

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



**LOKA POM DI KABUPATEN SAMBAS**  
**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.....  | 7   |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 8   |
| 4.3 Trend 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  |
| 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 Sambas 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 Sambas .

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 Sambas 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 Sambas 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/YanblikLokaSambas> 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<br>*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 Sambas. 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 Sambas tahun 2024.

| No            | Jenis Pelayanan   | Populasi | Sampel   |
|---------------|---|----------|----------|
| 1             | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) | 1        | 1        |
| 2             | Pengujian Obat dan Makanan  | 2        | 2        |
| 3             | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan                     | 1        | 1        |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>4</b> | <b>4</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 :

| No | Karakteristik | Indikator                             | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|---------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki                                  | 2      | 50%        |
|    |               | Perempuan                             | 2      | 50%        |
| 2  | Pendidikan    | ≤ SMA/Sederajat                       | 1      | 25%        |
|    |               | D1/D2/D3                              | 2      | 50%        |
|    |               | D4/S1                                 | 0      | 0%         |
|    |               | S2/Profesi/S3                         | 1      | 25%        |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/Polri                         | 3      | 75%        |
|    |               | Pegawai Swasta                        | 1      | 25%        |
|    |               | Wiraswasta                            | 0      | 0%         |
|    |               | Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan | 0      | 0%         |
|    |               | Lainnya                               | 0      | 0%         |
| 4  | Usia          | ≤ 25 Tahun                            | 2      | 50%        |
|    |               | 26 – 30 Tahun                         | 0      | 0%         |
|    |               | 31 – 35 Tahun                         | 1      | 25%        |
|    |               | 36 – 40 Tahun                         | 1      | 25%        |
|    |               | ≥ 41 Tahun                            | 0      | 0%         |

#### **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) | 83.33 | 83.33 | 88.89 | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.95                 |
| Pengujian Obat dan Makanan  | 83.33 | 83.33 | 83.33 | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 66.67  | 81.48                 |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan                     | 83.33 | 66.67 | 88.89 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 93.21                 |

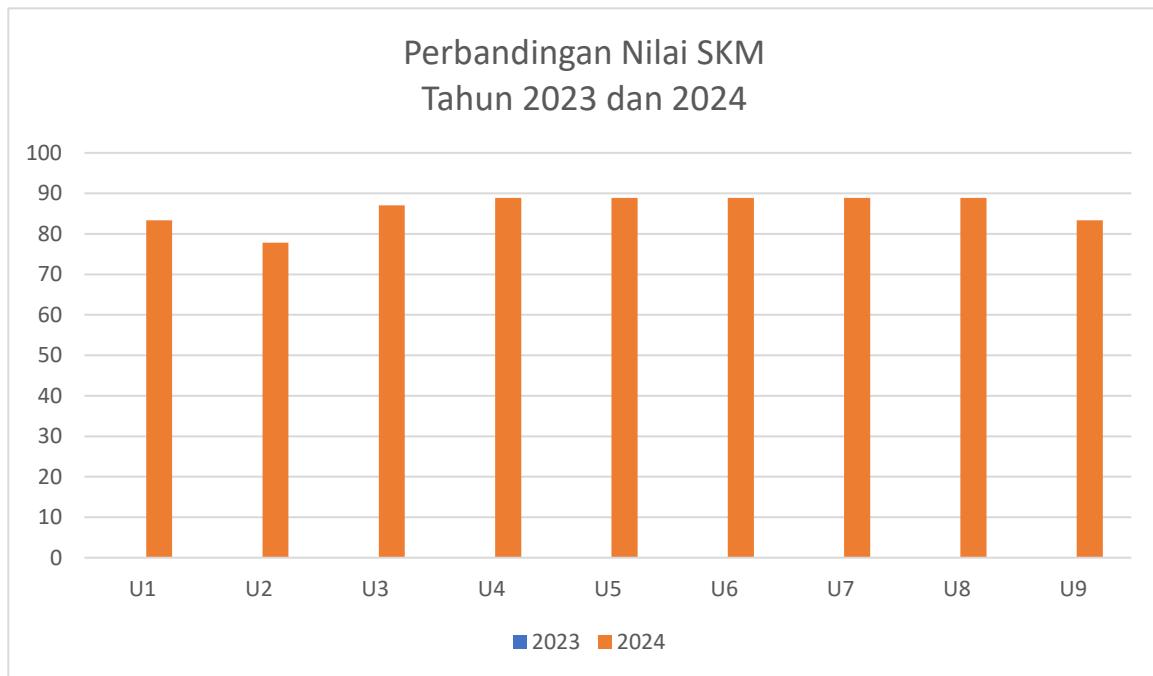
##### b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan |             |  |  | 2023 | 2024  | Naik/Turun |
|-----------------|-------------|--|--|------|-------|------------|
| U1              | Persyaratan |  |  | 0    | 83.33 | 83.33      |

| Unsur Pelayanan               |  | 2023 | 2024  | Naik/<br>Turun |
|-------------------------------|--|------|-------|----------------|
| U2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 0    | 77.78 | 77.78          |
| U3                            | Waktu Penyelesaian                       | 0    | 87.04 | 87.04          |
| U4                            | Biaya/Tarif                              | 0    | 88.89 | 88.89          |
| U5                            | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 0    | 88.89 | 88.89          |
| U6                            | Kompetensi Pelaksana                     | 0    | 88.89 | 88.89          |
| U7                            | Perilaku Pelaksana                       | 0    | 88.89 | 88.89          |
| U8                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 0    | 88.89 | 88.89          |
| U9                            | Sarana dan Prasarana                     | 0    | 83.33 | 83.33          |
| <b>Nilai SKM Unit Layanan</b> |  |      | 86.21 | 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 77.78. Selanjutnya prosedur Sarana dan Prasarana serta Persyaratan yang mendapatkan nilai 83.33 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 88.89.

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) “Teruskan.”.
- b) “Tetap Memberikan Pelayanan Terbaik untuk Masyarakat”.

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 Sambas 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 Besar POM di Pontianak ke Loka POM di Kabupaten Sambas membuat pelaku usaha yang telah berkomunikasi dengan Balai Besar POM di Pontianak 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.

#### **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 Kamis 22 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

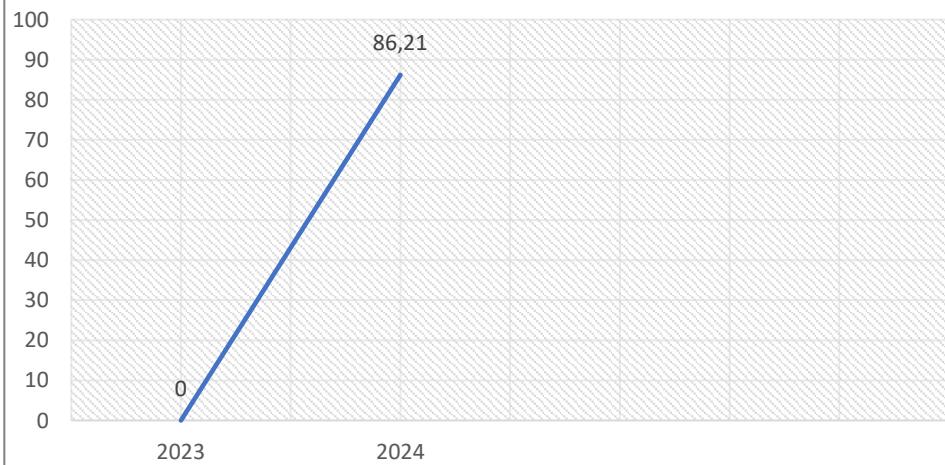
| No. | Jenis Layanan                                       | Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan | Penyebab  | Rencana Tindak Lanjut   | Timeline (DD-MM-YY) | PIC     |
|-----|---|--|---|---|---------------------|---------|
| 1   | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  | 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   | Pengujian Obat dan Makanan                          | Sarana dan Prasarana   | Kelengkapan sarana dan prasarana belum maksimal               | Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK                       | Desember 2024       | Infokom |
| 3   | Pelayanan Secara Umum                               | 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 Sambas 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 Sambas .

## BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sambas secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.21. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sambas menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana, serta Persyaratan.
3. Sedangkan lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Sambas, 23 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kabupaten Sambas



Agus Wahyudi, S.Si, Apt.  
NIP. 199008172015021002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

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

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

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima  Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian  Hitungan dalam %

**Kembali** **Selanjutnya ➤**

← → ⌂ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb

### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Sambas Tahun 2024

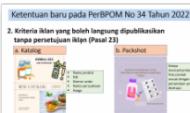


1 RESPONDEN Keterangan Identitas    2 PELAYANAN Jenis Layanan    3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik    4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi    5 SARAN & MASUKAN Selesai

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

← → ⌂ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb

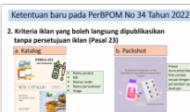


1. Sangat Sesuai

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

**Top**

← → ⌂ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb



1. Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
  - Sangat Tidak Memadai
  - Tidak Memadai
  - Kurang Memadai
  - Cukup Memadai
  - Memadai
  - Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
  - Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Kurang Setuju
  - Cukup Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
  - Sangat Tidak Baik
  - Tidak Baik
  - Kurang Baik
  - Cukup Baik
  - Baik
  - Sangat Baik
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
  - Sangat Tidak Lengkap
  - Tidak Lengkap
  - Kurang Lengkap
  - Cukup Lengkap
  - Lengkap

**Top**

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb

🔍 ⭐ 🌐 ☰ ⏮

🕒 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

Ketentuan baru pada PerBPOM No 34 Tahun 2022  
2. Kriteria iklan yang boleh langsung dipublikasikan tanpa persetujuan iklan (Pasal 23)

a. Katalog  
  
b. Pekshot  


◀ Kembali

Selanjutnya ➤

Top

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb

🔍 ⭐ 🌐 ☰ ⏮

### Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Sambas Tahun 2024

🕒 Sangat Lengkap

1 RESPONDEN Keterangan Identitas

2 PELAYANAN Jenis Layanan

3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASAKAN Selesai

Ketentuan baru pada PerBPOM No 34 Tahun 2022  
2. Kriteria iklan yang boleh langsung dipublikasikan tanpa persetujuan iklan (Pasal 23)

a. Katalog  
  
b. Pekshot  


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

~

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb

🔍 ⭐ 🌐 ☰ ⏮

🕒 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

Ketentuan baru pada PerBPOM No 34 Tahun 2022  
2. Kriteria iklan yang boleh langsung dipublikasikan tanpa persetujuan iklan (Pasal 23)

a. Katalog  
  
b. Pekshot  


◀ Kembali

Selanjutnya ➤

Top

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=72dc6760d41901c5db00a3e35d18f4336a9da2bb

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

Ketentuan baru pada PerBPOM No 34 Tahun 2022  
2. Kriteria ikatan yang boleh langsung dipublikasikan tanpa persetujuan ikatan (Pasal 23)

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

Masukan kode keamanan di atas...

[Kembali](#) [Simpan](#)

## 2. Hasil Olah Data SKM

← → 🔍 sapaapip.pom.go.id/admin/skm

Video Tentang Sistem Loka POM di Kabupaten Sambas

Survei Kepuasan Masyarakat [Ekspor Data](#)

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

| 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 | <a href="#">Laporan</a> | <a href="#">Detail</a> |
| Tahun | Unit                         | Target | Responden | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | Index | Laporan                 | Aksi                   |

Total rows: 1 to 1 of 1

Ketentuan baru pada PerBPOM No 34 Tahun 2022  
3. Kriteria ikatan produk dengan klaim khasiat/ manfaat yang memerlukan diagnosis dokter (contoh: gejala tekanan darah tinggi yang tinggi, gejala keriting manusia) > Pasal 7

**YES**  

- Mengandung protein
- Media visual
- Konsentrasi
- Mengandung bahan aktif
- Mengandung zat besi
- Mengandung zat besi dan zat besi manusia
- Mengandung zat besi dan zat besi manusia

**NO**  

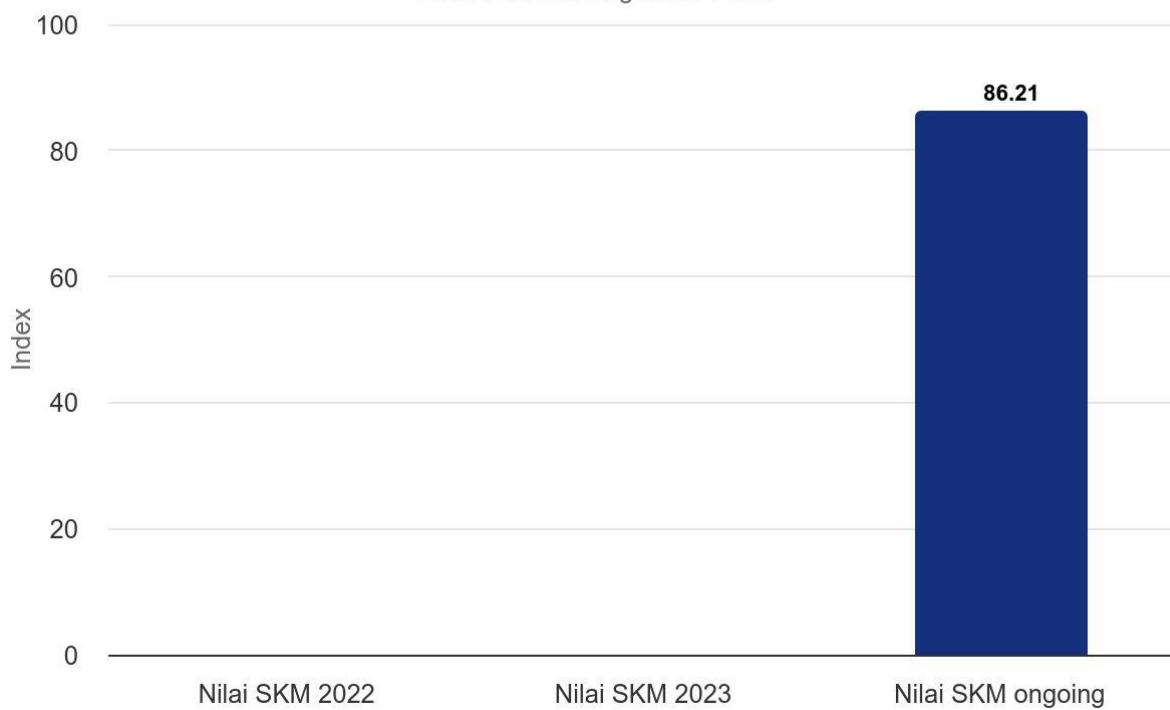
- Produk
- Konsentrasi
- Mengandung bahan aktif
- Mengandung zat besi
- Mengandung zat besi manusia
- Mengandung zat besi dan zat besi manusia

TENSIKXX

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

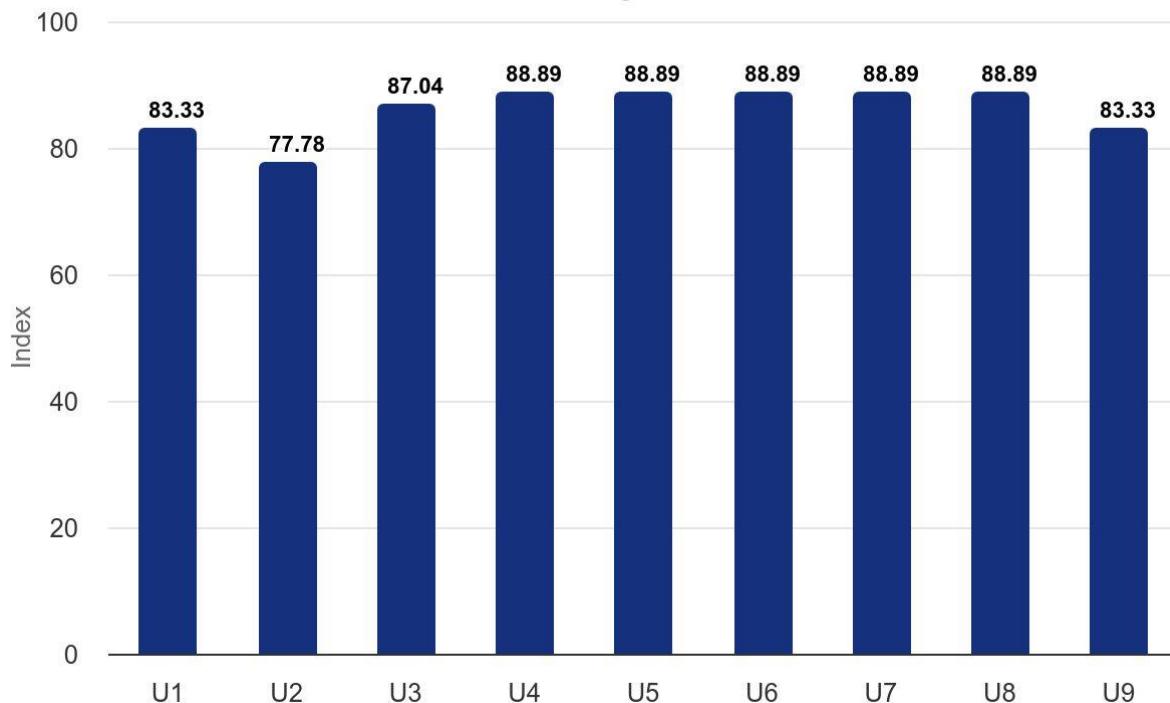
## Perbandingan Nilai SKM 2024

DATA PER 23 Aug 2024 14.34



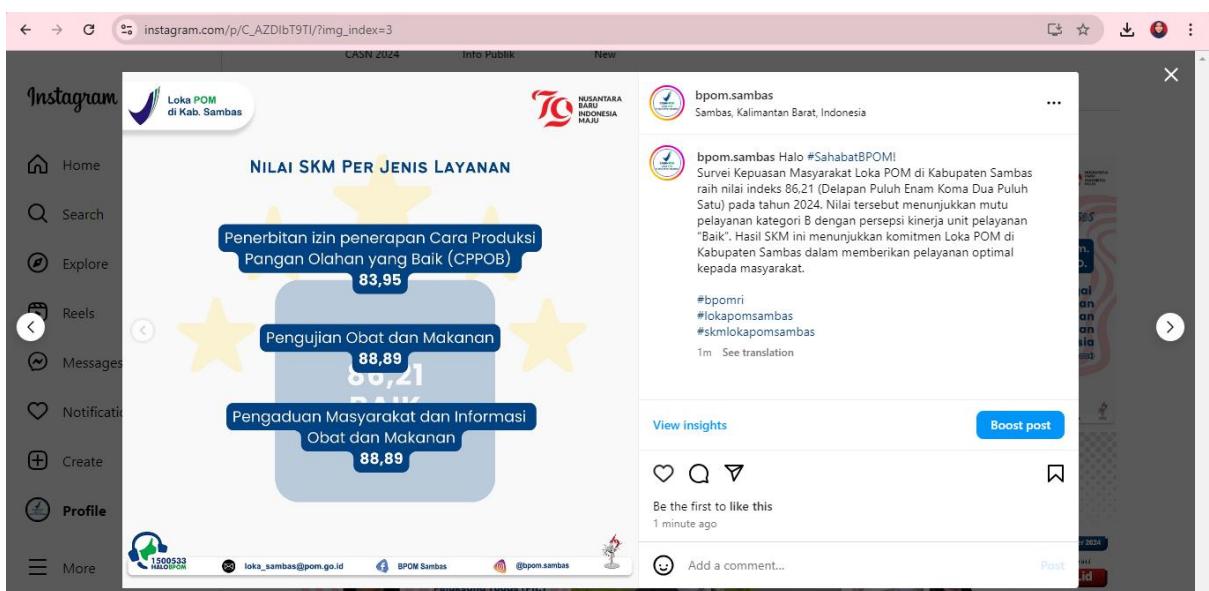
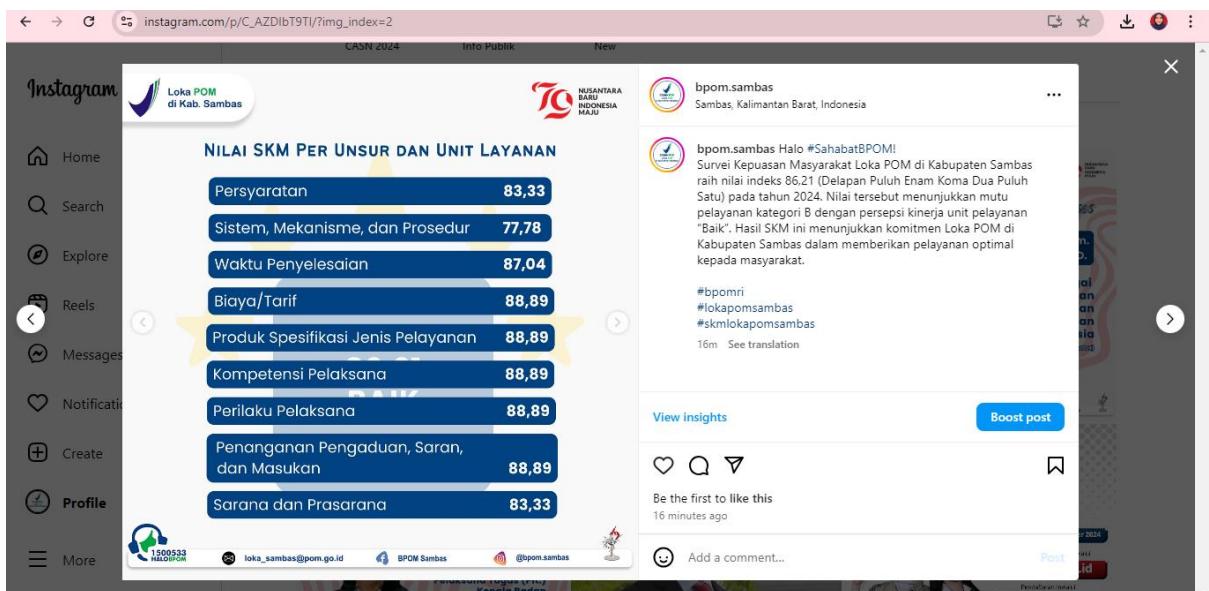
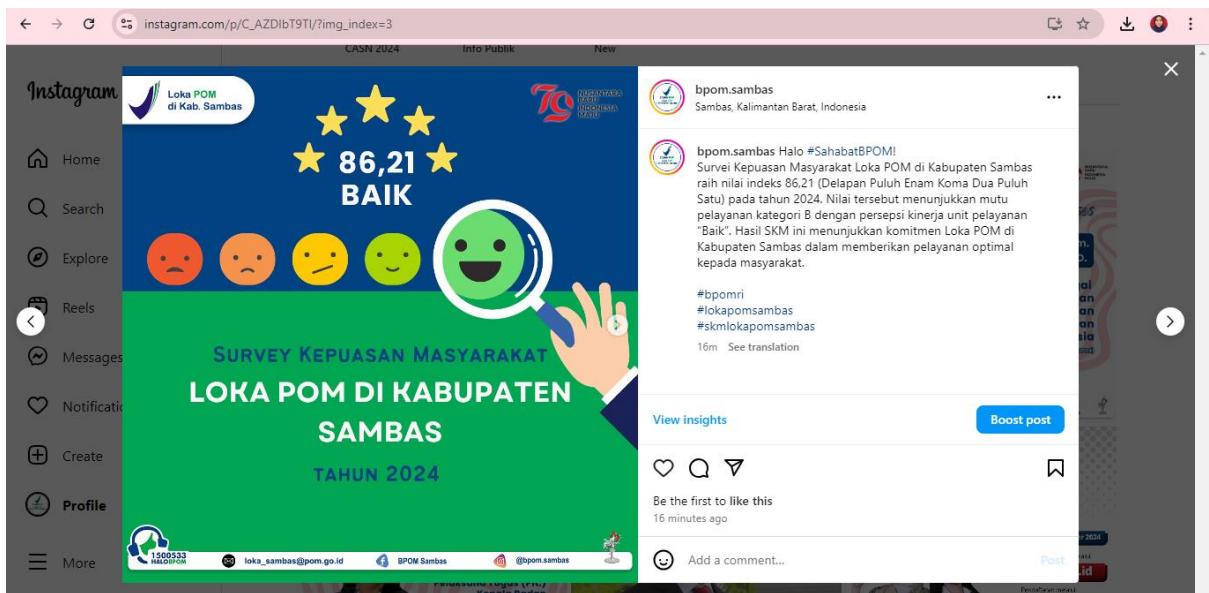
## Perbandingan Nilai SKM Per Unsur Layanan 2024

DATA PER 23 Aug 2024 14.34

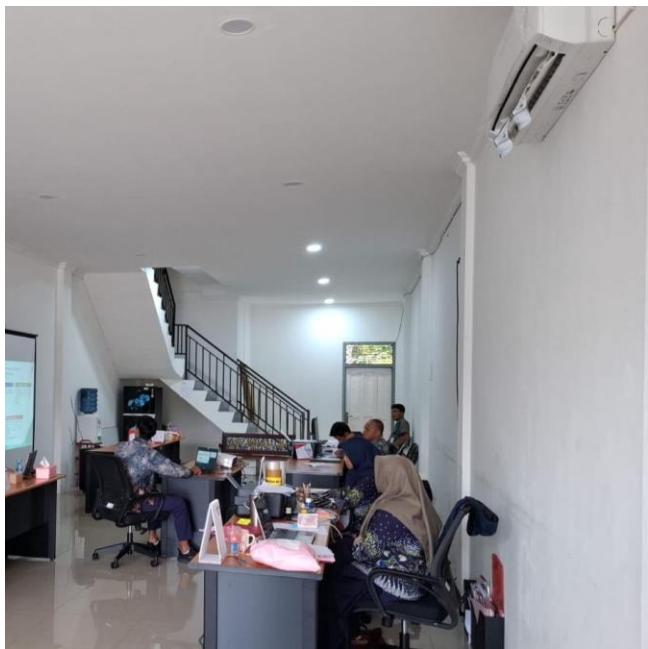


### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Publikasi Hasil SKM



- Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR

Hari/tanggal : Kamis, 22 Agustus 2024

Waktu : 13.30

Sehubungan dengan : Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

| NO | NAMA            | INSTANSI            | JABATAN                                | JENIS KELAMIN | TANDA TANGAN |
|----|-----------------|---------------------|--|---------------|--------------|
| 1  | apt Vera Yewar  | Loket POM Cimahi    | PFM Ahli Pertama                       | P             |              |
| 2  | Nanda Sister Y  | Loket POM Sandi     | PFM Ahli Pertama                       | P             |              |
| 3  | Abdill Aziz     | Loket POM Bandung   | Analis Jasa dan Mekanisme              | L             |              |
| 4  | Yulianus Festor | Loket POM Samarinda | Analis Permenpernas dan Darm mekanisme | L             |              |
| 5  | Nazmuri Aini    | Loket POM Samarinda | PFM Ahli Pertama                       | P             |              |
| 6  |                 |                     |  |               |              |
| 7  |                 |                     |  |               |              |