



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KAB. BIMA



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	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	17
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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.

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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima 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 pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaBima> 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	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	60
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	70
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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	1
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	0	0
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11	11
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan Kosmetika yang	1	1

	Baik		
	Jumlah	14	14

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	3	21,4%
		Perempuan	11	78,6%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	0%
		D1/D2/D3	4	33%
		D4/S1	7	67%
		S2/Profesi/S3	1	0%
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	2	14,3%
		Peneliti / Dosen	1	7,1%
		PNS/TNI/Polri	2	14,3%
		Pegawai Swasta	1	7,1%
		Wiraswasta	2	14,3%
		Perusahaan Pengurusan Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	6	42,9%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	14,3%
		26 – 30 Tahun	3	21,4%
		31 – 35 Tahun	2	14,3%
		36 – 40 Tahun	3	21,4%
		≥ 41 Tahun	4	28,6%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPAAPIP 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
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	83.33	66.67	72.22	83.33	66.67	66.67	66.67	83.33	66.67	72,84
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengaduan	89.39	90.91	87.37	90.91	87.88	86.36	93.94	87.88	86.36	89,00

masyarakat dan informasi Obat dan Makanan										
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan Kosmetika yang Baik	83.33	83.33	88.89	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	89.51

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

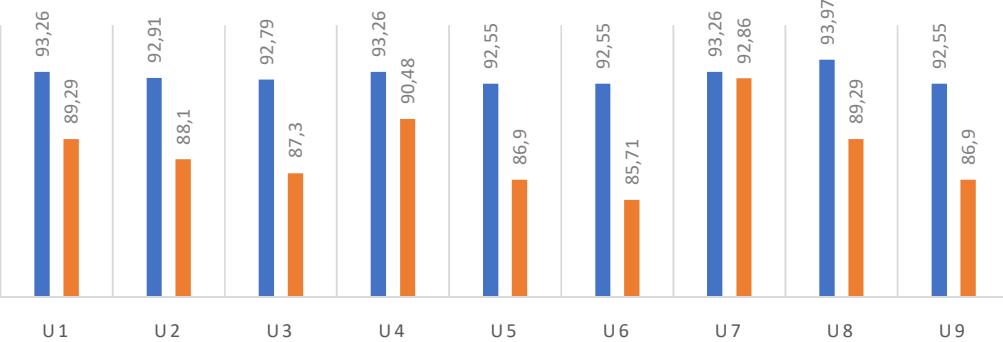
Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	93,26	89,29	3,97
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,91	88,10	4,81
U3	Waktu Penyelesaian	92,79	87,30	5,49
U4	Biaya/Tarif	93,26	90,48	2,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,55	86,90	5,65
U6	Kompetensi Pelaksana	92,55	85,71	6,84
U7	Perilaku Pelaksana	93,26	92,86	0,4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,97	89,29	4,68
U9	Sarana dan Prasarana	92,55	86,90	5,65
Nilai SKM Unit Layanan		93,01	88,54	4,47

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)

PERBANDINGAN NILAI SKM PER UNSUR LAYANAN

■ 2023 ■ 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 85,71 selanjutnya yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terendah kedua dan Sarana dan Prasarana terendah ketiga dengan mendapatkan nilai yang sama yaitu 86,90.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 92,86 selanjutnya yaitu unsur layanan Biaya/Tarif dengan nilai 90,48 dan unsur layanan tertinggi ketiga yaitu Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 89,29.

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

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

- 1) Kompetensi Pelaksana → Kompetensi pelaksana masih dirasa kurang oleh masyarakat. Hal ini diakrenakan petugas yang sudah melakukan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima masih satu orang dan akan dilakukan refreshment materi dan diseminasi terkait pelayanan prima.
- 2) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan → Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sudah diletakkan di Ruang ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan sudah dicetak di leaflet / brosur dan sudah diupload di subsite Loka POM Bima namun masih dirasa kurang diketahui oleh masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat melakukan konsultasi yang diluar kewenangan Badan POM. Misalkan konsultasi terkait pangan non olahan (buah dan sayur) kepada Loka POM Bima atau konsultasi terkait pupuk kepada Kantor Loka POM Bima.
- 3) Sarana dan prasarana → Letak kantor Loka POM di Kab. Bima yang sangat jauh diantara Kota Bima dan Kab. Dompu sehingga menyulitkan konsumen untuk datang ke tempat. Namun, tahun ini sudah dilakukan pembukaan MPP (Mal Pelayanan Publik) di Kota Bima sehingga konsumen bisa melakukan konsultasi di MPP (Mal Pelayanan Publik).

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.

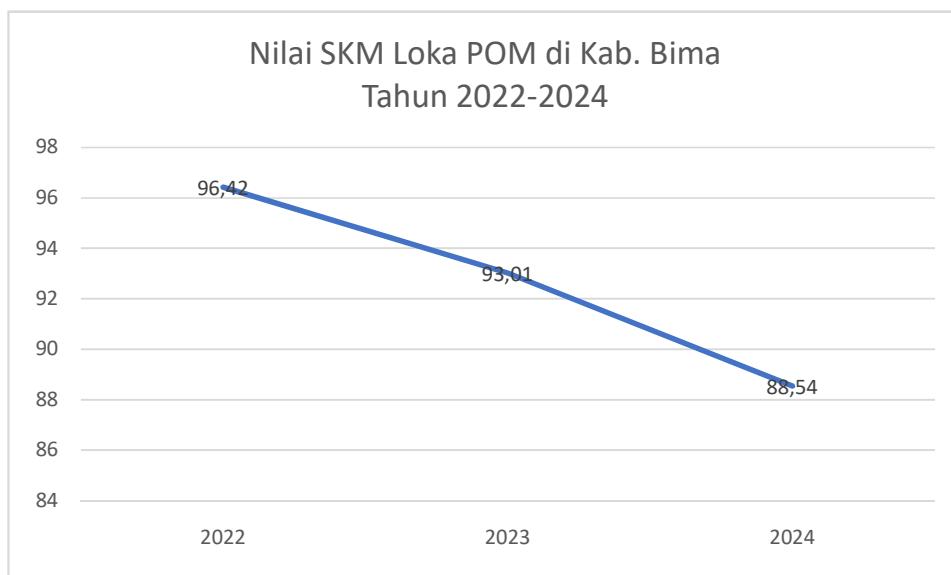
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 17 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk Seluruh Jenis Layanan	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana masih dirasa kurang oleh masyarakat. Hal ini diakrenakan petugas yang sudah melakukan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima masih satu orang.	Melakukan refreshment materi Pelayanan Prima dan diseminasi terkait materi pelayanan prima.	31-12-2024	Kelompok Substansi Infokom.
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sudah diletakkan di Ruang ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan sudah dicetak di leaflet / brosur dan sudah diupload di subsite Loka POM Bima namun masih dirasa kurang diketahui oleh masyarakat.	Peningkatan sosialisasi secara langsung terkait Standar Layanan pada saat kegiatan (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) di masyarakat dan melakukan update "story" di media sosial yang dimiliki oleh Kantor Loka POM Bima.	31-10-2024	Kelompok Substansi Infokom dan Admin Media Sosial.
		Sarana dan prasarana	Letak kantor Loka POM di Kab. Bima yang sangat jauh diantara Kota Bima dan Kab. Dompu sehingga menyulitkan konsumen untuk datang ke tempat.	Mengoptimalkan pembukaan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bima.	31-12-2024	Kelompok Substansi 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 Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Loka POM di Kab. Bima namun mutu pelayanan A (Sangat Baik).

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Bima secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88,54.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif dan Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Kepala Loka POM di Kabupaten Bima,



Basuki Murdi Hartono, S.H.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Bima
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 Sesimal

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 :

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Bima
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 Sesimal

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima : Penerbitan Surat Keterangan Import Obat dan Makanan

Persentase tahapan pelayanan : Hitungan dalam %

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Bima
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 Sesimal

Pernyataan

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/tarif pelayanan ?
 Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

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

← → C sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7ee00dce345b78de1399278a015b0b68b579feab

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

Apakah Saurara setuju dengan poinyaan 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 mangtsrang

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

[Top](#)

← → C sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=7ee00dce345b78de1399278a015b0b68b579feab

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Bima
Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Antikorupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai 6 SARAN & MASUKAN

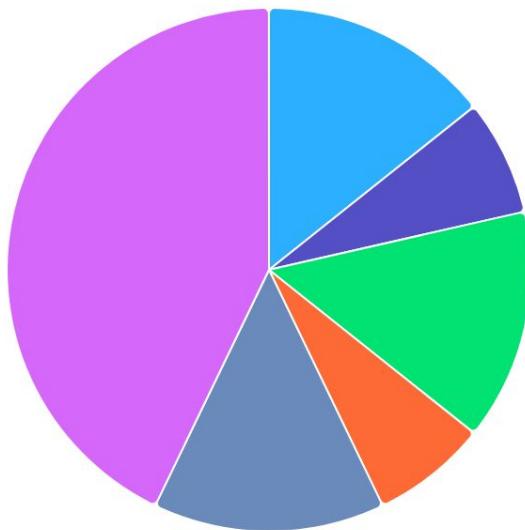
Silahkan isi kolom dibawah ini

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

2. Hasil Olah Data SKM

Responden SKM By Pekerjaan

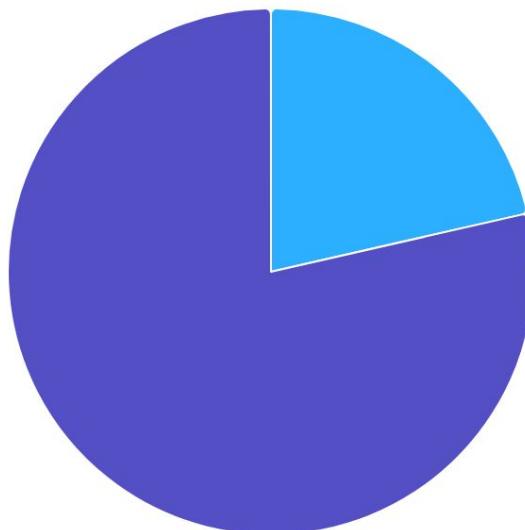
Loka POM di Kabupaten Bima DATA PER 22 Aug 2024 13.01



- Pelajar /mahasiswa
- Peneliti/dosen
- PNS/TNI/Polri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Lainnya

Responden SKM By Jenis Kelamin

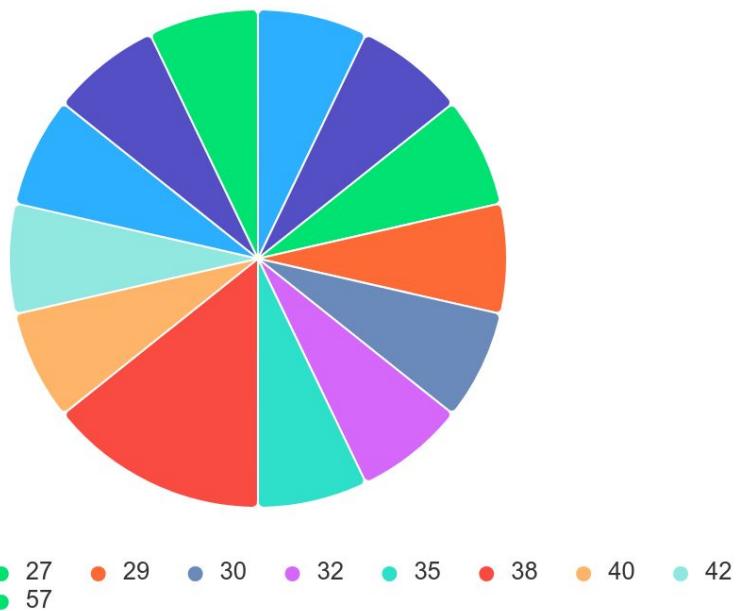
Loka POM di Kabupaten Bima DATA PER 22 Aug 2024 13.01



- Laki-laki
- Perempuan

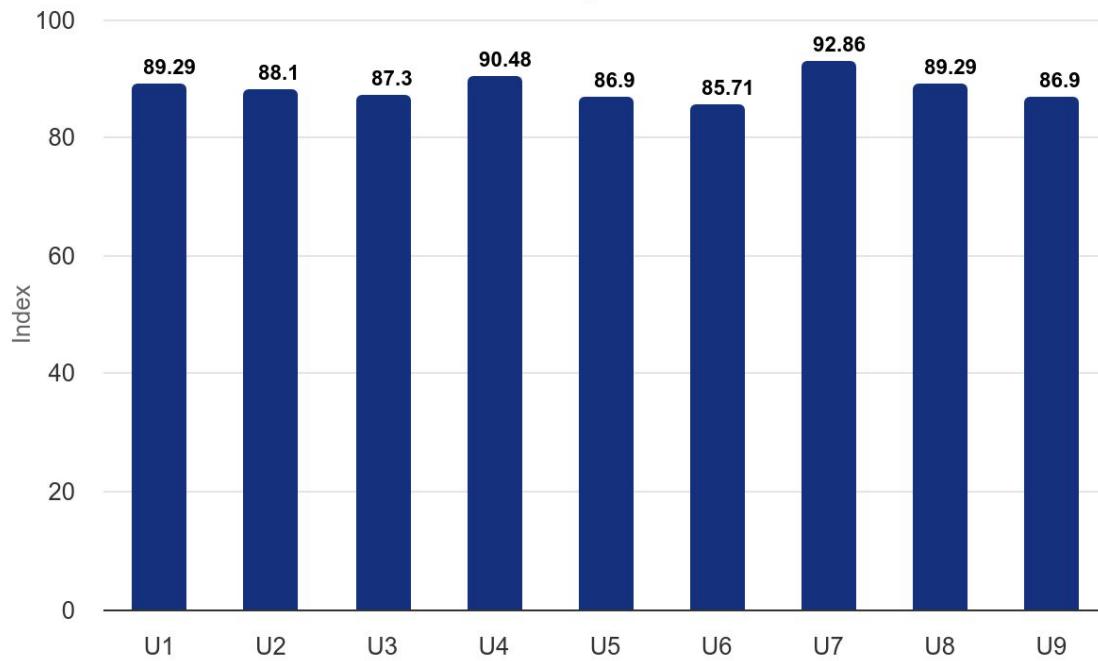
Responden SKM By Usia

Loka POM di Kabupaten Bima DATA PER 22 Aug 2024 13.01



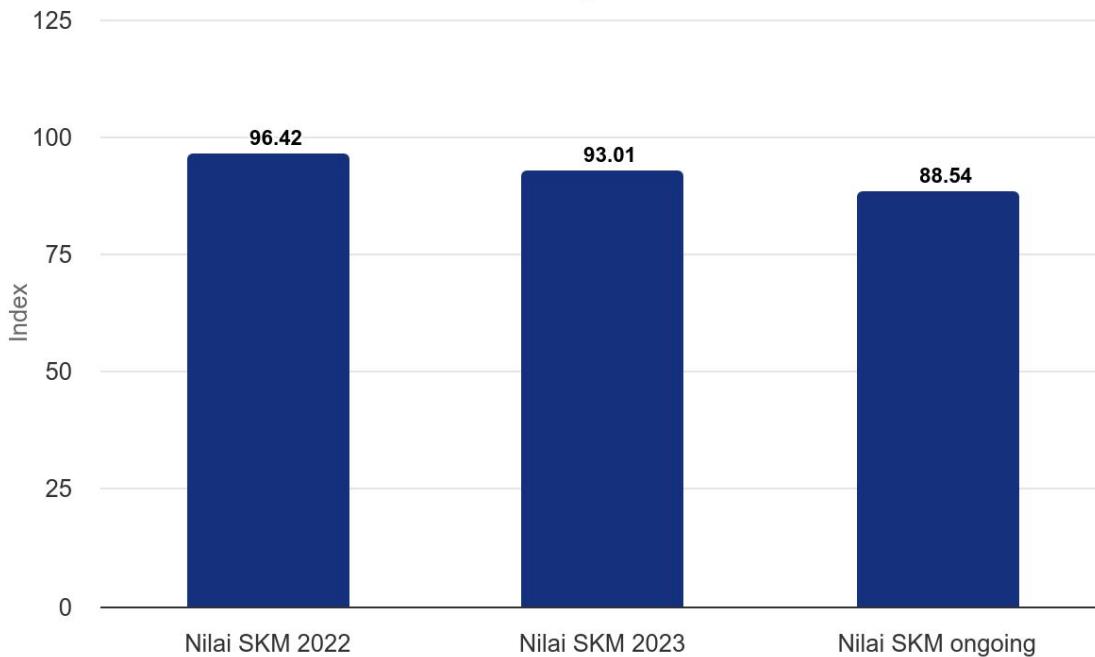
Perbandingan Nilai SKM Per Unsur Layanan 2024

DATA PER 22 Aug 2024 13.01



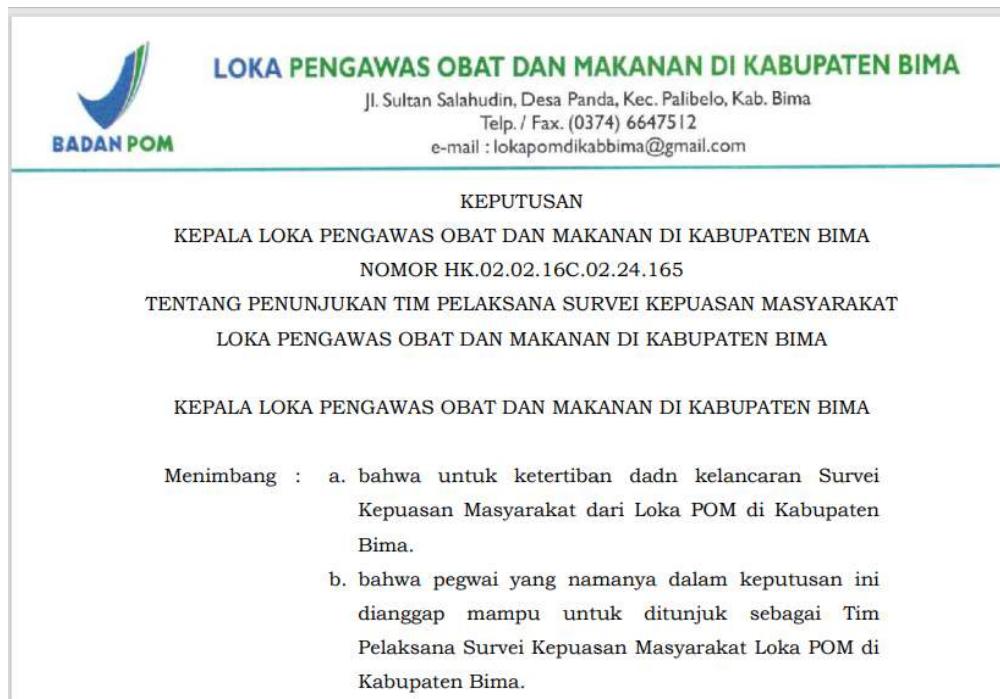
Perbandingan Nilai SKM 2024

DATA PER 22 Aug 2024 13.01



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BIMA TENTANG PENUNJUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BIMA.

Kesatu : Menunjuk dan menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.

Kedua : Tugas Tim Pelaksana adalah menyiapkan, melaksanakan dan melaporkan hasil kegiatan terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.

Ketiga : Tim Pelaksana dimaksud bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima.

-2-

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bima
Pada Tanggal 1 Februari 2024

**Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
Di Kabupaten Bima**



Basuki Murdi Hartono, SH.
NIP. 19790405 200501 1 002

LAMPIRAN

Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bima

Nomor : HK.02.02.16C.02.24.165

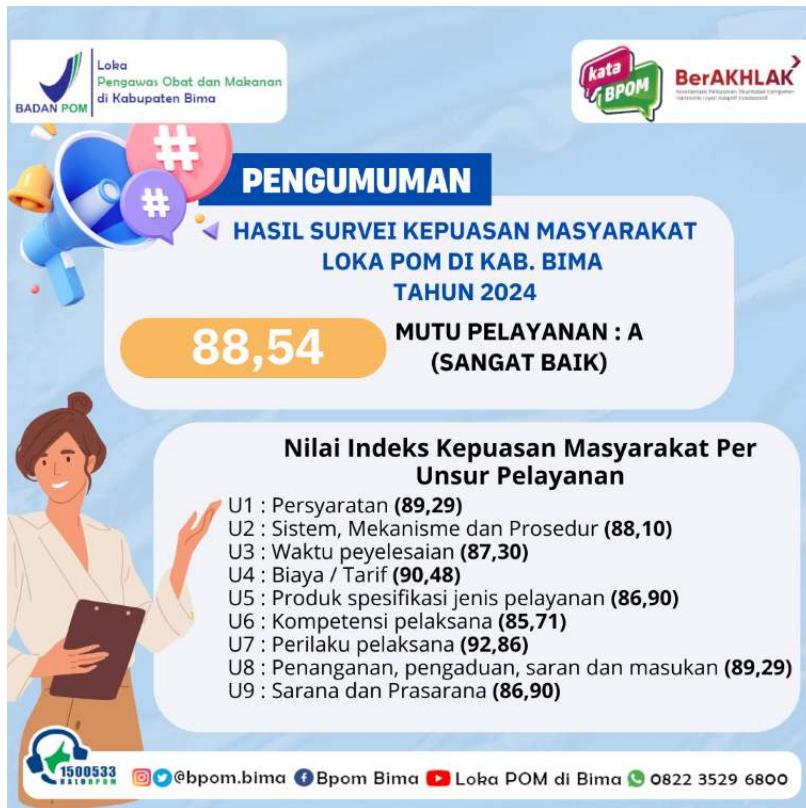
Tanggal : 01 Februari 2024

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA BIMA

No.	Nama	Jabatan	Bertindak selaku
1.	Ekky Resha Pradita, S.K.M	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Tim Pelaksana
2.	IGA Ngurah Nata Wibawa, S.H	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Tim Pelaksana
3.	Nurhasanah, S.TP	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama	Tim Pelaksana

Ditetapkan di Bima

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR				
Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM				
No.	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
1.	Basdei Mubarok Kepala Loba	L	/	
2.	Ardiyastabilo	PPM pertama	L	/
3.	Fathimah Zainah	PPM pertama	P	/
4.	Nurhasanah	PPM Pertama	P	/
5.	Khaizunniyah	PPM Madiin	P	/
6.	Zulfa #	PPM Pertama	P	/
7.	Ganetti	PPM Pertama	P	/
8.	Eddy R.P	PPM Pertama	P	/
9.	Khaerul Amanzay	PPM pertama	L	/
10.	Murtajin	PPNPN	P	/
11.	Yudin	—	L	/
12.	Agung Nata	PPM Pertama	L	/
13.	Adlyouza M.	—	L	/
14.	M. Aluan f.	—	L	/

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023



LOKA POM DI KABUPATEN BIMA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
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 Kab. Bima 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 Kab. Bima 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	93,26	A (SANGAT BAIK)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,91	A (SANGAT BAIK)
3	Waktu Penyelesaian	92,79	A (SANGAT BAIK)
4	Biaya/Tarif	93,26	A (SANGAT BAIK)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,55	A (SANGAT BAIK)
6	Kompetensi Pelaksana	92,55	A (SANGAT BAIK)
7	Perilaku Pelaksana	93,26	A (SANGAT BAIK)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,97	A (SANGAT BAIK)
9	Sarana dan Prasarana	92,55	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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Produk, Spesifikasi,	Menyediakan brosur (yang dibagikan ke Masyarakat pada saat turun pemeriksaan sarana dan KIE), X-Banner terkait Jenis Layanan di Loka				✓	Infokom

	dan Jenis Pelayanan	POM di Kab. Bima dan mengunggah di media sosial Kantor Loka POM Bima.					
2	Unsur 2 Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Kegiatan Bimtek Pelayanan Publik.				✓	Infokom
3	Unsur 3 Sarana dan Prasarana	Perbaikan Ruang Layanan Publik Loka POM di Kab. Bima.				✓	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	Unsur 1 Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Telah tersedia brosur (yang dibagikan ke Masyarakat pada saat turun pemeriksaan sarana dan KIE) , X-Banner terkait Jenis Layanan di Loka POM di Kab. Bima dan mengunggah di media sosial Kantor Loka POM Bima.	  	-
2	Unsur 2 Kompetensi Pelaksana	Sudah	Sudah mengikuti Kegiatan Bimtek Pelayanan Publik.		Kegiatan Bimtek dilakukan pada Bulan Februari 2024 karena kegiatan mengikuti Kegiatan yang dilaksanakan oleh Pusat.

3	Unsur 3 Sarana dan Prasarana	Sudah	<p>Telah dilakukan perbaikan ruang Unit Layanan Pengaduan Konsumen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Ruang Tersendiri untuk Pengaduan 3. Bahan Bacaan 4. Papan alur permintaan informasi 	    	-
---	---------------------------------	-------	---	---	---

BAB IV **KESIMPULAN**

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

1. Loka POM di Kab. Bima 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	Telah tersedia brosur (yang dibagikan ke Masyarakat pada saat turun pemeriksaan sarana dan KIE) , X-Banner terkait Jenis Layanan di Loka POM di Kab. Bima dan mengunggah di media sosial Kantor Loka POM Bima.	Menyediakan dan melakukan review brosur terkait jenis layanan dan persyaratan layanan dan melakukan update jika ada perubahan.	Desember 2023	Infokom	Rekanan
2.	Sudah mengikuti Kegiatan Bimtek Pelayanan Publik.	Mengikuti bimtek pelayanan publik dan mengikuti bimtek yang menunjang jenis layanan public Loka POM Bima.	Februari 2024	Infokom	BPOM Pusat
3.	Telah dilakukan perbaikan ruang Unit Layanan Pengaduan Konsumen. <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Ruang Tersendiri untuk Pengaduan 3. Bahan Bacaan 4. Papan alur permintaan informasi 	Melakukan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin.	Desember 2023	Infokom	Rekanan