelatihan yang sesuai	TW IV 2024	Substansi Infokom	-

Tulang Bawang, 20 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang



Adjis Sandjaya, S.Si

NIP. 19840218 200912 1 002