

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



**LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR  
BADAN POM  
TAHUN 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 Pelayanan ....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	8
BAB V .....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN .....	11
1. Kuesioner .....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bernardus Beda Moron, S.Si., M.Hum.  
NIP : 197110011994011001  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur  
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Sumba Timur

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.

Waingapu, 10 Juli 2024

Kepala Loka POM  
di Kabupaten Sumba Timur,

Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum

## **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. Libatkan 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 Sumba Timur 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 Sumba Timur .

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 Kabupaten Sumba Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP 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 Kabupaten Sumba Timur 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 aplikasi SapaAPIP melalui tautan <https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur> 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	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur. 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 Sumba Timur tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
3	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>3</b>

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	3	100%
		Perempuan	0	0 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0 %
		DI/D2/D3	0	0 %
		D4/S1	3	100%
		S2/Profesi/S3	0	0 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0 %
		Pegawai Swasta	0	0 %
		Wiraswasta	0	0%
		Pegawai BUMN/D	2	66,7%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	1	33,3%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	0	0%
		31 – 35 Tahun	1	0%
		36 – 40 Tahun	2	66,7%
		≥ 41 Tahun	1	33,3%

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 Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	87.04
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\*Keterangan lebih lanjut mengenai salah input ada dilampirkan hal 15

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	0	100.00	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	83.33	83.33
U3	Waktu Penyelesaian	0	83.33	83.33
U4	Biaya/Tarif	0	83.33	83.33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	100.00	100.00
U6	Kompetensi Pelaksana	0	83.33	83.33
U7	Perilaku Pelaksana	0	83.33	83.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	83.33	83.33
U9	Sarana dan Prasarana	0	83.33	83.33
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>			87.04	86.21

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, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan dua poin unsur layanan yang mendapat poin tertinggi yaitu 100.00 pada periode 2024 dan ini merupakan periode penilaian pertama kali yang dilakukan oleh Loka POM Sumba Timur sejak berdirinya.
2. Sedangkan tujuh unsur layanan dengan nilai yang sama yaitu Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yaitu 83.33.

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

- a) "Sangat bagus pelayanannya,".
- b) "tetap dijaga kualitas pelayanannya semangat dalam mengedukasi terkait keamanan pangan tetap menjaga spirit dalam penerbitan ijin pirt dengan begitu semakin meningkatkan daya saing umkm dan terjadi peningkatan PAD".

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

- 1) Sarana dan prasarana dalam pelayanan Pengujian Obat dan Makanan yang masih sangat terbatas. Loka POM di Kabupaten Sumba Timur belum memiliki sarana prasarana yang memadai dalam hal pengujian obat dan makanan seperti test kit, ruang pengujian, fasilitas K3.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada pemberian informasi pelayanan registrasi belum diterapkan secara maksimal. Terjadinya perpindahan wilayah kerja antara Balai POM di Kupang ke Loka POM di Kabupaten Sumba Timur membuat pelaku usaha yang telah berkomunikasi dengan Balai POM di Kupang berkomunikasi dengan petugas yang lain. Kemudian layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang mengerti dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 3) Terjadi kesalahan input yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap jenis layanan yang diberikan yang seharusnya Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan bukan penerbitan Izin CPPOB
- 4) Pelaku usaha belum mengisi survei untuk penerbitan Izin CPOTB karena alasan lupa

## 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 Senin 26 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

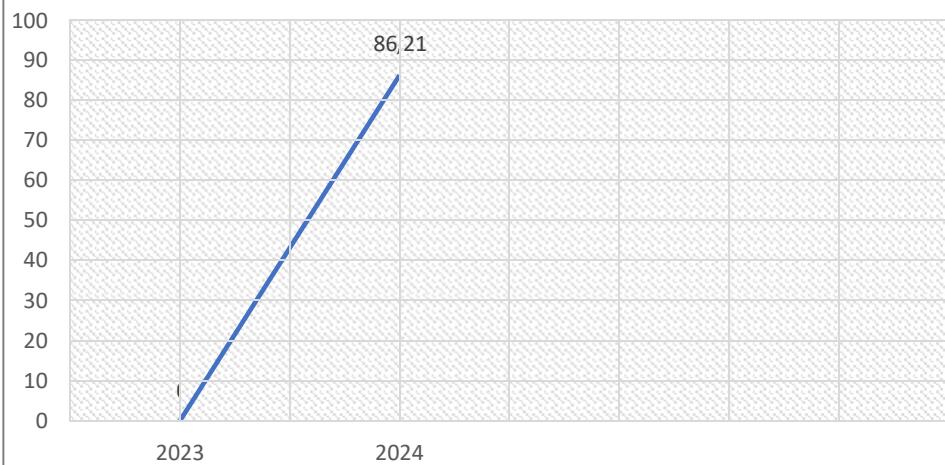
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Desember 2024	Infokom
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Desember 2024	Infokom
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Penjelasan persyaratan belum maksimal kepada konsumen.	Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Desember 2024	Infokom

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.

## 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 Sumba Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :

## Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sambas Tahun 2023-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Sumbawa Timur .

## **BAB V** **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.04. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sumba Timur menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Saran, dan Masukan.
3. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya / Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi prioritas perbaikan

Sumba Timur, 27 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur,



Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di di Kabupaten Sumba Timur  
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

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di di Kabupaten Sumba Timur  
Tahun 2024

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima  Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Persentase tahapan penyelesaian  Hitungan dalam %

< Kembali Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di dl Kabupaten Sumba Timur  
Tahun 2024

- (1) RESPONDEN Kelengkapan 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 prosedural pelayanan ?

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

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

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

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

Top

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

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

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

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

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

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

Top

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f09111de629cc7c16100f991eae1237513e7c8b7#0

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

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

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

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

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

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

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

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

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

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

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

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

Top

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f09111de629cc7c16100f991eae1237513e7c8b7#0

**Survei Pelayanan Publik pada  
Loka POM di dl Kabupaten Sumba Timur**  
Tahun 2024

Kembal Selanjutnya >

Top Error

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

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 perceloan/perantara/biro

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

[Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

[←](#) [→](#) [C](#) [sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f09111de629cc7c16100f991eae1237513e7c8b7#0](#) [🔍](#) [☆](#) [User](#) [Error :](#)

### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di di Kabupaten Sumba Timur 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

Masukan kode keamanan di atas..

[Kembali](#)

[Simpan](#)

## 2. Hasil Olah Data SKM

[←](#) [→](#) [C](#) [sapaapip.pom.go.id/admin/skm](#) [Video Tentang Sistem](#) [Loka POM di Kabupaten Sambas](#)

**Survei Kepuasan Masyarakat** [Ekspor Data](#)

Tahun Unit Target Responden U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 Index Laporan Aksi

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Loka POM di Kabupaten Sambas	4	4	83.33	77.78	87.04	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	83.33	86.21		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi

Total rows: 1 to 1 of 1

Keterituruan baru pada PerPPOM No 34 Tahun 2022

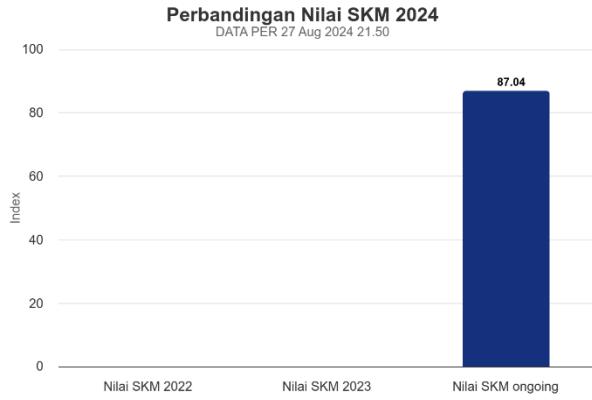
3. Kriteria ilmunya produk dengan klaim khasiat/ manfaat yang memerlukan diagnosis dokter (contoh: produk terikat dari pengaruh pengaruh pada kesehatan manusia) > Produk

**KE**

- Mengandung zat aktif
- Memiliki sifat farmakologis
- Mengandung bahan kimia
- Mengandung zat aktif dengan sifat sifat farmakologis

**TENAGAKXA**

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0



### **3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**

a. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Loka POM di Kabupaten Sumba Timur  
[@bpom.sumbatimur](#)  
**Government organization**  
Akun Resmi Loka POM di Kabupaten Sumba Timur  
Jl. Jend. Soeharto No. 46 Waingapu  
See translation  
[facebook.com/bpom.sumbatimur/](https://facebook.com/bpom.sumbatimur/)



DAFTAR HADIR RAPAT INTERNAL

Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Sumba Timur  
Hal : Rapat Internal  
Tanggal Pelaksanaan : Senin, 26 Agustus 2024

No.	Nama	NIP	Tanda Tangan	Keterangan	Alasan Ketidak Hadiran
			Hadir	Tidak Hadir	
1.	Bernardus B. Moron, S.Si, M.Hum	197110011994011001		✓	
2.	Frida Rade Koreh, S.Si, M.A.P	198402082010012020		✓	
3.	Apt. Triana Maulidyah, S.Farm	199508102022032001		✓	
4.	Meliana Hadameha, S.Si	198505032010012033		✓	
5.	Izam Shadik Maulidi, S.Si	199707252022031002		✓	
6.	Sriwulandari T. May, A.Md.Kes			✓	Tugas Dinas Luar
7.	Serafin R. R. Ana Amah, S.Kom			✓	izin
8.	Apolinaris Olia			✓	

Waingapu, 26 Agustus 2024  
Kepala Loka POM  
di Kabupaten Sumba Timur,  
Bernardus B. Moron, S.Si.,  
Dikasipati Sumbatimur



Dokumentasi Kegiatan

