

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

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	13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	15

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 Mimika 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 Mimika.

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 Mimika dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Google Form/bit.ly yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Mimika 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 <https://tinyurl.com/YanblikLokaMimika> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	63
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	73
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 Mimika. 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 Mimika tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8	8
Jumlah		8	8

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	5	62,5%
		Perempuan	3	37,5%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	37,5%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	3	37,5%
		S2/Profesi/S3	2	25%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	12,5%
		Pegawai Swasta	3	37,5%
		Wiraswasta	2	25%
		Pelajar/Mahasiswa	1	12,5%
		Lainnya	1	12,5%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	12,5%
		26 – 30 Tahun	3	37,5%
		31 – 35 Tahun	1	12,5%
		36 – 40 Tahun	2	25%
		≥ 41 Tahun	1	12,5%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi Excel 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
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	83.33	85.42	87.50	87.50	83.33	85.42	85.42	87.50	81.25	85.19

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83.33	83.33	0
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.42	85.42	0
U3	Waktu Penyelesaian	88.19	87.50	0.69
U4	Biaya/Tarif	81.25	87.50	6.25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.42	83.33	2.09
U6	Kompetensi Pelaksana	97.92	85.42	12.5
U7	Perilaku Pelaksana	97.92	85.42	12.5
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.75	87.50	6.25
U9	Sarana dan Prasarana	81.25	81.25	0
Nilai SKM Unit Layanan		88.27	85.19	3.08

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 81.25. Selanjutnya Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dengan bobot yang sama sebesar 81,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan nilai yang sama sebesar 87,50 yaitu pada komponen Waktu Penyelesaian, Biaya/tarif serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

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

- a) "Terkait permintaan informasi secara tidak langsung melalui media elektronik dapatkah dilakukan di luar jam operasional? serta dapat memberi penjelasan informasi dengan rinci dan jelas. Terima kasih
- b) "Perlu ada peralatan laboratorium yang lengkap di Loka POM Mimika, sehingga semua proses tidak lagi ke BPOM Jayapura. Hal ini untuk mempercepat proses dan mempersingkat waktu"

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

- 1) Waktu permintaan informasi melalui media elektronik diantaranya Whatsapp, sosial media dilakukan di Jam operasional kantor (08.00 sd 16.30), sehingga belum mengkomodir permintaan informasi diluar hari kerja dan jam operasional kantor.
- 2) Saat ini pengujian obat dan makanan baru dapat dilakukan di Balai Besar POM di Jayapura sebagai Laboratorium yang telah terakreditasi ISO 17025, sehingga permohonan pengujian obat dan makanan khususnya dalam rangka sertifikasi masih diarahkan untuk dilakukan pengujian di Balai Besar POM di Jayapura. Hal ini dikarenakan belum tersedia laboratorium di Loka POM di Kabupaten Mimika.

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 pada Tanggal 16 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil dengan rincian sebagai berikut :

1. Loka POM Mimika tetap menerima permintaan informasi di luar jam operasional namun untuk tindak lanjut akan disesuaikan dengan jam operasional mengingat dalam memberikan respon dibutuhkan literasi, koordinasi dan komunikasi dengan fungsi teknis serta PPID Loka POM di Kabupaten Mimika, serta waktu penyelesaian mengacu kepada SOP yang berlaku di Lingkungan BPOM.
2. Menambahkan template SLA sesuai jenis permintaan informasi dan pengaduan pada jawaban di pesan elektronik.
3. Membuat pemberitahuan kepada pengguna layanan baik di Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika.

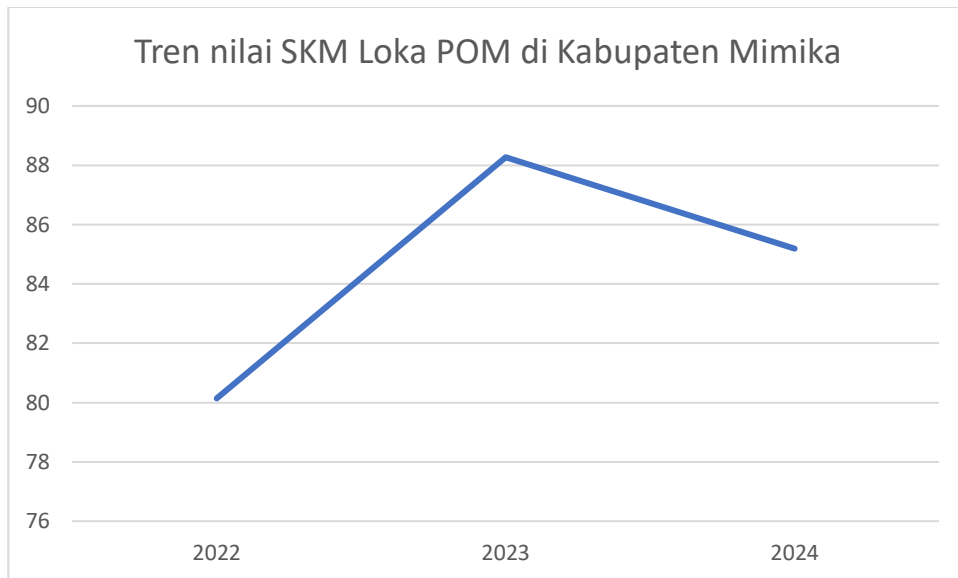
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Belum tersedia Gedung Laboratorium dalam rangka pengujian obat dan makanan	Sosialisasi kepada pelanggan bahwa standar laboratorium dalam rangka pengujian obat dan makanan belum dapat dilakukan oleh UPT level Loka. Sehingga dalam rangka proses pengujian dalam rangka registrasi obat dan makanan tetap harus dilakukan di Laboratorium terakreditasi.	Februari 2025	Koordinator Infokom
		Persyaratan	Pelanggan belum memahami persyaratan dalam mendapatkan layanan oleh Loka POM di Kabupaten Mimika	Sosialisasi persyaratan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika	Februari 2025	Koordinator Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelanggan belum memahami spesifikasi dan jenis layanan	Sosialisasi spesifikasi dan jenis layanan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika	Februari 2025	Koordinator Infokom

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Belum tersedia Gedung Laboratorium dalam rangka pengujian obat dan makanan	Sosialisasi kepada pelanggan bahwa standar laboratorium dalam rangka pengujian obat dan makanan belum dapat dilakukan oleh UPT level Loka. Sehingga dalam rangka proses pengujian dalam rangka registrasi obat dan makanan tetap harus dilakukan di Laboratorium terakreditasi	Februari 2025
		permintaan informasi secara tidak langsung melalui media elektronik dapatkah dilakukan di luar jam operasional? serta dapat memberi penjelasan informasi dengan rinci dan jelas.	Sosialisasi spesifikasi dan jenis layanan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika	Februari 2025

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Mimika dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022-2023, namun terjadi penurunan pada tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Mimika, hal ini dikarenakan belum terpaparnya informasi spesifikasi layanan dengan baik kepada pengguna layanan dan belum adanya pemahaman pengguna layanan terkait fasilitas pengujian obat dan makanan yang harus memenuhi standar GLP (Good Laboratory Practices) di Loka POM di Kabupaten Mimika.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Mimika, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,19. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Mimika.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 81,25. Selanjutnya Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dengan bobot yang sama sebesar 81,25.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan nilai yang sama sebesar 87,50 yaitu pada komponen Waktu Penyelesaian, Biaya/tarif serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.



Mimika, 22 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Mimika

Marselino Flora Paepadaseda, S. Si., Apt.
NIP. 19800928 200712 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner yang dapat diakses pada link <https://tinyurl.com/YanblikLokaMimika>

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Mimika 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 Top

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024																		
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Mimika																		
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 12:33	Jumardi	33	Laki-laki	85395223811	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. TRI ARTAMI PAPUA PHARMINDO	80	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 06:52	Tiara	29	Perempuan	85254246400	S1	PNS/TNI/Polri	Loka Mimika	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:26	Budi	40	Laki-laki	0	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	5	6	5	5	6	5	5	5	4
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 12:11	Tian	20	Laki-laki	82248806945	≤ SMA/Sederajat	Pelajar / mahasiswa	Politeknik Amamapare	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 12:48	Atep Sri Mulyono	53	Perempuan	82197996353	S1	Wiraswasta	UD Muncul Jaya	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
																				Terkait pemir elektronik dapat
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 12:54	Yuen Leansya	26	Perempuan	85344228097	S2/Profesi/S3	Lainnya	-	100	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5 memberi penje
																				Perlu ada perali sehingga sem
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 12:59	Simon Perez	36	Laki-laki	85244336669	S1	Pegawai swasta	Yayasan Ekologi Sahu Lestari	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/07/2024 21:07	Kirlandy	28	Laki-laki	0	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA

Jl. Hasanuddin, Pasar Sentral, Mimika Baru, Mimika - Papua 99910 Indonesia
Telp: 082269431273; e-mail: loka_mimika@pom.go.id; website: mimika.pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA
NOMOR : HK.02.02.31C.05.24.25
TENTANG
PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN MIMIKA

- Menimbang : a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

-2-

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor

3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517).

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN KERJA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA.

Kesatu : Membentuk Tim Pelaksana Kegiatan tersebut di atas sebagai berikut :

1. Irianthi Panut, S. Farm., Apt/
NIP. 199006062019032008
2. Uliva Maya Talubun, S.Si /
NIP. 199305252019032004
3. Yoice Martina Paweka, S.Si /
NIP. 197903312007122001

Kedua : Tim pelaksana bertugas melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dan membuat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

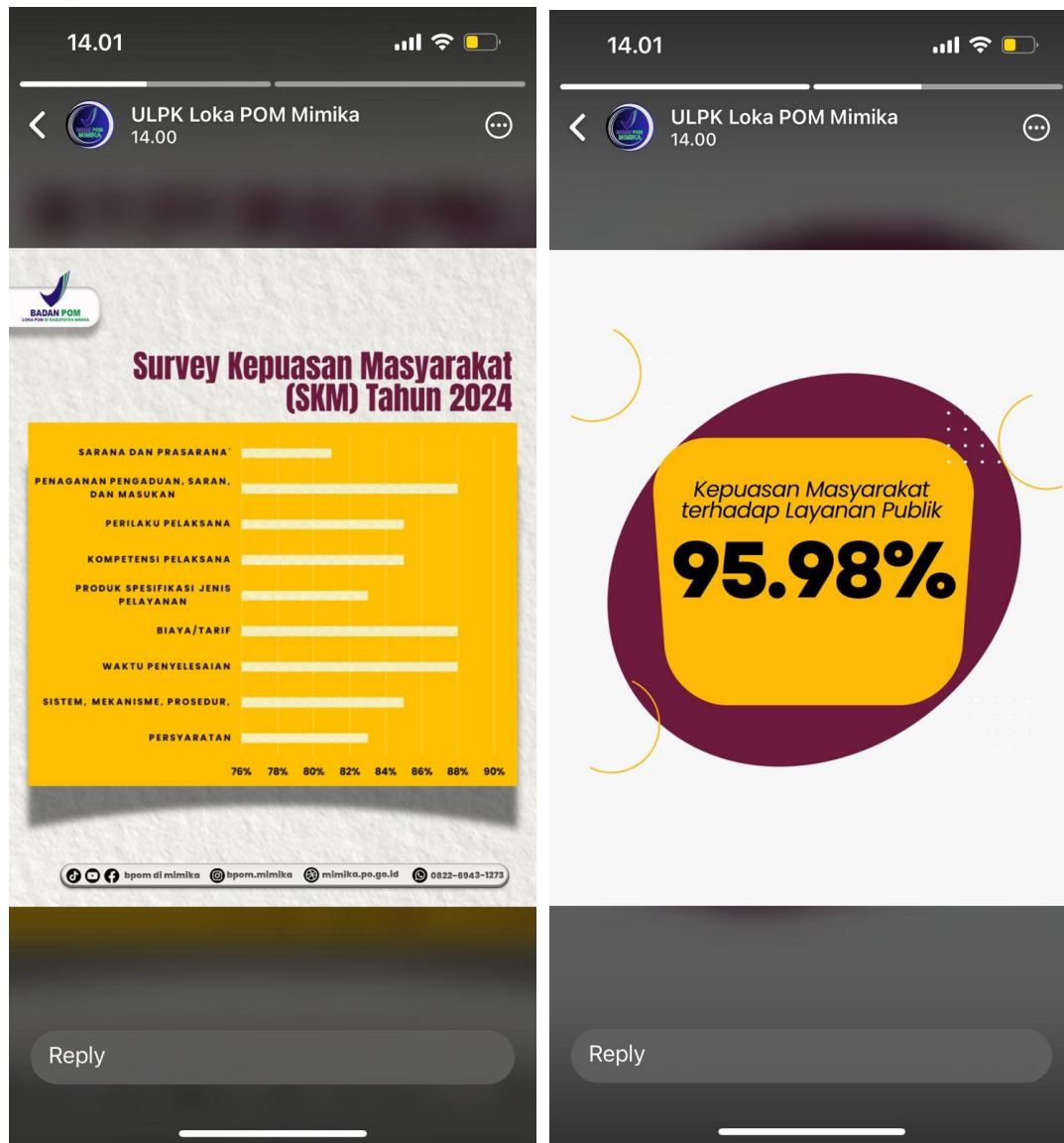
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
DITETAPKAN DI TIMIKA,
PADA TANGGAL 17 MEI
2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA,



MARSELINO F. PAEPADASEDA, S.Si, Apt

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut 2023

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MIMIKA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 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 Mimika 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 Mimika periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83.33	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.42	Baik
3	Waktu Penyelesaian	88.19	Baik
4	Biaya/Tarif	81.25	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85.42	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97.92	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97.92	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	81.25	Baik

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Unsur 1	1.1 Menyediakan daftar regulasi yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan layanan, serta menyediakan alur registrasi yang jelas terutama yang berkaitan dengan		√			Fungsi Infokom

		penetapan hari kerja/timeline proses pelayanan.					
2	Unsur 4	4.1 Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan, melalui alur pelayanan yang disediakan di ruang ULPK yang dapat digunakan oleh setiap petugas.		√			Fungsi Infokom
3	Unsur 9	9.1 Menyediakan wifi gratis dan printer/foto copy gratis di ruangan ULPK		√			Fungsi Infokom

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menyediakan daftar regulasi yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan layanan, serta menyediakan alur registrasi yang jelas terutama yang berkaitan dengan penetapan hari kerja/timeline proses pelayanan.	Sudah	Tersedia daftar regulasi yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan layanan, serta menyediakan alur registrasi yang jelas terutama yang berkaitan dengan penetapan hari kerja/timeline proses pelayanan.		-
	Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan, melalui alur pelayanan yang disediakan di ruang ULPK yang dapat digunakan oleh setiap petugas.	Sudah	Pemberian pemahaman kepada pengguna layanan		-

	Menyediakan wifi gratis dan printer/foto copy gratis di ruangan ULPK	Sudah	Tersedia informasi fasilitas WIFI dan Printer gratis		-
--	--	-------	--	---	---

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Loka POM di Kabupaten Mimika telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

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	Menyediakan daftar regulasi yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan layanan, serta menyediakan alur registrasi yang jelas terutama yang berkaitan dengan penetapan hari kerja/timeline proses pelayanan.	Pembuatan daftar regulasi	2024-06-30	Fungsi Infokom	-
2.	Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan, melalui alur pelayanan yang disediakan di ruang ULPK yang dapat digunakan oleh setiap petugas.	Sosialisasi kepada pengguna layanan	2024-06-30	Fungsi Infokom	-
3.	Menyediakan wifi gratis dan printer/foto copy gratis di ruangan ULPK	Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana	2024-06-30	Fungsi Infokom	-



Mimika, 22 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Mimika

Marselino Flora Paepadaseda, S. Si., Apt.
NIP. 19800928 200712 1 001