LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM……..iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 7
ANALISIS HASIL SKM 7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan 7
4.2 Rencana Tindak Lanjut 8
4.3 Tren Nilai SKM 8
BAB V 11
KESIMPULAN 11
LAMPIRAN 12
1. Kuesioner 12
2. Hasil Olah Data SKM 12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 11

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 Tanah Bumbu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. 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; dan
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; dan
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 Kabupaten Tanah Bumbu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Tanah Bumbu yaitu :

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara offline di lokasi unit pelayanan 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	10
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	10
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	75
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	85
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 Tanah Bumbu. 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 Tanah Bumbu tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	2
2	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	32	32
Jumlah		**34**	**34**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	12	35%
		Perempuan	22	65%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	16	47%
		DI/D2/D3	2	6%
		D4/S1	16	47%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	10	30%
		Pegawai Swasta	2	6%
		Wiraswasta	4	12%
		Pelajar/Mahasiswa	7	20%
		Lainnya	11	32%
4	Usia	≤ 25 Tahun	9	27%
		26 – 30 Tahun	2	6%
		31 – 35 Tahun	8	24%
		36 – 40 Tahun	5	15%
		≥ 41 Tahun	10	28%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP Badan POM 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)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	96.88	95.83	96.18	96.88	95.83	97.40	97.92	98.96	97.92	**97.09**

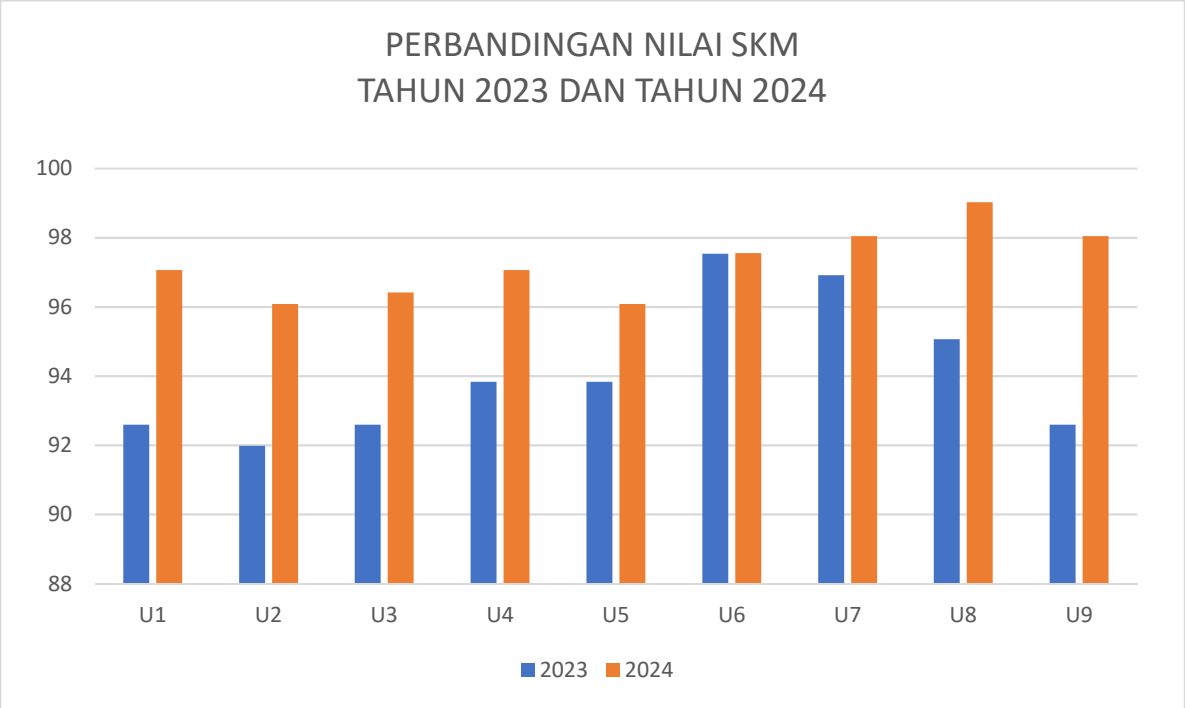
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92.59	97.06	4.47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.98	96.08	4.10

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	92.59	96.41	3,82
U4	Biaya/Tarif	93.83	97.06	3.23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.83	96.08	2,25
U6	Kompetensi Pelaksana	97.53	97.55	0.02
U7	Perilaku Pelaksana	96.91	98.04	1.13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.06	99.02	3,96
U9	Sarana dan Prasarana	92.59	98.04	5.45
Nilai SKM Unit Layanan		**94.10**	**97.26**	**3.16**

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. Sistem, Mekanisme daan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 96.08. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 96.08 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian dengan nilai 96.41 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 99.02, Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98.04.

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:

1. “Kalau bisa lebih banyak lagi contoh barang-barang palsu yang di pajang”.
2. “Diharap tahun yang akan datang hadir lagi di STAN BPOM di Kota Baru”
3. “Diperbanyak lagi produk-produk pajangan yang illegal, agar masyarakat lebih banyak mengetahui”
4. “Semoga BPOM dapat terus menjaga dan memberikan yang terbaik agar konsumen tidak tertipu lagi dengan adanya produk palsu yang di jual bebas di pasaran. Agar konsumen aman, nyaman, dan tenang dalam memilih kosmetik atau obat yang di konsumsi baik untuk di perjualbelikan atau di pakai sendiri”.
5. “Semoga BPOM untuk kedepannya bias lebih jaya lagi dan bias lebih berkembang lagi di seluruh Indonesia, Sukses selalu BPOM”.

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

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur berdasarkan hasil survei sudah termasuk kategori sangat baik sehingga di harapkan Unit Pelaksana melakukan pengembangan dalam melakukan pelayanan khususnya saat kegiatan pameran atau ULPK keliling (Inovasi Patin Balalah).
2. Produk spesifikasi jenis layanan pada unsur ini masuk dalam kategori sangat baik namun perlu pengembangan seperti pembuatan Infografis tiap jenis layanan. Booklet yang disediakan harus menarik perhatian dan mudah dipahami masyarakat.

3. Waktu penyelesaian layanan pada Unit Pelaksana Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sudah masuk kategori sangat baik sehingga di harapkan Unit Pelaksana melakukan pengembangan dalam melakukan pelayanan khususnya saat kegiatan pameran atau ULPK keliling (Inovasi Patin Balalah).

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 23 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masyarakat masih ada yang belum memahami secara jelas sistem, mekanisme dan prosedur standar pelayanan di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu	Mereview Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui FKP khususnya layanan saat kegiatan pameran atau Inovasi: Patin Balalah	23 September 2024	Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Infografis tiap layanan masih kurang menarik minat masyarakat	Membuat Infografis Standar Pelayanan berbentuk booklet	23 September 2024	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Belum terdapat fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk mendaftar layanan konsultasi	Membuat link pendaftaran online untuk pelayanan di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu sehingga masyarakat tidak perlu antre khususnya layanan saat kegiatan pameran atau	23 September 2024	Infokom

				Inovasi: Patin Balalah		

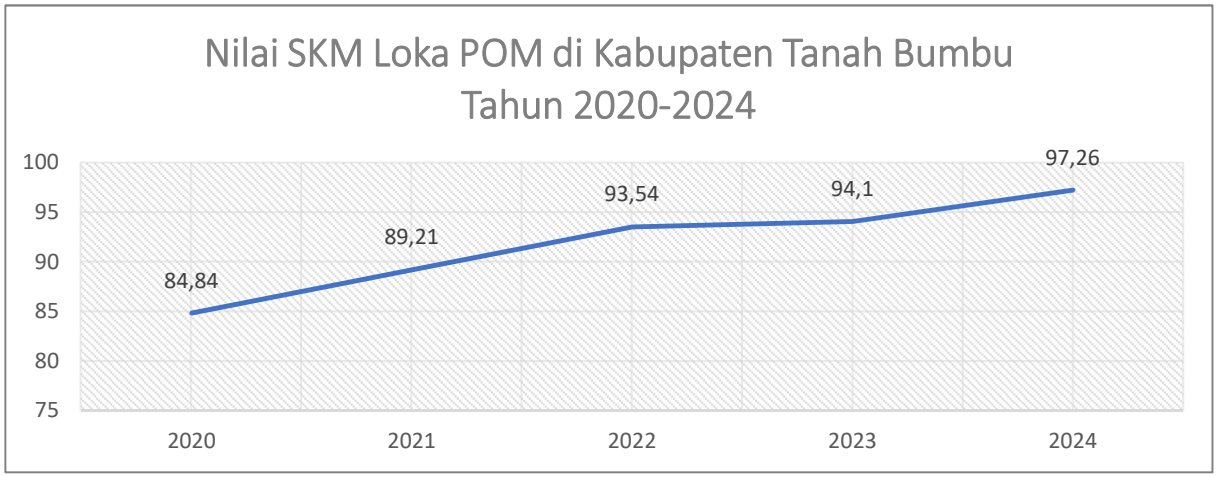
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ada beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Kalau bisa lebih banyak lagi contoh barang-barang palsu yang di pajang	Memperbarui pajangan contoh produk-produk yang palsu baik di ruang layanan public ataupun pada saat pameran berlangsung	1 bulan
2	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Diperbanyak lagi produk-produk pajangan yang illegal, agar masyarakat lebih banyak mengetahui	Memperbarui pajangan produk ilegar baik di ruang pelayanan public ataupun pada saat pameran berlangsung, serta mensosialisasikan kepada masyarakat terkait produk produk illegal dalam kegiatan KIE.	1 bulan
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Semoga BPOM dapat terus menjaga dan memberikan yang terbaik agar konsumen tidak tertipu lagi dengan adanya produk palsu yang di jual bebas di pasaran. Agar konsumen aman, nyaman, dan tenang dalam memilih kosmetik atau obat yang di konsumsi baik untuk di perjualbelikan atau di pakai sendiri.	Meningkatkan kegiatan inovasi yang berkaitan dengan edukasi dan informasi kepada masyarakat terkait Produk Obat dan Makanan.	1 Bulan

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 Tanah Bumbu dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

BAB V
KESIMPULAN

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

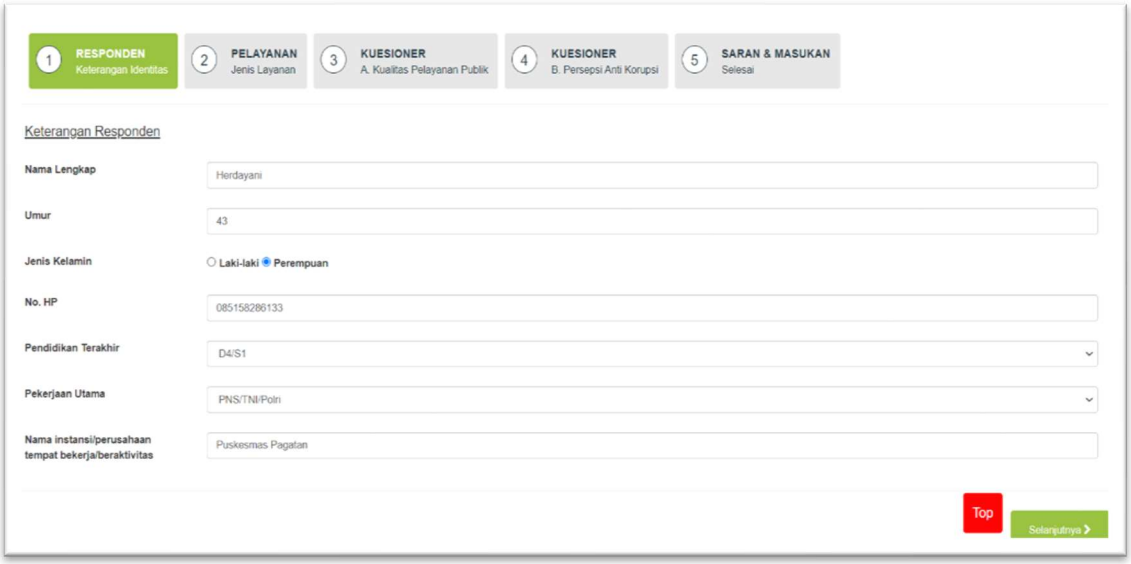
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 97,26. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan dan waktu penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Prilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana.

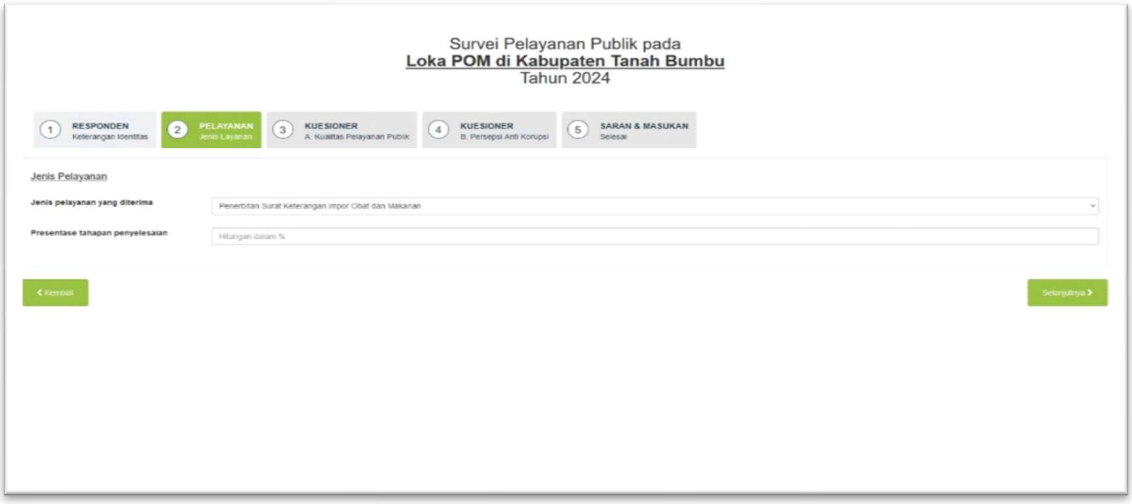
Jakarta, 23 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

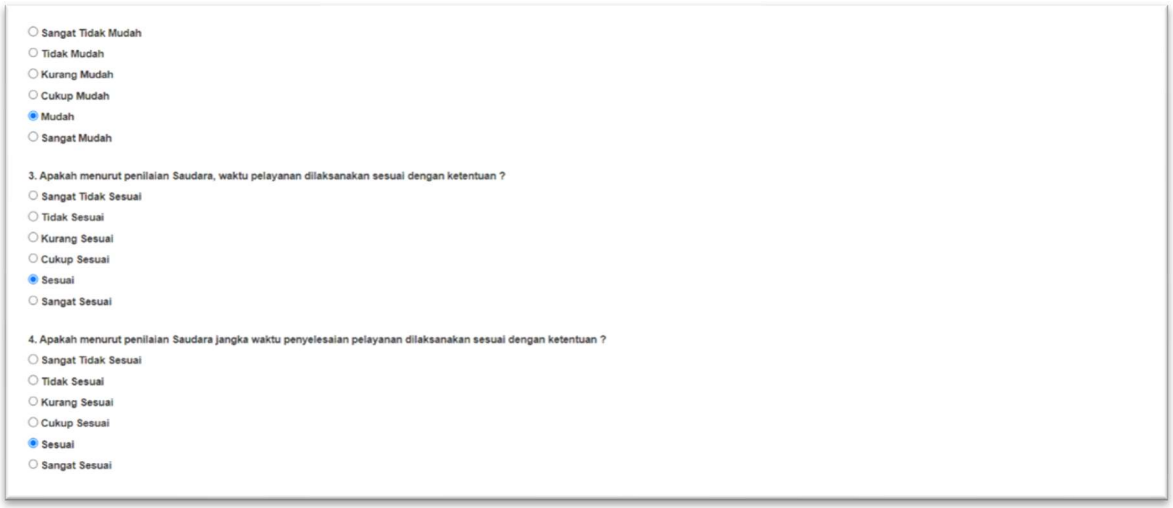
Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt., M.Pharm., S.ci
NIP: 198605072008121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner






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

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

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

Tidak Jelas
Kurang Jelas
Cukup Jelas
Jelas
Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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

Top

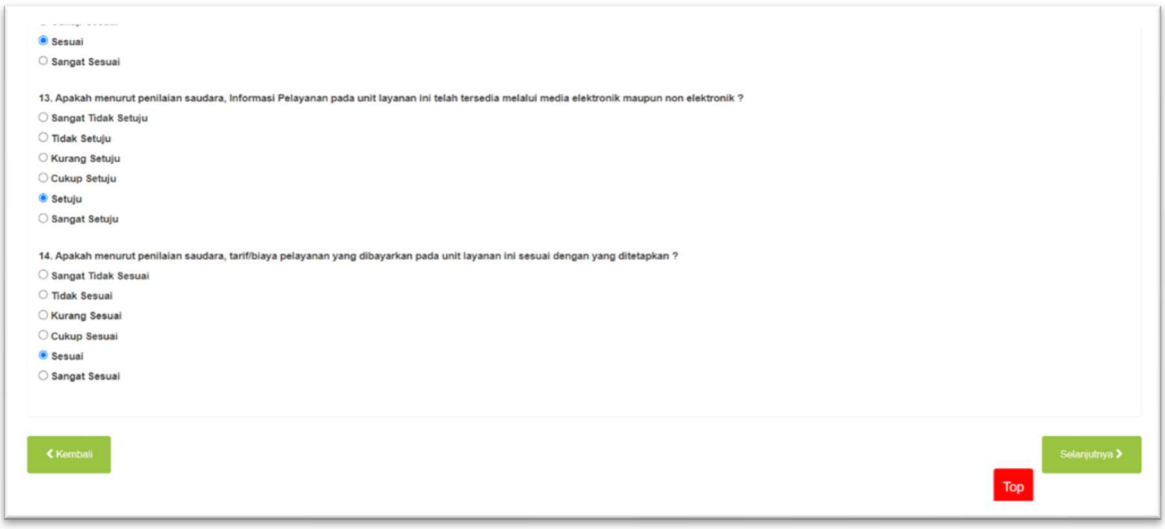
Tidak Baik
Kurang Baik
Cukup Baik
Baik
Sangat Baik

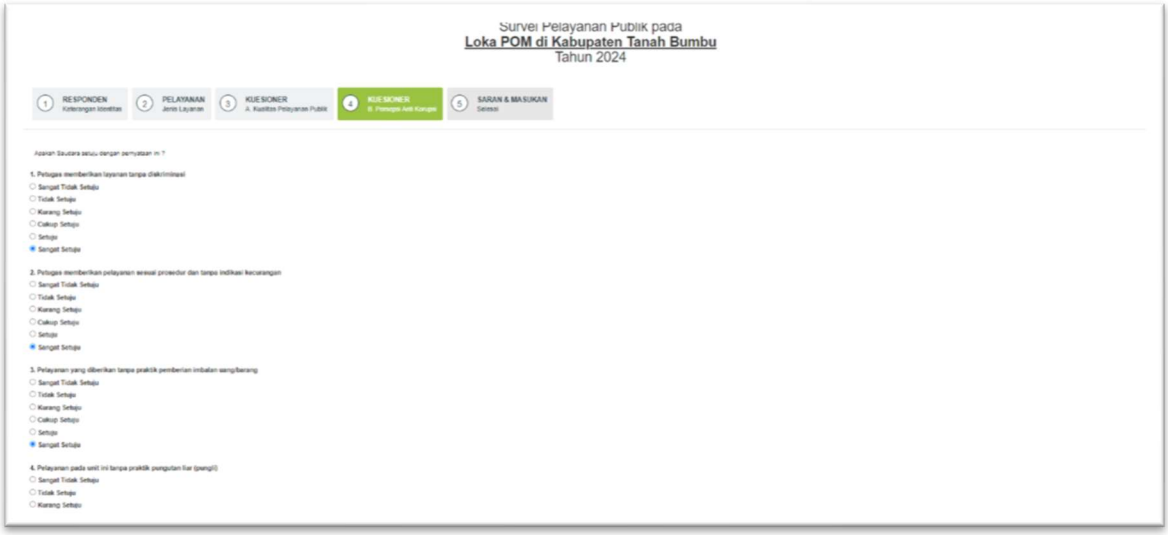
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
Sangat Tidak Lengkap
Tidak Lengkap
Kurang Lengkap
Cukup Lengkap
Lengkap
Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

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

Top


Sesuai
Sangat Sesuai
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Kembali
Selanjutnya
Top

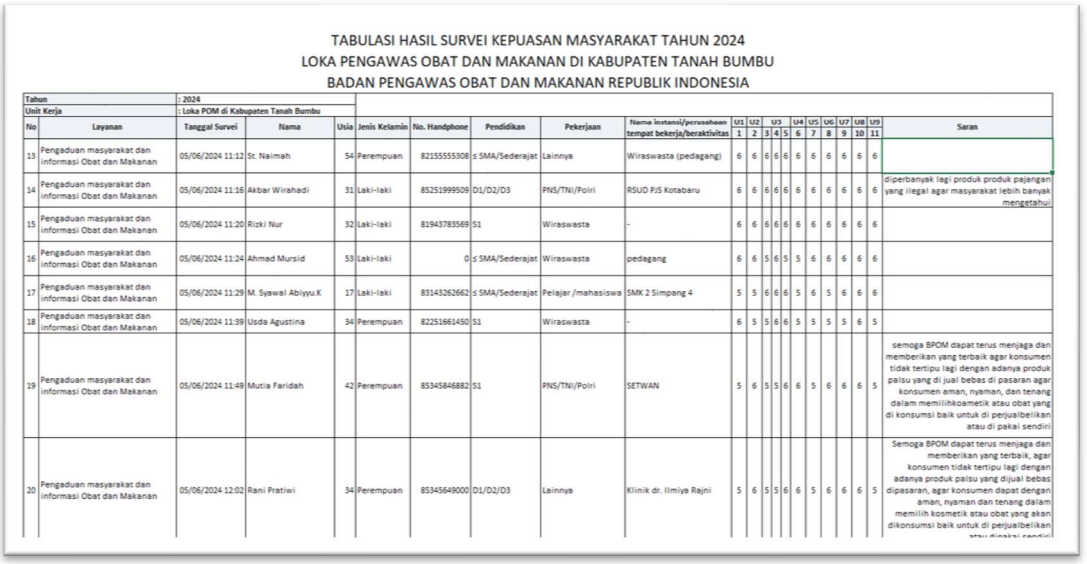

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Tahun 2024
1 RESPONDEN
2 PELAYANAN
3 KUESIONER
4 KUESIONER
5 SARAN & MASUKAN

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
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
Silahkan isi kolom dibawah ini
55557
Kembali
Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

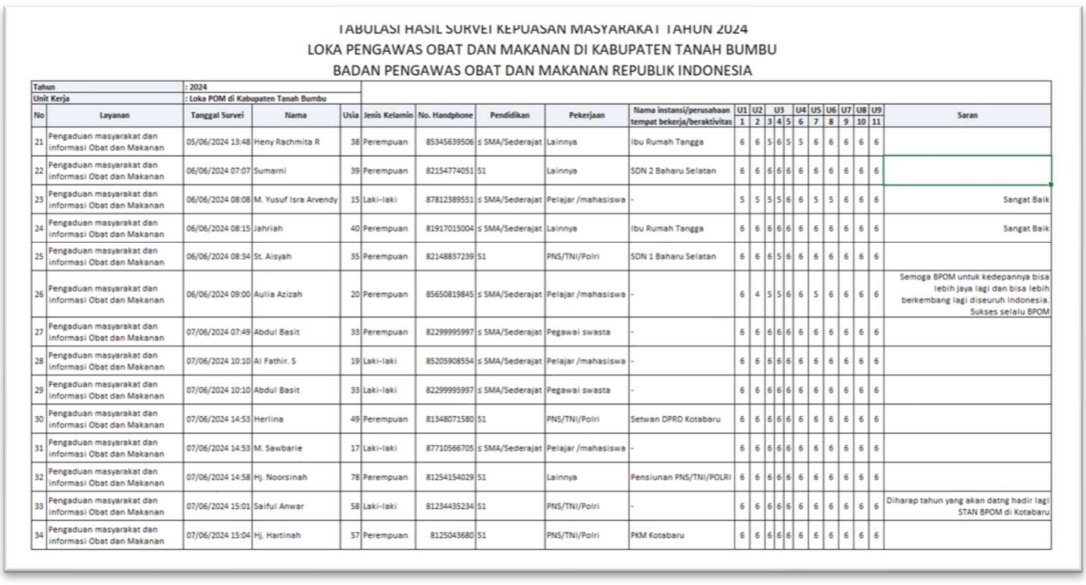
TABULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA

Tahun		: 2024																		
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu																		
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Penerbitan izin penerapan Cara	22/05/2024 11:21	Siti Rufiatun	34	Perempuan	85248115478	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 1 Salimuran	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/05/2024 11:23	Ardiah	37	Perempuan	82350513377	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 1 Salimuran	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 19:06	Puspita Yulianty	24	Perempuan	81346192799	S1	Lainnya	Ibu rumah tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 10:09	Sariah	42	Perempuan	81349743515	S1	PNS/TNI/Polri	Smpn 2 kusan hilir	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Cepat selesai
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 08:38	M. Bahtiar	15	Laki-laki	83143466414	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 10:34	Nurhasanah	27	Perempuan	85348537405	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 11:15	Rifana Riani	27	Perempuan	85725443106	S1	Lainnya	Ibu rumah tangga	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 11:25	Dimas Joli	15	Laki-laki	8,78816E+11	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 11:28	Puspita Yulianti	25	Perempuan	81346192799	S1	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 15:38	Herdayani	43	Perempuan	85158286133	S1	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Pagatan	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:06	Dian Murita	37	Perempuan	82358682552	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:07	Harry Kusnandar	50	Laki-laki	83844290623	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Pelayan Toko	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kalau bisa lebih banyak lagi contoh barang-barang palsu yang dipajang



TABULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA

Tahun		: 2024																		
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu																		
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:12	St. Naimah	54	Perempuan	82155555308	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Wiraswasta (pedagang)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:16	Akbar Wirahadi	31	Laki-laki	85251999509	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	RSUD PJS Kotabaru	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	diperbanyak lagi produk produk pajangan yang ilegal agar masyarakat lebih banyak mengetahui
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:20	Rizki Nur	32	Laki-laki	81943783569	S1	Wiraswasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:24	Ahmad Mursid	53	Laki-laki	0	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	pedagang	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:29	M. Syawal Abiyyu.K	17	Laki-laki	83143262662	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	SMK 2 Simpang 4	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	
18	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:39	Usda Agustina	34	Perempuan	82251661450	S1	Wiraswasta	-	6	5	5	6	6	5	5	5	6	5	
19	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 11:49	Mutia Faridah	42	Perempuan	85345846882	S1	PNS/TNI/Polri	SETWAN	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	semoga BPOM dapat terus menjaga dan memberikan yang terbaik agar konsumen tidak tertipu lagi dengan adanya produk palsu yang di jual bebas di pasaran agar konsumen aman, nyaman, dan tenang dalam memilihkosmetik atau obat yang di konsumsi baik untuk di perjualbelikan atau di pakai sendiri
20	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 12:02	Rani Pratiwi	34	Perempuan	85345649000	D1/D2/D3	Lainnya	Klinik dr. Ilmiya Rajni	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	Semoga BPOM dapat terus menjaga dan memberikan yang terbaik, agar konsumen tidak tertipu lagi dengan adanya produk palsu yang dijual bebas dipasaran, agar konsumen dapat dengan aman, nyaman dan tenang dalam memilih kosmetik atau obat yang akan dikonsumsi baik untuk di perjualbelikan atau dipakai sendiri

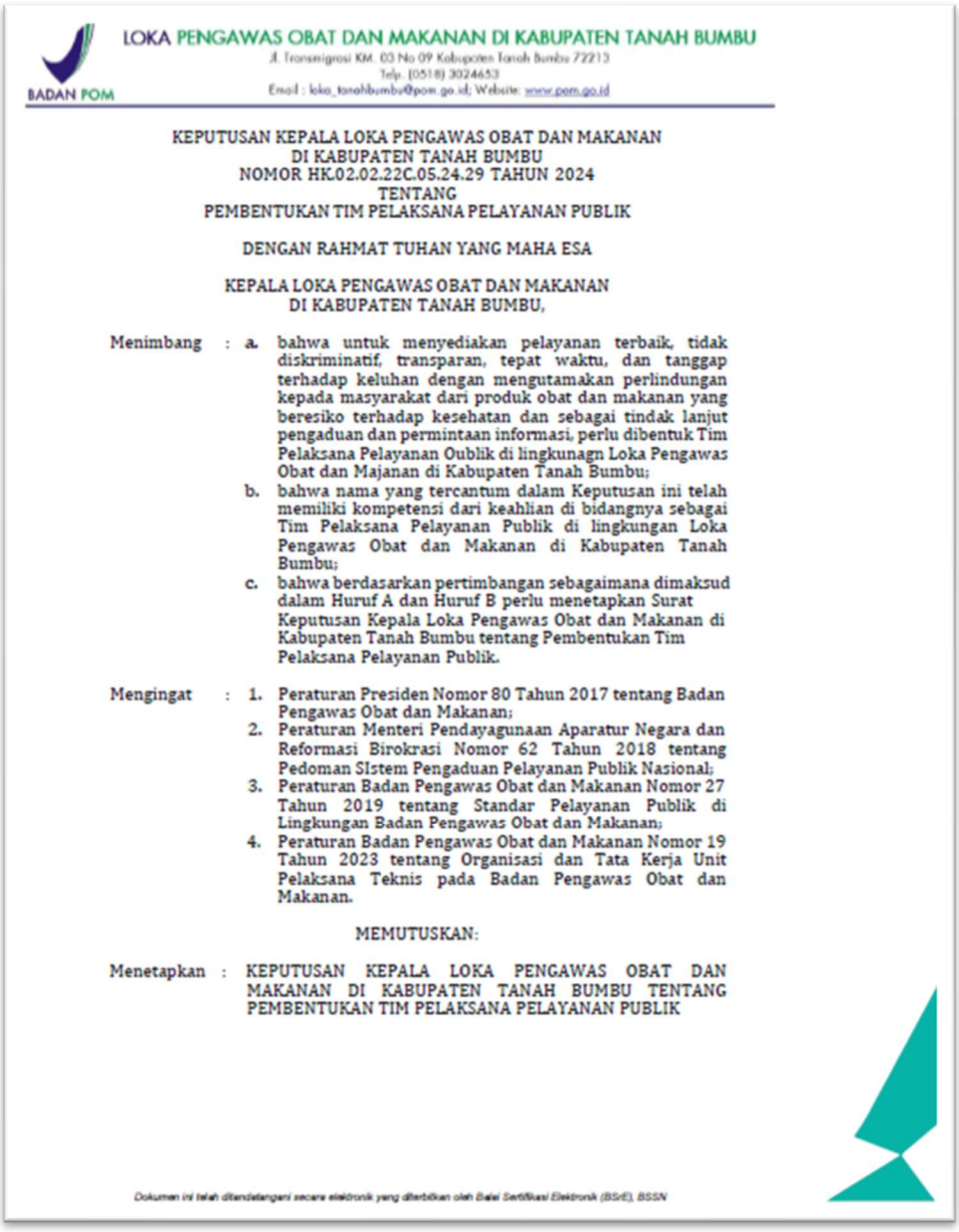


TABULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA

Tahun		: 2024																		
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu																		
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
21	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 13:48	Heny Rachmita R	38	Perempuan	85345639506	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	
22	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 07:07	Sumarni	39	Perempuan	82154774051	S1	Lainnya	SDN 2 Baharu Selatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 08:08	M. Yusuf Isra Arvendy	15	Laki-laki	87812389551	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	Sangat Baik
24	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 08:15	Jahriah	40	Perempuan	81917015004	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Ibu Rumah Tangga	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Baik
25	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 08:34	St. Aisyah	35	Perempuan	82148837239	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 1 Baharu Selatan	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
26	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 09:00	Aulia Azizah	20	Perempuan	85650819845	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	6	4	5	5	6	6	5	6	6	6	Semoga BPOM untuk kedepannya bisa lebih jaya lagi dan bisa lebih berkembang lagi diseluruh Indonesia. Sukses selalu BPOM
27	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 07:49	Abdul Basit	33	Perempuan	82299995997	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 10:10	Al Fathir. S	19	Laki-laki	85205908554	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 10:10	Abdul Basit	33	Laki-laki	82299995997	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 14:53	Herlina	49	Perempuan	81348071580	S1	PNS/TNI/Polri	Setwan DPRD Kotabaru	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 14:53	M. Sawbarie	17	Laki-laki	87710566705	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 14:58	Hj. Noorsinah	78	Perempuan	81254154029	S1	Lainnya	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 15:01	Saiful Anwar	58	Laki-laki	81234435234	S1	PNS/TNI/Polri	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Diharap tahun yang akan datng hadir lagi STAN BPOM di Kotabaru
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 15:04	Hj. Hartinah	57	Perempuan	8125043680	S1	PNS/TNI/Polri	PKM Kotabaru	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU
Jl. Transmigrasi KM. 03 No 09 Kabupaten Tanah Bumbu 72213
Telp. (0518) 3024653
Email : loka_tanahbumbu@pom.go.id; Website: www.pom.go.id
BADAN POM

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR HK.02.02.22C.05.24.29 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU,

Menimbang :
a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan makanan yang beresiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Oublik di lingkunagn Loka Pengawas Obat dan Majanan di Kabupaten Tanah Bumbu;
b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dari keahlian di bidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Huruf A dan Huruf B perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik.

Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman SIstem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

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

Kesatu : Menunjuk pegawai yang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini,

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan,

Ketiga : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanah Bumbu
pada tanggal 17 Mei 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU,

RAHMAT HIDAYAT

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR : HK.02.02.22C.05.24.29
TANGGAL : 17 MEI 2024

TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

I.	Penanggungjawab	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
II.	Tim Pelaksana Pelayanan Publik	:	1. Lisna Andriani, S.Farm., Apt. 2. Winda Wiqradhani, S.Si. 3. Fahmi Manarul Alam, SKM. 4. Panca Widiyastuti, S.Farm 5. Apt. Ahmad Supian Sauri, S.Farm

Ditetapkan di Tanah Bumbu
pada tanggal 17 Mei 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU,

RAHMAT HIDAYAT

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

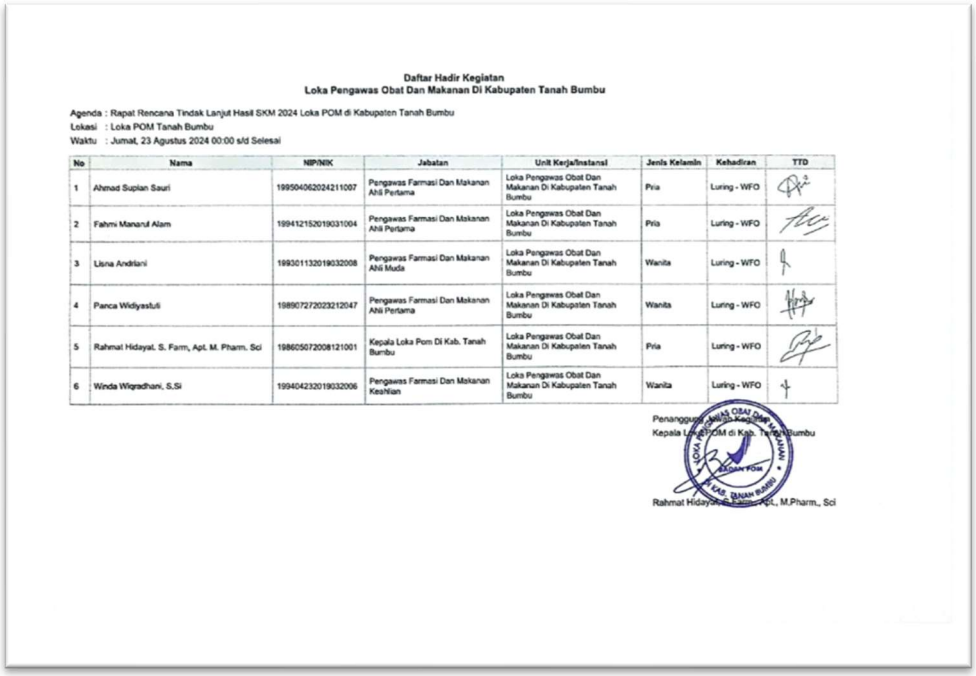
b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi Hasil SKM di Sosial Media Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Publikasi Hasil SKM di standing e-kios Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Daftar Hadir Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 2024



Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu

Agenda : Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 2024 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Lokasi : Loka POM Tanah Bumbu
Waktu : Jumat, 23 Agustus 2024 00:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Ahmad Supian Sauri	199504062024211007	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Pria	Luring - WFO	
2	Fahmi Manarul Alam	199412152019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Pria	Luring - WFO	
3	Lisna Andriani	199301132019032008	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Wanita	Luring - WFO	
4	Panca Widiyastuti	198907272023212047	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Wanita	Luring - WFO	
5	Rahmat Hidayat, S. Farm, Apt. M. Pharm. Sci	198605072008121001	Kepala Loka Pom Di Kab. Tanah Bumbu	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Pria	Luring - WFO	
6	Winda Wigradhani, S.Si	199404232019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Tanah Bumbu	Wanita	Luring - WFO	

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Loka POM di Kab. Tanah Bumbu

Rahmat Hidayat, S. Farm., Apt., M.Pharm., Sci

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

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023

LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN RAPUBLIK INDONESIA

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 Tanah Bumbu 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 Tanah Bumbu 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	92.59	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.98	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	92.59	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	93.83	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.83	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	97.53	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	96.91	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.06	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	92.59	A (Sangat Baik)

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

Layanan : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Membuat komitmen pelaku usaha terhadap timeline penyelesaian pendampingan	√ (2024)				Infokom
		a. Melakukan monitoring pendampingan melalui layanan informasi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui link https://www.layananbpomtanbu.tatambasiading.com				√ (2023)	Infokom
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Inovasi percepatan dalam pendampingan dokumen Mutu untuk UMKM menengah rendah paling lama 15 HK			√ (2024)		Infokom
		b. Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen				√ (2023)	Infokom
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	○ Membuat produk tentang spesifikasi jenis layanan berupa infografis terkait izin penerapan CPPOB yang menjadi acuan tetap petugas				√ (2023)	Infokom

Layanan : Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.2 Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen				√ (2023)	Infokom
2	Waktu penyelesaian	c. Menetapkan petugas piket untuk memberikan layanan secara online (wa) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan ke masyarakat				√ (2023)	Infokom
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	√ (2024)				Infokom

		3.2 Pengadaan Standing Kios				√ (2023)	Infokom
		3.3 Penyajian minuman herbal ke konsumen				√ (2023)	Infokom

Layanan : Sertifikasi Pemenuhan Aspek cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.3 Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen				√ (2023)	Infokom
2	Biaya/Tarif	2.1 Membuat produk layanan berupa infografis yang menjelaskan biaya/tarif sertifikasi CPOTB				√ (2023)	Infokom
3	Sarana dan Prasarana	3.4 Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	√ (2024)				Infokom
		3.5 Pengadaan Standing Kios				√ (2023)	Infokom
		3.6 Penyajian minuman herbal ke konsumen				√ (2023)	Infokom

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Layanan : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat komitmen pelaku usaha terhadap timeline penyelesaian pendampingan	Sudah	Dalam penyelesaian dokumen CPPOB dibutuhkan komitmen bersama pelaku usaha dan fasilitator sehingga dibuatkan surat komitmen dari Pelaku usha	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/54yZD2bWmM4MnCy	Membangun kesadaran pelaku usaha atas komitmen penyelesaian pendampingan sertifiaksi CPPOB
2	Melakukan monitoring pendampingan melalui layanan informasi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui link https://www.layananbpomtanbu.tatambasiading.com	Sudah	Sebagai data monitoring pendampingan UMK Pangan Olahan	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/EeAF4J9Yf8FdJQt	-
	Inovasi percepatan dalam pendampingan dokumen Mutu untuk UMKM menengah rendah paling lama 15 HK	Sudah	Perubahan mutu baku SOP Pendampingan menjadi 15 HK sebagai dasar komitmen pelaku usaha dan fasilitator menyelesaikan dokumen mutu	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/jikpqfoEyAxaRsJ	Membangun kesadaran pelaku usaha atas komitmen penyelesaian pendampingan sertifikasi CPPOB

3	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Sudah	Membuat infografis tentang sistem dan prosedur layanan yang mana akan digunakan untuk menjelaskan kepada konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/DbsLAeS2k7LMf2e	Memberikan pemahaman kepada konsumen terkait bagaiman sistem dan prosedur pelayanan
	Membuat produk tentang spesifikasi jenis layanan berupa infografis terkait izin penerapan CPPOB yang menjadi acuan tetap petugas	Sudah	Membuat infografis tentang spesifikasi jenis layanan berupa infografis terkait izin penerapan CPPOB yang menjadi acuan tetap petugas untuk dijelaskan kepada konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/6eL3rgZrd5gADKN	-

Layanan : Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Sudah	Membuat infografis tentang sistem dan prosedur layanan yang mana akan digunakan untuk menjelaskan kepada konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/HgPTnkozBxXrZaW	Memberikan pemahaman kepada konsumen terkait bagaiman sistem dan prosedur pelayanan

2	Menetapkan petugas piket untuk memberikan layanan secara online (wa) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan ke masyarakat	Sudah	Menetapkan jadwal pada hari libuar agar dapat tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat secara online	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/pFDHgNyoECjrrtm	-
3	Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	Sudah	Memberikan gimmick sebagai bentuk apresiasi ke konsumen yang telah menggunakan layanan ULPK	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/Xx5HZ4aPabbYJZp	-
	Pengadaan Standing Kios	Sudah	Mengadakan standing kios diruang ULPK sebagai media publikasi informasi pelayanan	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/iHbs7JC262eCaE9	-
	Penyajian minuman herbal ke konsumen	Sudah	Disediakan untuk konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/iHbs7JC262eCaE9	-

Layanan : Sertifikasi Pemenuhan Aspek cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Sudah	Membuat infografis tentang persyaratan layanan yang mana akan digunakan untuk menjelaskan kepada konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/HgPTnkozBxXrZaW	Memberikan pemahaman kepada konsumen terkait bagaimana persyaratan pelayanan

2	Membuat produk layanan berupa infografis yang menjelaskan biaya/tarif sertifikasi CPOTB	Sudah	Membuat infografis tentang biaya/tarif sertifikasi CPOTB yang mana akan digunakan untuk menjelaskan kepada konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/FwfAYSmsXjx8Naf	Memberikan pemahaman kepada konsumen terkait biaya/tarif sertifikasi CPOTB
3	Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	Sudah	Memberikan gimmick sebagai bentuk apresiasi ke konsumen yang telah menggunakan layanan ULPK	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/Xx5HZ4aPabbYJZp	-
	Pengadaan Standing Kios	Sudah	Mengadakan standing kios diruang ULPK sebagai media publikasi informasi pelayanan	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/iHbs7JC262eCaE9	-
	Penyajian minuman herbal ke konsumen	Sudah	Disediakan untuk konsumen	Dapat di akses pada link : https://simpan.pom.go.id/index.php/s/iHbs7JC262eCaE9	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu 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 konsistensi pelaksanaan kegiatan	Memasukkan kedalam rencana kegiatan rutin tim Infokom	September 2024 (monitoring secara berkala setiap bulan)	Infokom	Internal Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu (Fungsi Tata Usaha dalam hal pengadaan sarpras, media publikasi dan gimmick)

Tanah Bumbu, 23 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt., M.Pharm., S.ci

NIP: 198605072008121001