

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



**LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3. Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1. Pelaksanaan SKM	6
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1. Jumlah Responden SKM	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut....	12
4.2. Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Olah Data	21
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	24
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	30

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 mengamalkan 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 Belitung 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 Belitung.

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. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Belitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP (<https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung>) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) 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 Belitung 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 tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung> 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
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
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu II Juli 2024*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III Juli s.d. Minggu I Agustus 2024

*dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP, termasuk proses cleansing data

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 Belitung. 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 sampel Loka POM di Kabupaten Belitung tahun 2023:

No.	Jenis Pelayanan	Target Sampel
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	9

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	63,6%
		Perempuan	7	36,4%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	18%
		DI/D2/D3	1	9%
		D4/S1	7	64%
		S2/Profesi/S3	1	9%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	36,4%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	2	18,2%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0%
		Lainnya	1	5%
4.	Usia	≤ 25 Tahun	1	10%
		26 – 30 Tahun	5	50%
		31 – 35 Tahun	1	10%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	3	30%

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

Pengolahan data SKM menggunakan 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

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	91.67	100.00	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	95.37
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	87.04	88.89	87.04	87.04	87.04	90.74	87.04	83.33	87.04	87.24

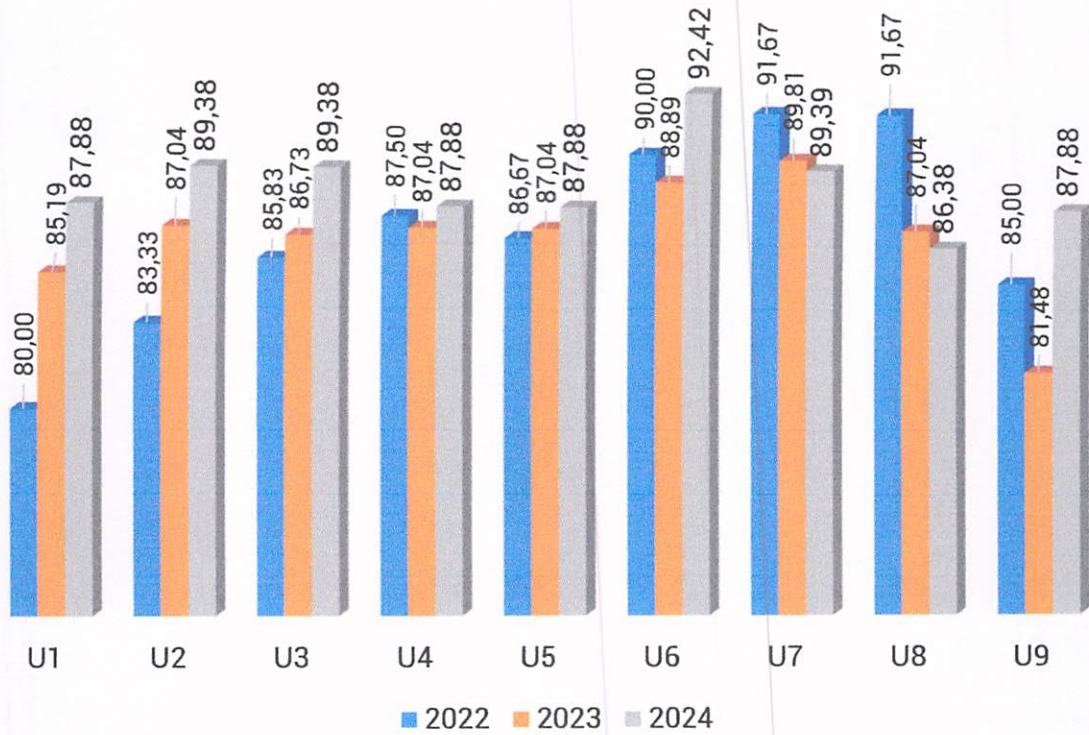
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2021	2022	2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	0	80.00	85.19	87.88	2.69
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	83.33	87.04	89.38	2.34
U3	Waktu Penyelesaian	0	85.83	86.73	89.38	2.65
U4	Biaya/Tarif	0	87.50	87.04	87.88	0.84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	86.67	87.04	87.88	0.84
U6	Kompetensi Pelaksana	0	90.00	88.89	92.42	3.53
U7	Perilaku Pelaksana	0	91.67	89.81	89.39	- 0.42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	91.67	87.04	86.36	- 0.68
U9	Sarana dan Prasarana	0	85.00	81.48	87.88	6.40
Nilai SKM Unit Layanan			86.85	86.69	88.72	2.03

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 TAHUN 2022 SAMPAI TAHUN 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 5. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 86,36 adalah nilai terendah kelima. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk lima unsur terendah.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 92,42.

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) "Kontinuitas pengecekan produk lebih ditingkatkan"
- b) "Sebaiknya ada kegiatan jemput bola agar lebih mendekatkan pelayanan".
- c) "Semakin mengayomi untuk mewujudkan kreativitas dan pengetahuan ilmu pengetahuan khususnya cara yang baik dalam melaksanakan pengobatan herbal.

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

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 2) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan 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/ Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 20 Juni 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.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan Pelayanan	Pelaku usaha merasa terlalu banyak dokumen persyaratan yang harus dilengkapi.	melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha Di Tempat)	Desember 2024	Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Masih ada beberapa pelaku usaha yang merupakan UMK sehingga merasa kesulitan melakukan proses	melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan	Desember 2024	Infokom

			registrasi dengan system online	Pelaku Usaha Di Tempat)		
		Biaya/Tarif	Pelaku usaha menganggap biaya pengujian termasuk dalam biaya pelayanan sertifikasi CPPOB	Sosialisasi terkait standart pelayanan termasuk biaya registrasi (diskon 50% bagi UMK) di Media Publikasi	Desember 2024	Infokom
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsumen belum mengetahui prosedur tata cara pelayanan penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sosialisasi terkait Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Media Publikasi	Desember 2024	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Konsumen merasa bahwa tindak lanjut terhadap pengaduang kurang cepat	Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi	Desember 2024	Infokom
		Biaya/Tarif	Masyarakat masih mengira bahwa pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi memungu	Sosialisasi Biaya Layanan Pengaduan baik melalui media sosial atau WA Layanan.	Desember 2024	Infokom

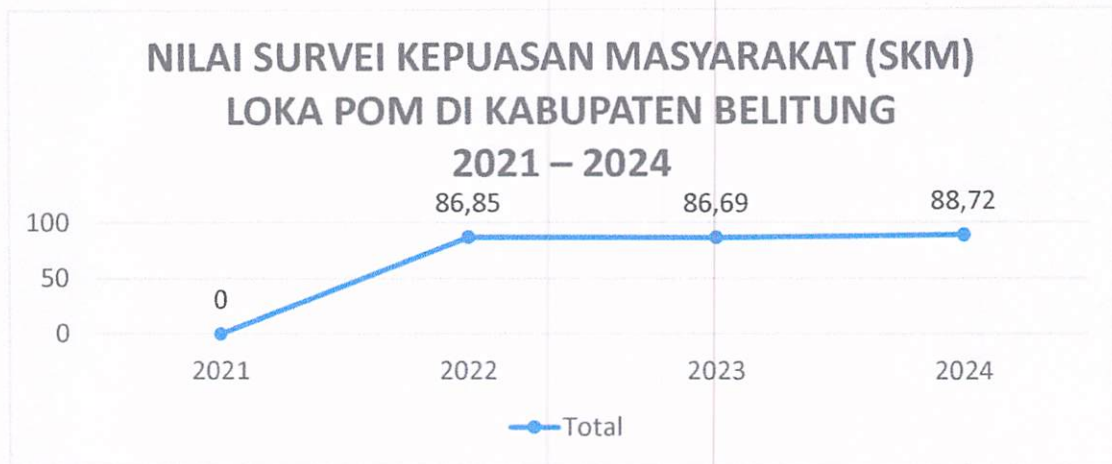
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, [tidak ada/diperoleh] beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kontinuitas pengecekan produk lebih ditingkatkan	Meningkatkan koordinasi dan sinergi dengan stakeholder dalam kegiatan pemeriksaan	Desember 2024
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sebaiknya ada kegiatan jemput bola agar lebih mendekatkan pelayanan	akan lebih intensifkan lagi	Desember 2024

4.2. 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 Belitung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja pelayanan publik yang signifikan dari tahun 2023 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Belitung. Hal ini juga dipengaruhi oleh perbedaan jumlah target responden survei dimana pada tahun 2023 jumlah responden 18 Responden sedangkan pada tahun 2024 jumlah responden sebanyak 39 responden.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,72. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Belitung menunjukkan kenaikan yang signifikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024. Hal ini juga dipengaruhi oleh upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas Loka POM Belitung.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Persyaratan Pelayanan, dan Biaya/Tarif.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian.

Belitung, 05 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung

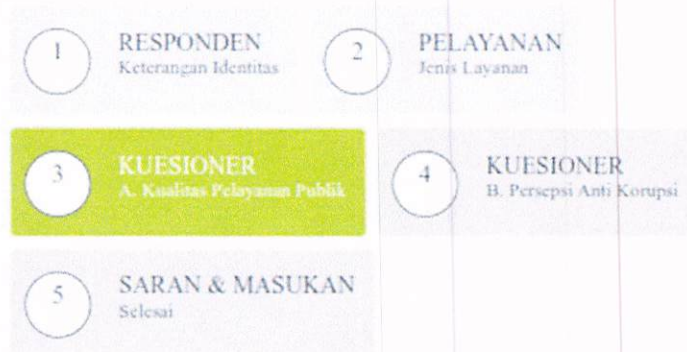


Asruddin, S.Farm., M.K.M.
NIP. 19871004 201012 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Belitung Tahun 2023



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
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
 - ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai

Top

- ☐ 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
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ 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

<https://doi.org/10.1016/j.sbsbs.2018.05.001>

20

5/5/23, 10:02 AM

TABLE 3

- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

**Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Belitung
Tahun 2023**

1

RESPONDEN
Keterangan Identitas

2

PELAYANAN
Jenis Layanan

3

KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4

KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5

SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

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

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

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

Top

<https://lkapuadip.pom.go.id/pkn/survei/?token=043dc0335e0bca794053033f6a17e0508e586c09>

1/2

- ☐ Setuju
☐ Sangat Setuju
5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara biro
- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

< Kembali

Selanjutnya >

2. Hasil Olah Data

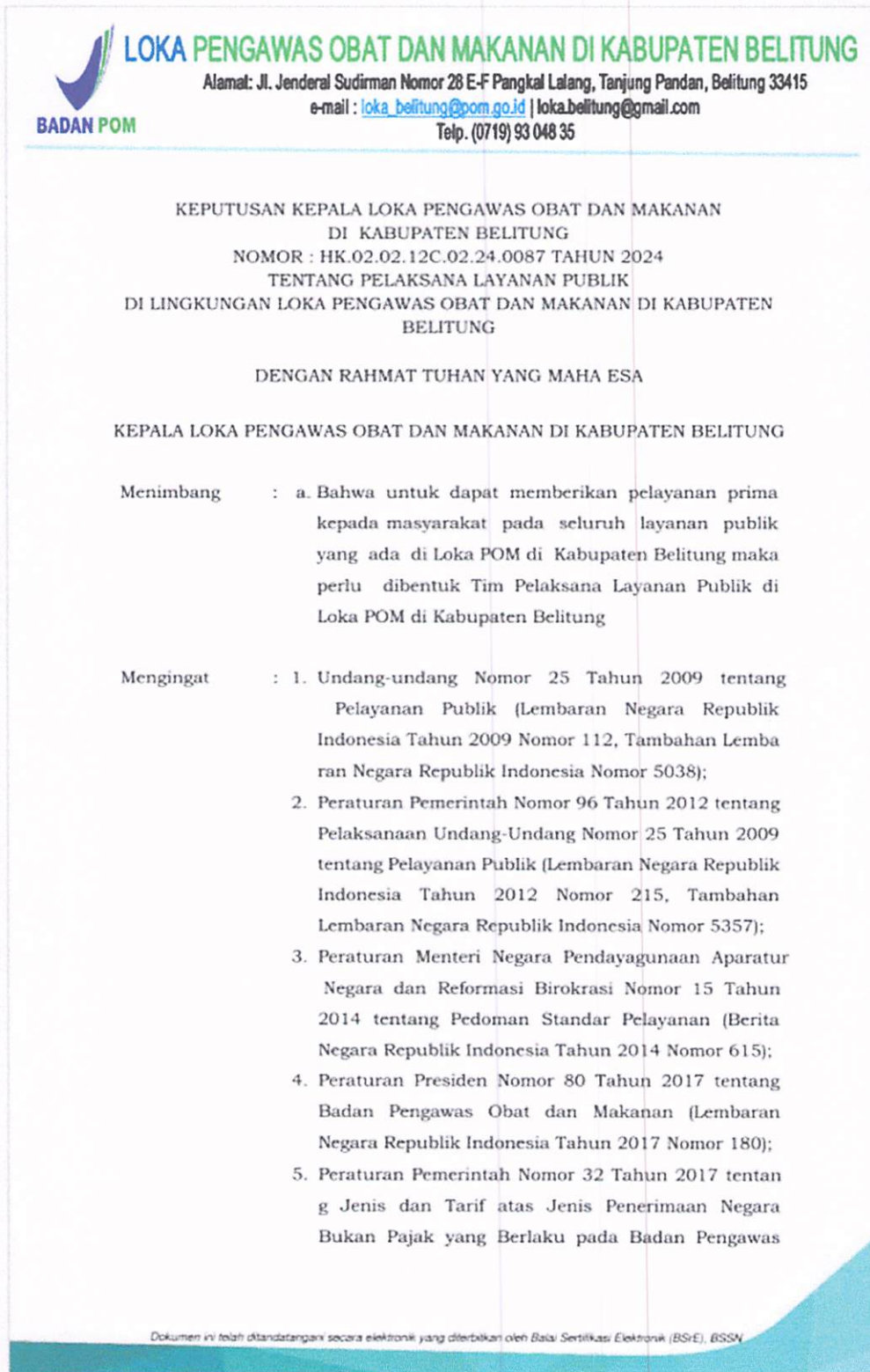
Tahun		: 2024																				
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Belitung																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Hp	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi /perusahaan tempat bekerja/ beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	2024-06-14 14:40:01	Lusy febrianti	29	Perempuan	'087899 578979	SMA/Sederajat	Wiraswasta	Usaha Bakso	100	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Tidak ada saran, pelayanan petugas sudah maksimal
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	2024-06-14 16:13:00	Khalis salsabila	27	Laki-laki	'081373 415488	S1	Wiraswasta	Usaha Minuman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terimakasih kepada loka POM Belitung yang telah membimbing para UMKM Di Belitung Timur, dengan adanya bimbingan ini kami selalu sadar akan kesesuaian tempat dan produk
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	2024-06-07 16:12:25	arti supianti	42	Perempuan	'081949 252521	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Perikanan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
4	Pengaduan masyarakat dan informasi	2024-06-10 10:25:23	Hamzah	58	Laki-laki	'081949 168925	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas KUKMP TK	85	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	Semoga kerjasama dengan lokapom tetap

	Obat dan Makanan																				terjalin baik	
5.	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	2024-06-11 15:54:08	Andrian Willim	33	Laki-laki	'08	D1/D2/D3	PNS/TNI/ Polri	DPMPT SPP Kab. Belitung	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga lebih baik	
6.	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2023 11:08	willyam chandra	32	Laki-laki	81278117959	S1	Wiraswasta	PT suryamas beltim indo makmur	100	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	pertahankan kinerja yg sdh ada saat ini
7.	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	11/06/2024 16:55:20	Miftahul Fauzan	41	Laki-laki	081949190077	S1	PNS/TNI/ POLRI	Sekretariat Daerah	100	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga pelayanan semakin baik dan meningkat
8.	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	11/06/2024 17:06:44	Nurhidayati	28	Perempuan	081377735904	S1	Pegawai Swasta	Nyulo Ketam Makcik	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9.	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 10:44:05	Monica Agustin	29	Perempuan	082126022767	S1	Wiraswasta	Aleyo Yogurt	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan selalu top, semoga tetap konsisten selalu
10	Pengaduan masyarakat at dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 11:27:44	Martha Bitika Putri	29	Perempuan	085279014518	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Klinik Pratama PT.SWP	100	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	Pengaduan masyarakat at dan	14/06/2024 16:03:35	Ikawati Wibowo, SE	49	Perempuan	081929555144	S1	PNS/TNI/ POLRI	Dinas Penanaman Modal	80	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	Sebaiknya ada kegiatan jemput

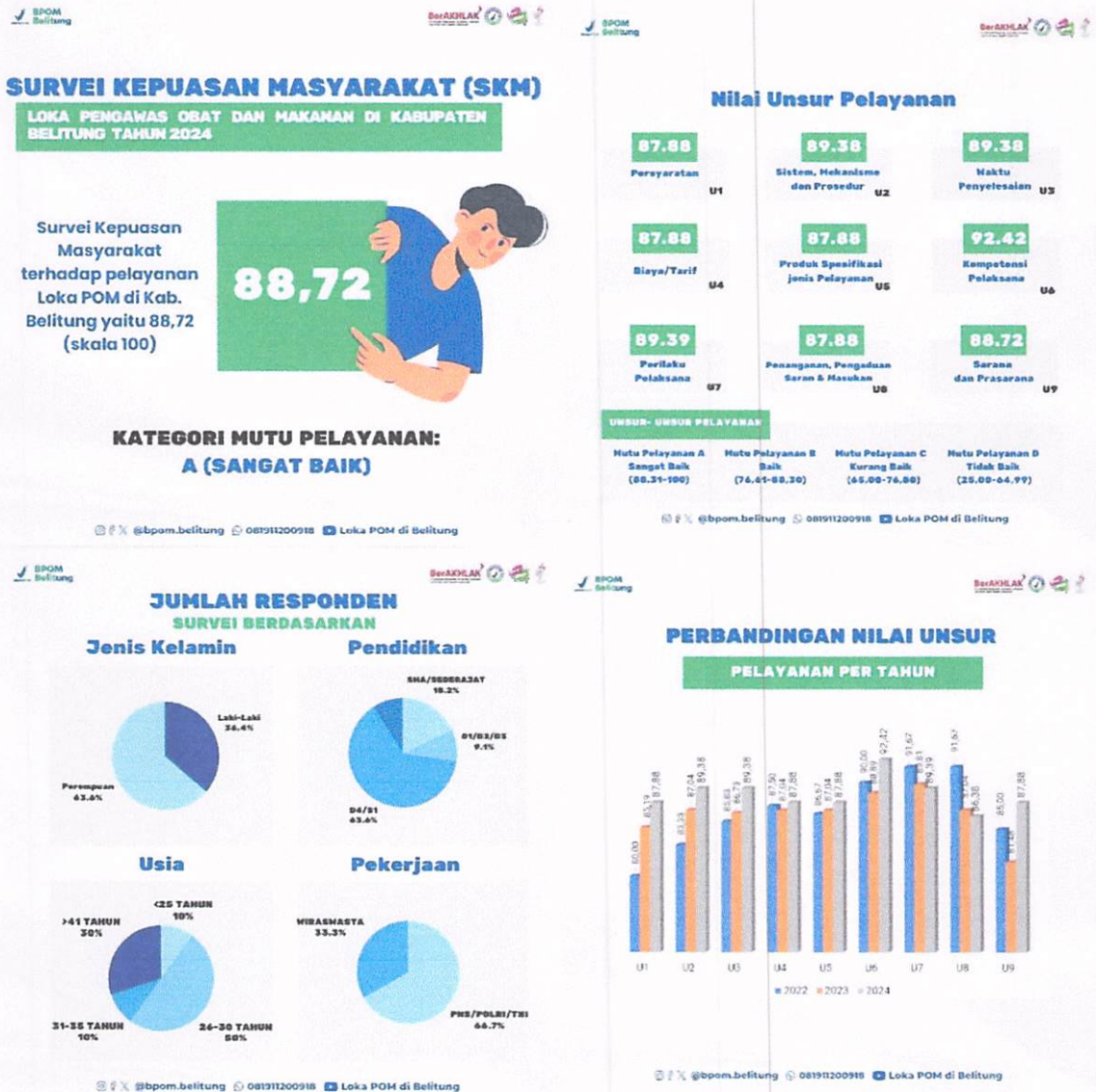
	Informasi Obat dan Makanan								dan Pelayan an Satu Pintu Kab. Belitung												bola agar lebih mendekat kan pelayanan	
12	Pengadua n masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 10:57:31	Sri Lestari	46	Peremp uan	081717276945	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Apotek Amanah	100	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	6	Semakin mengayo mi untuk mewujudkan kreatifitas dan pengetahuan ilmu pengathua n khususnya cara yang baik dalam melaksanakan pengobatan n herbal.

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

a) SK Tim Pelaksana SKM



b) Publikasi Hasil SKM



c) **Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

**6BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG**

**MEMORANDUM
NOMOR: PR.02.02.12C.07.24.0052**

Yth. : Seluruh Staff Loka POM di Kab. Belitung
Hal : Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat

Bapak/ Ibu diharapkan untuk dapat ikut serta dalam Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Belitung yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin / 29 Juli 2024

Pukul : 10.00 WIB s.d Selesai

Tempat : Ruang Rapat Lantai 2 Loka POM di Kabupaten Belitung (Luring)

Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat

Mengingat pentingnya acara tersebut, Dimohon Kesediaan Bapak / Ibu untuk hadir tepat pada waktunya..

Demikian Atas Perhatian dan Kerjasamanya diucapkan terima kasih.

(Tanjungpandan, 22 Juli 2024)

Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung



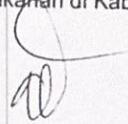
Asruddin, S.Farm., M.K.M

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

**DAFTAR HADIR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN LOKA POM DI
KABUPATEN BELITUNG**

NO	NAMA	NIP	STTD
1	Asruddin, S.Farm, M.K.M	19871004 201012 1 003	1 
2	Rr Dyah Antuni, S.Farm, Apt	19830126 200812 2 001	2 
3	Ildayati, S. ak	19860214 200912 2 004	3 
4	Karlina Apna Nafri, S.Farm, Apt	19930422 201903 2 003	4 
5	Juliyardi, ST	19860725 201903 1 002	5 
6	Megi Okta Rizki, SH	19921031 201903 1 003	6 
7	Tito Dwi Christianto, STP	19941228 201903 1 005	7 
8	Alda Linanda, S.Si	19950105 201903 2 005	8 
9	Pancareta Qadarsih, S.E	19950409 201903 2 007	9 
10	Lidya Sari Simanjuntak, SKM	19960229 201903 2 002	10 
11	Muhamad Toha, A.Md	19950722 201903 1 002	11 
12	Tiara Wiladatika, SKM	19910529 202321 2 030	12 
13	Dendi Pancawardhana	-	13 
14	M. Fajar Nandra Caya, S.Sos	-	14 
15	Nadia Fransisca Kustiawan, A.Md	-	15 
16	Rizki Pratama	-	16 
17	Adi Santoso	-	17 

Mengetahui,
Belitung, 29 Juli 2024
Kepala Loka Pengawas Obat
dan Makanan di Kabupaten Belitung,


Asruddin, S.Farm., M.K.M



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Asruddin, S. Farm., M.K.M
NIP : 19871004 201012 1 003
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Belitung

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Belitung, 17 Juli 2024

Kepala Loka POM di Kab. Belitung,

Asruddin, S. Farm., M.K.M



d) **Berita Acara FKP dalam Rangka Pembahasan rencana tindak lanjut**

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
Jalan Jendral Sudirman Nomor 28, Kelurahan Pangkal Lalang, Tanjung Pandan,
Bangka Belitung 33412

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Belitung) yang telah ditandatangani pada 13 Juli 2023. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Belum Optimalnya pengawasan mutu hasil perikanan	Petugas loka POM Kabupaten Belitung akan melakukan pengawasan mutu bersama dengan dinas Perikanan. 6 Bulan Setelah Berita Acara Ditandatangani	Petugas loka POM Kabupaten Belitung akan melakukan pengawasan mutu bersama dengan dinas Perikanan. Pada Tahun 2024 Kegiatan pengawasan mutu telah dilakukan setiap bulan dan pada tahun 2024 melalui SK nomor. 500.4.4.1/089/KEP/PERIK. IV/2024 Tentang Penetapan Tim uji mutu hasil Perikanan sub kegiatan pelaksanaan bimbingan dan penerapan persyaratan atau standar pada usaha pengolahan dan pemasaran skala mikro dan kecil pada dinas perikanan kab. Belitung pada tahun 2024. Waktu Pelaksanaan: dilaksanakan setiap akhir dengan lead Dinas Perikanan	Telah dilakukan pengawasan mutu hasil perikanan dengan Dinas Perikanan Belitung. kegiatan yang dilakukan dengan pengambilan sampel di pasar kemudian dilakukan pengujian secara bersama. pada tahun 2024 dibuatkan SK dari Kepala Dinas Perikanan Terkait Pengawasan Mutu Tersebut, https://drive.google.com/drive/folders/1QzLEViwaYMN6e7DibFp3tAWnMT7IXI-W?usp=sharing

			Rencana Keterangan: Sampling di pasar kemudian dilakukan pengujian di Dinas Perikanan	Aksi/	
2.	Penyalahgunaan OOT masih tinggi di wilayah Belitung tapi masih melakukan pengawasan secara mandiri	Kolaborasi program kegiatan dengan lintas Sektor 6 Bulan Setelah Berita Acara Ditandatangani	Melakukan dan masih berjalan Kolaborasi program kegiatan dengan lintas Sektor, Inovasi kegiatan tersebut adalah Bedulang (Bersama Desa Menanggulangi Penyalahgunaan Obat) Waktu Pelaksanaan: dilaksanakan setiap akhir dengan lead Dinas Perikanan Rencana Aksi/ Keterangan: Dilakukan KIE kepada Masyarakat melalui Inovasi BEDULANG bersama Lintas Sektor	Telah Dilaksanakan KIE Inovasi BEDULANG untuk mengurangi penyalahgunaan OOT di Pulau Belitung https://drive.google.com/drive/folders/1QzLEViwaYMN6e7DlbFp3tAWnMT7IXI-W?usp=sharing	
	Perlunya peningkatan dalam Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Terkait CPPOB untuk pelaku usaha	Akan dilakukan Desk / Sosialisasi CPPOB untuk pelaku usaha 6 Bulan Setelah Berita Acara Ditandatangani	Melaksanakan Kegiatan Refreshment Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB) dan Sistem Perizinan Pangan Olahan ini dilakukan secara luring dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Waktu Pelaksanaan: Hari Selasa tanggal 22 Agustus 2023 di Ruang Pertemuan Hotel Golden Tulip Rencana Aksi/ Keterangan: Kegiatan bintek melibatkan narasumber	Kegiatan dihadiri oleh 35 pelaku usaha yang memiliki izin BPOM MD dan sedang berproses izin edar BPOM serta Dinas yang membidangi UMKM antara Dinas Perikanan Belitung, Dinas PMPTSP Kabupaten Belitung, Dinas Perikanan Belitung Timur dan Dinas KUKM Belitung Timur. Dengan Narasumber dari 1. Direktorat Pengawasan Produksi Pangan	

			dilakukan secara luring dengan mengundang Peserta kegiatan adalah pelaku usaha yang memiliki izin BPOM MD dan sedang berproses izin edar BPOM serta Dinas yang membidangi UMKM antara Dinas Perikanan Belitung, Dinas PMPTSP Kabupaten Belitung, Dinas Perikanan Belitung Timur dan Dinas KUKM Belitung Timur	Olahan Badan POM dengan materi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan Izin Penerapan CPPOB 2. Bea Cukai Tanjungpandan dengan materi peluang dan Prosedur Ekspor https://drive.google.com/drive/folders/1QzLEVIwaYMN6e7DibFp3tAWnMT7IXI-W?usp=sharing
	Banyak Pelaku usaha AMIU belum menerapkan peraturan menteri kesehatan no 43 Tahun 2014	Akan Membuat surat rekomendasi ke Dinas Kesehatan Kabupaten Belitung terkait higiene sanitas 6 Bulan Setelah Berita Acara Ditandatangani	Membuat surat terkait rekomendasi ke Dinas Kesehatan Kabupaten Belitung terkait higiene sanitasi Waktu Pelaksanaan : 12 Januari 2024 Rencana Aksi/ Keterangan: telah di buat dan dikirim kepada Dinas Kesehatan tentang Sosialisasi dan Pengawasan Depot Air Minum tentang Higiene Sanitasi Depot Air Minum	Telah Dilaksanakan untuk membuat surat rekomendasi kepada Dinas Perikanan selaku pembina dari Pelaku Usaha AMIU untuk menerapkan peraturan menteri kesehatan no 43 Tahun 2014 https://drive.google.com/drive/folders/1QzLEVIwaYMN6e7DibFp3tAWnMT7IXI-W?usp=sharing

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Koordinator Infokom Loka POM di Kabupaten Belitung  Juliyardi, ST	Belitung, 09 Juli 2024 Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung  Asruddin, S. Farm., M.K.M
--	---

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1. Pelaksanaan SKM.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut....	12
4.2. Tren Nilai SKM.....	14
BAB V KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner.....	17
2. Hasil Olah Data.....	20
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM.....	24

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 mengamankan 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 Belitung 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 Belitung.

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. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Belitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP (<https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung>) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) 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 Belitung 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 tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaBelitung> 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	08 Mei – 31 Juli 2023	54 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu III Agustus 2023	72 Hari Kerja
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20 Hari Kerja

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 Belitung. 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 sampel Loka POM di Kabupaten Belitung tahun 2023:

No.	Jenis Pelayanan	Target Sampel
1.	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	1
2.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	50%
		Perempuan	9	50%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	11%
		DI/D2/D3	4	22%
		D4/S1	9	50%
		S2/Profesi/S3	3	17%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	7	39%
		Pegawai Swasta	3	17%
		Wiraswasta	7	39%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabebeanan	0	0%
		Lainnya	1	5%
4.	Usia	≤ 25 Tahun	1	5%
		26 – 30 Tahun	6	33%
		31 – 35 Tahun	3	22%
		36 – 40 Tahun	5	28%
		≥ 41 Tahun	3	17%

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

Pengolahan data SKM menggunakan 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

										n
Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	66.67	100.00	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	66.67	83.33
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	80.00	83.33	84.44	80.00	90.00	86.67	93.33	86.67	80.00	84.94
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	88.89	87.50	87.96	88.89	86.11	90.28	88.89	87.50	83.33	87.71

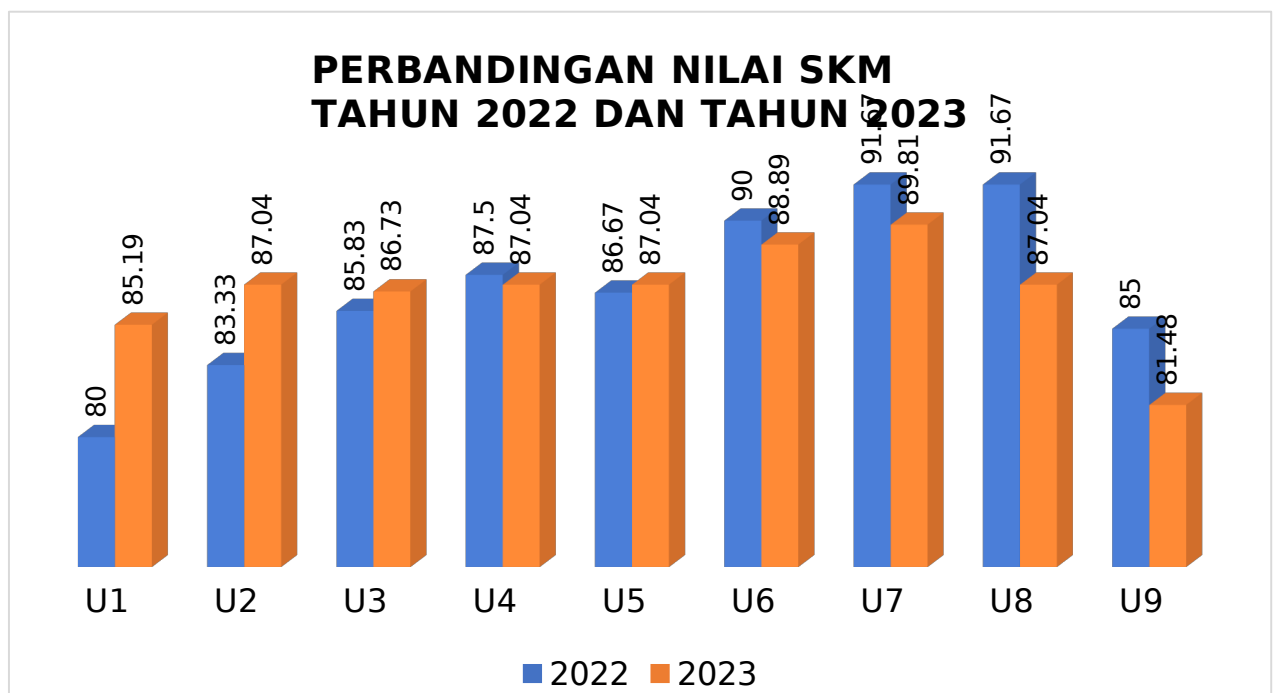
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2021	2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	0	80.00	85.19	5.19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	83.33	87.04	3.71
U3	Waktu Penyelesaian	0	85.83	86.73	0.9
U4	Biaya/Tarif	0	87.50	87.04	-0.46

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	86.67	87.04	0.37
U6	Kompetensi Pelaksana	0	90.00	88.89	-1.11
U7	Perilaku Pelaksana	0	91.67	89.81	-1.86
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	91.67	87.04	-4.63
U9	Sarana dan Prasarana	0	85.00	81.48	-3.52
Nilai SKM Unit Layanan			86.85	86.69	-0.16

Keterangan :

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



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 sampel Loka POM di Kabupaten Belitung tahun 2023:

No.	Jenis Pelayanan	Target Sampel
1.	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	1
2.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	50%
		Perempuan	9	50%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	11%
		DI/D2/D3	4	22%
		D4/S1	9	50%
		S2/Profesi/S3	3	17%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	7	39%
		Pegawai Swasta	3	17%
		Wiraswasta	7	39%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabebeanan	0	0%
		Lainnya	1	5%
4.	Usia	≤ 25 Tahun	1	5%
		26 – 30 Tahun	6	33%
		31 – 35 Tahun	3	22%
		36 – 40 Tahun	5	28%
		≥ 41 Tahun	3	17%

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

Pengolahan data SKM menggunakan 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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 29 Agustus 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	Persyaratan Pelayanan	Kurang maksimalnya penyampaian terhadap dokumen persyaratan yang harus dilengkapi dalam pemenuhan CPOTB yang disampaikan oleh petugas pendampingan	Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan CPOTB dan publikasi pelayanan di media sosial	September-2023	Infokom dan sertifikasi
		Sarana dan Prasarana	Belum mempunyai laboratorium pengujian	Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji untuk dilakukan pengujian	Desember 2023	Pemeriksaan

		Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha belum memahami sistem time line pendaftaran	Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	Desember 2023	Infokom
2.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan Pelayanan	Kurang maksimalnya penyampaian terhadap dokumen persyaratan yang harus dilengkapi dalam pemenuhan CPPOB yang disampaikan oleh petugas pendampingan	Sosialisasi Refresment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan dan publikasi pelayanan di media sosial	September 2023	Infokom dan sertifikasi
		Biaya/Tarif	Pelaku usaha menganggap biaya pengujian termasuk dalam biaya pelayanan sertifikasi CPPOB	Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	Desember 2023	Infokom
		Sarana/ Prasarana	Belum mempunyai laboratorium pengujian	Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji	Desember 2023	Pemeriksaan
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana/ Prasarana	Belum optimalnya publikasi terkait media layanan informasi dan pengaduan Loka POM di	publikasi media layanan informasi dan pengaduan meliputi Web Site dan media	Desember 2023	Infokom

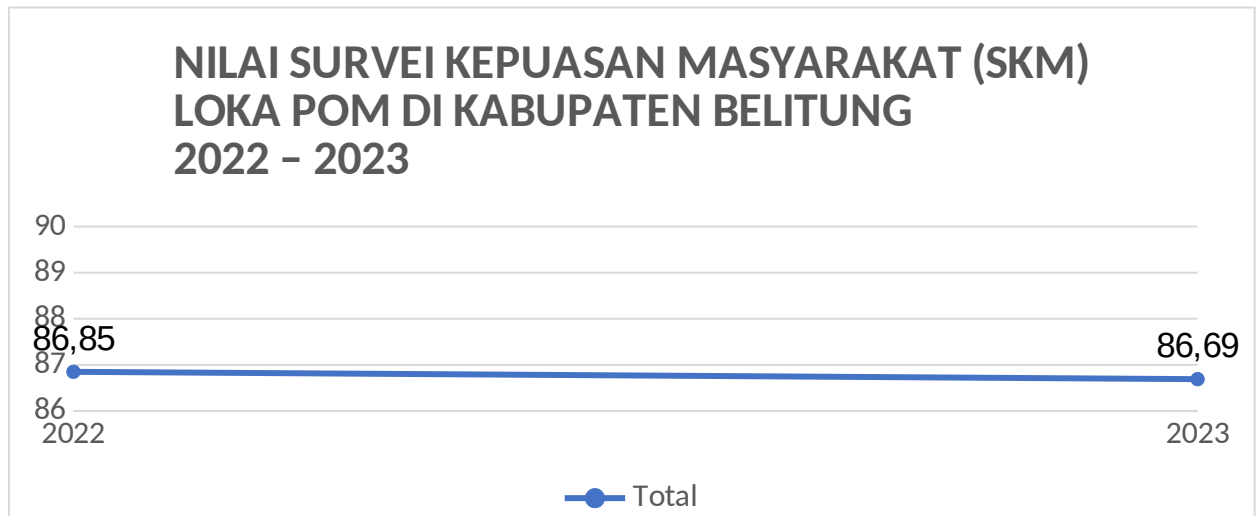
			Kabupaten Belitung	sosial		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum mengoptimalkan publikasi terkait prosedur pelayanan loka POM di Kabupaten Belitung	Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat lebih di giatkan lagi	Desember 2023	Infokom
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	kurangnya Pemahaman terkait Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan	Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi	Desember 2023	Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut dikarenakan sudah dilakukan tindak lanjut terkait aduan tersebut.

4.2. 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 Belitung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja pelayanan publik yang tidak signifikan dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kabupaten Belitung. Hal ini juga dipengaruhi oleh perbedaan jumlah target responden survei dimana pada tahun 2022 jumlah responden 20 Responden sedangkan pada tahun 2023 jumlah responden sebanyak 18 responden.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,69. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Belitung menunjukkan penurunan yang tidak signifikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023. Hal ini juga dipengaruhi oleh perbedaan jumlah target responden survei.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan Pelayanan dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas dan Biaya/Tarif Layanan.

Belitung, 04 September 2023
Kepala Loka POM di Kabupaten
Belitung



Asruddin, S.Farm., M.K.M.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Belitung Tahun 2023

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
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
 - ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai

Top

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=b43dc835e0bca794053033f6a17e05889e566cb9>

1/3

- ☐ 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
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ 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

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Belitung Tahun 2023

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju

Top

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=b43dc835e0bca794053033f6a17e05089e566cb9>

1/2

8/5/23, 10:03 AM

SKM

- ☐ Setuju
☐ Sangat Setuju
 5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

< Kembali

Selanjutnya >

2.

Hasil Olah Data

Tahun		: 2023																				
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Belitung																				
N o	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Hp	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi /perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	29/05/2023 11:14	Rio Marseli	37	Laki-laki	8228052 6752	S1	Wiraswasta	Intekfarm	100	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	Tingkatkan kualitas pelayanan, untuk prasarana pendukung untuk lab. Uji pangan bisa di fasilitasi.

2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	29/05/2023 11:16	Endah Apriyanti	44	Perempuan	81949493737	D1/D2/D3	Wiraswasta	Usaha pempek	80	5	5	5	5	5	3	5	5	6	5	5	
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 10:48	willyam chandra tatan	32	Laki-laki	81278117959	S1	Wiraswasta	PT suryamas beltim indo makmur	100	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	LOKA POM belitung sangat membantu kami dan mendampingi kami dalam melengkapi persyaratan yg diperlukan , semoga LOKA POM belitung dapat mempertahankan kinerja yg ada
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 11:45		36	Laki-laki	81949430046	S1	PNS/ TNI/Polri	UPT PENGOLAHAN HASIL PERIKANAN BELTIM	100	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	05/08/2023 13:03	Erwin wijayanto	27	Laki-laki	81377715703	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Morenji	100	4	4	4	4	6	5	6	6	6	5	5	Semua sudah baik.... tinggal dipertahankan dan ditingkatkan

																					lagi.... selalu membim bing UMKM maju terus	
6	Pengadua n masyarak at dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2023 09:24	Katlya Buditria mi	27	Peremp uan	8577327 1671	S1	Pegawai swasta	Ateria Group	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik dan jelas	
7	Pengadua n masyarak at dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2023 10:33	Yuni angraini	35	Peremp uan	8217521 7371	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	Apotek K-24 Merdeka	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga kerjasa ma dengan lokapom tetap terjalin baik	
8	Pengadua n masyarak at dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2023 10:51	Eli yuliana	42	Peremp uan	8217526 6567	D1/D2/D3	PNS/ TNI/Polri	DPMPT SPP Kab. Belitunh	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga lebih baik	
9	Pengadua n masyarak at dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2023 11:08	willyam chandra	32	Laki-laki	8127811 7959	S1	Wiraswast a	PT suryama s beltim indo makmur	100	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	pertahan kan kinerja yg sdh ada saat ini
10	Pengadua n masyarak at dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2023 11:18	Dwi Yessian a	30	Peremp uan	8170420 010	S1	PNS/ TNI/Polri	UPT Puskes mas Gantung	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
11	Pengadua n masyarak at dan informasi	13/06/2023 14:09	tatan	36	Laki-laki	8194943 0046	S1	PNS/ TNI/Polri	UPT Pengola han Hasil Perikana	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

	Obat dan Makanan								n													
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/06/2023 22:16	Bayu SisKory	44	Laki-laki	8194911 8438	S1	PNS/ TNI/Polri	DPMPT SPP KABUPATEN BELITUNG TIMUR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023 10:23	Adelina	28	Perempuan	8136695 1705	S1	Lainnya	Pos Belitung	100	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4	
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/07/2023 10:40	ika purnama sari	232	Perempuan	8228027 3339	D1/D2/D3	PNS/ TNI/Polri	pkm simpang pesak	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 10:25	Marysta Adriani	38	Perempuan	8191897 8502	S2/Profesi/ S3	PNS/ TNI/Polri	Dinas Kesehatan kab Belitung	100	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	Terima kasih Loka POM, Semoga semakin baik lagi kedepannya. Sukses selalu
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/08/2023 08:21	hardiansyah	29	Laki-laki	8771603 6249	D1/D2/D3	Wiraswasta	rd	50	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	
17	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/08/2023 12:23	apt. Vivit Yanti, S.Farm	29	Perempuan	8222548 8667	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	Rumah sakit	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga tetap amanah dalam menjalankan tugas

18	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	08/08/2023 14:35	Juli Arman Sutejo	40	Laki-laki	81995386516	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Abl Prdk	100	4	6	5	5	5	6	5	5	5	5	4	Semangat dan tetap lebih baik
----	--	---------------------	-------------------	----	-----------	-------------	-----------------	------------	----------	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
Alamat: Jalan Jendral Sudirman Nomor 28 E-F Pangkal Lailang, Tanjung Pandan
email: loka_belitung@pom.go.id | loka.belitung@gmail.com
Telepon: (0719) 993 048 35

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG
KEPUTUSAN NOMOR : HK.02.02.13B.13B4.01.23.0075 TAHUN 2023

TENTANG
PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
BELITUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BELITUNG,

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen terhadap penggunaan Obat dan Makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, mutu dan khasiat manfaat diperlukan wadah komunikasi, informasi dan edukasi dan pengaduan konsumen Obat dan Makanan;

b. Bahwa terdapat pelayanan yang dilakukan terhadap publik;

c. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Badan POM memiliki survei kepuasan masyarakat atas pelayanan dari ULPK Loka POM di Kabupaten Belitung;

d. Bahwa untuk mengevaluasi dan menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat perlu menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.

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

- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5398);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

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

KESATU :

Membentuk dan menunjuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Belitung

No.	Nama/NIP	NIP	Jabatan
1.	Juliyardi, ST	198607252019031002	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
2.	Lidya Sari Simanjuntak, S.K.M	199602292019032002	Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama

KEDUA :

Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan Di Kabupaten Belitung mempunyai tugas:

1. Melakukan persiapan dalam rangka Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Melakukan pemantauan terhadap proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan penyebaran survei dan melengkapi Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Melakukan pengolahan data, analisis dan tindak lanjut terhadap hasil Suvei Kepuasan Masyarakat;
5. Membuat dan melaporkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Belitung;
6. Mendokumentasikan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

KETIGA :

Tim Pelaksana Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan Di Kabupaten Belitung bertanggung jawab kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung.

KEEMPAT :

Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan di dalamnya maka surat keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Asli / petikan Keputusan ini diberikan kepada petugas yang bersangkutan

Ditetapkan di Belitung

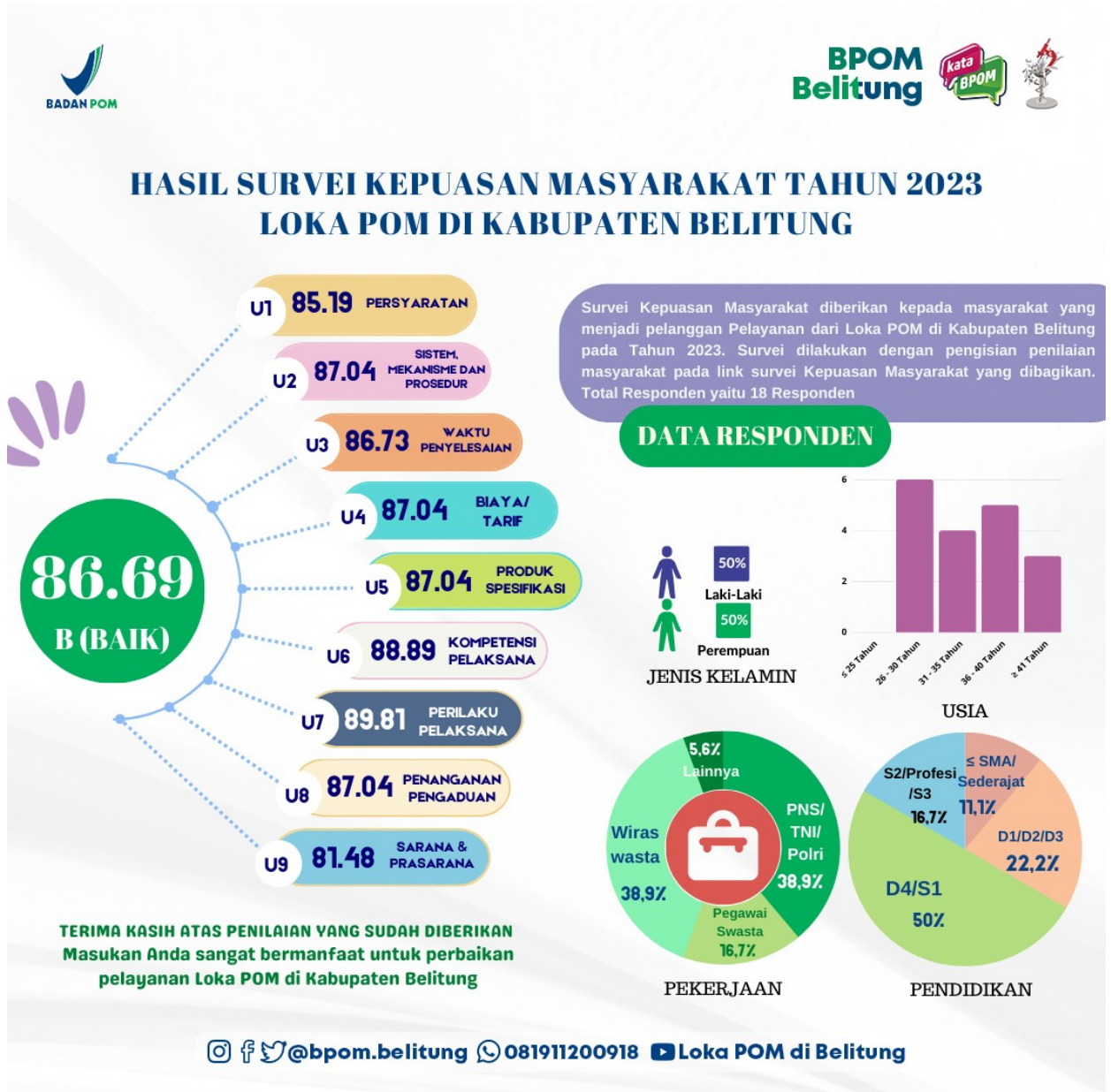
Pada tanggal : 25 Januari 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
BELITUNG



ASRUDDIN, S.FARM., M.K.M.

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG
MEMORANDUM
NO:PB.02.01.13B.13B5.08.23.0037

Yth : Seluruh Staff Loka POM di Kab. Belitung
Tembusan : -
Hal : Rapat Monev Bulan Juli Tahun 2023 & Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tanggal : 28 Agustus 2023
Lampiran : -

Saudara / saudari diharapkan untuk dapat ikut serta dalam Rapat Monev Bulan Juli 2023 di Loka POM di Kabupaten Belitung yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 29 Agustus 2023

Pukul : 14.00 WIB s.d Selesai

Tempat : Ruang Rapat Lantai 2 Loka POM Belitung

Agenda : Rapat Monev Bulan Juli Tahun 2023 & Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Mengingat pentingnya acara tersebut, Dimohon Kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir 10 Menit Sebelum waktu Acara dimulai.

Demikian Atas Perhatian dan Kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Asruddin, S.Farm., M.K.M

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

**NOTULEN RAPAT MONEV BULAN JULI TAHUN 2023 LOKA POM DI
KABUPATEN BELITUNG**

PELAKSANAAN

Waktu : Selasa, 29 Agustus 2023
Tempat : Ruang Rapat Lantai 2 Loka POM Belitung
Pemimpin : Asruddin, S.Farm., M.K.M
Peserta : Terlampir

HASIL RAPAT :

TATA USAHA

- **CAB.002**

Evaluasi : Telah Dilaksanakan Pengadaan Berupa Meja Rapat, Rak Arsip dan Kendaraan Bermotor Roda 2

Rekomendasi Tindak Lanjut : Untuk Item Yang belum dilaksanakan Pembelian sedang proses Pengadaan untuk realisasi di Bulan Agustus.

CAN.001

Evaluasi : seluruh Item yang direncanakan telah dilaksanakan pembelian

Tindak Lanjut : Update Data perangkat yang ada untuk perencanaan pengadaan Tahun Anggaran Berikutnya

EBA.962

Rekomendasi Tindak Lanjut : Realisasi di bulan Juli ada pembelian 1 unit barang ekstrakomptabel.

Evaluasi ; Melakukan pembelian barang ekstrakomptabel sesuai dengan kebutuhan

- **EBA.994**

Realisasi Juli:

- Gaji dan tunjangan
- Pembayaran Telepon
- Pemeliharaan kendaraan dinas
- Operasional perkantoran
- Honor Satuan Kerja
- Sewa Rumah Dinas Pimpinan
- Biaya pemeliharaan tanah loka pom

Tindak lanjut : Melaksanakan kegiatan sesuai dengan RPD yang telah disusun

- **PDD.001**

Evaluasi : Realisasi Juli: - Pelatihan petugas pengujian di P3OMN -
Pengadaan testkit uji yodium, boraks, Rhodamin B, Methanil Yellow

Tindak lanjut : Melaksanakan kegiatan sesuai dengan RPD yang telah disusun

PENINDAKAN

- **AEA.001**

Evaluasi ; Target merupakan Laporan Patroli Siber bulanan dan laporan analisis kerawanan kejahatan Obat dan makanan sehingga target kegiatan dapat tercapai

Tindak Lanjut ; Melaksanakan kegiatan sesuai dengan POA yang ada

- **QCD.U67**

Evaluasi : Target perkara telah tercapai pada bulan April 2023 sesuai dengan SPPD yang telah dikirim yaitu tanggal 13 April 2023 dan telah melakukan penyerahan berkas Perkara tahap Pertama pada tanggal 22 Mei 2023 selanjutnya menunggu petunjuk dari jaksa penuntut umum terkait kelengkapan berkas perkara. Perkara Loka POM ditahun ini

yaitu Tindak Pidana dibidang Kesehatan Sediaan Farmasi berupa Obat-obat Tertentu.

Tindak Lanjut ; Melaksanakan kegiatan sesuai dengan POA

PEMERIKSAAN

- QIA.001

Evaluasi : Target Juli =4, Realisasi = 3 Kurang 1 sampel targeted UMKM karena disesuaikan dgn jenis UMKM yg akan disampling.

Tindak Lanjut ; Menyesuaikan renlak dan penyesuaian utk target yg belum tercapai.

QIA.005

Evaluasi : Obat--> Target = 4 , Realisasi =4 OTSK--> Target =4, Realisasi =2 --> Kurang 2 sampel yaitu sample OT UMKM karena tdk ada sarana yg sedang dlm pendampingan dan SK kategori gym karena belum ditemukan Kos --> Target 6, Realisasi =6.

Tindak Lanjut : Menyesuaikan renlak dan penyesuaian utk target yg belum tercapai.

- QIC.001

Evaluasi ; Target Juli =2, Realisasi = 1 Kurang 1 sarana dikarenakan PT SWP masih dlm persiapan sarana produksi yang baru

Tindak Lanjut : Melakukan pemeriksaan sarana yg kurang di TW selanjutnya dan melakukan monitoring agar target tahunan dapat tercapai.

QIC.004

Evaluasi : Target Juli = 18, Realisasi = 18 Jumlah sarana sesuai dengan perencanaan.

Tindak Lanjut : Melaksanakan kegiatan pengawasan sesuai dengan isu terkini dengan melakukan penyesuaian jenis sarana dan monitoring agar target tahunan tetap dapat tercapai.

INFOKOM

- QDG.001

Evaluasi ;

Pendampingan bulan Juli dilakukan kepada :

- Pempek Hes
- Honey Queen Madu Akan dilakukan pendampingan di bulan selanjutnya : - Pempek Ubi Nenek - PT Nusa - Aladin Jaya

Tindak Lanjut ; Melaksanakan kegiatan sesuai rencana

- BMB.001

Evaluasi ;

Realisasi hingga Juli adalah:

1. Layanan ULPK
2. Layanan Publikasi Media Sosial
3. Stiker Bedulang (Bersama Desa Menangulangi Penyalahgunaan Obat)
4. Stiker SIMPOR (Sistem Pengawasan Obat di Jalur Tikus)

Tindak Lanjut : Kegiatan yang belum terealisasi akan direalisasi di semester II.

Catatan ;

- Target Bimtek bulan September minggu ke 2 (11-16 September 2023)
- Proges umkm untuk kosmetik yang akan di laksanakan Bimtek dan penentuan target

Tindak lanjut LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) tahun 2023.

1. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.
2. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik.
3. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

- **QDC.001**

Evaluasi :

Kegiatan yang dilakukan :

- FKP - Pelantikan SAKA POM
- Kie Melalui Gerakan Menanam 10000 Tanaman Obat Serentak Seluruh Indonesia Di Kabupaten Belitung.

Tindak Lanjut : Melaksanakan kegiatan sesuai rencana

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 29 Agustus 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	Persyaratan Pelayanan	Kurang maksimalnya penyampaian terhadap dokumen persyaratan yang harus dilengkapi dalam pemenuhan CPOTB yang disampaikan oleh petugas pendampingan	Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan CPOTB dan publikasi pelayanan di media sosial	Septem ber- 2023	Infokom dan sertifikasi
		Sarana dan Prasarana	Belum mempunyai laboratorium pengujian	Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji untuk dilakukan pengujian	Desember 2023	Pemeriksaan

		Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha belum memahami sistem time line pendaftaran	Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	Desember 2023	Infokom
2.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan Pelayanan	Kurang maksimalnya penyampaian terhadap dokumen persyaratan yang harus dilengkapi dalam pemenuhan CPPOB yang disampaikan oleh petugas pendampingan	Sosialisasi Refresment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan dan publikasi pelayanan di media sosial	September 2023	Infokom dan sertifikasi
		Biaya/Tarif	Pelaku usaha menganggap biaya pengujian termasuk dalam biaya pelayanan sertifikasi CPPOB	Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	Desember 2023	Infokom
		Sarana/Prasarana	Belum mempunyai laboratorium pengujian	Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji	Desember 2023	Pemeriksaan

3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana/Prasarana	Belum optimalnya publikasi terkait media layanan informasi dan pengaduan Loka POM di Kabupaten Belitung	publikasi media layanan informasi dan pengaduan meliputi Web Site dan media sosial	Desember 2023	Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum mengoptimalkan publikasi terkait prosedur pelayanan loka POM di Kabupaten Belitung	Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat lebih di giatkan lagi	Desember 2023	Infokom
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	kurangnya Pemahaman terkait Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan	Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi	Desember 2023	Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut dikarenakan sudah dilakukan tindak lanjut terkait aduan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,69. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Belitung menunjukkan penurunan yang tidak signifikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023. Hal ini juga dipengaruhi oleh perbedaan jumlah target responden survei.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan Pelayanan dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas dan Biaya/Tarif Layanan.

DOKUMENTASI :



Mengetahui,
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kabupaten Belitung,

Asruddin, S.Farm., M.K.M

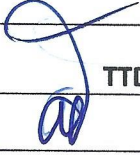
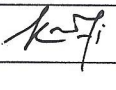
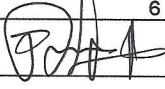
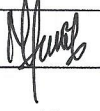
NIP. 19871004 201012 1 003

Belitung, 29 Agustus 2023

Notulis,

Tiara Wiladatika

DAFTAR HADIR

NO	NAMA	NIP	TTD
1	Asruddin, S.Farm., M.K.M	19871004 201012 1 003	1 
2	Rr Dyah Antuni, S.Farm, Apt	19830126 200812 2 001	2 
3	Ildayati, S. ak	19860214 200912 2 004	3 
4	Karlina Apria Nafri, S.Farm, Apt	19930422 201903 2 003	4 
5	Juliyardi, ST	19860725 201903 1 002	5 
6	Megi Okta Rizki, SH	19921031 201903 1 003	6 
7	Tito Dwi Christianto, STP	19941228 201903 1 005	7 
8	Alda Linanda, S.Si	19950105 201903 2 005	8 
9	Pancareta Qadarsih, S.E	19950409 201903 2 007	9 
10	Lidya Sari Simanjuntak, SKM	19960229 201903 2 002	10 
11	Muhamad Toha, A.Md.	19950722 201903 1 002	11 
12	Adi Santoso	-	12
13	Dendi Pancawardhana	-	13
14	M. Fajar Nandra Caya	-	14 
15	Nadia Fransisca Kustiawan	-	15 
16	Rizki Pratama	-	16
17	Tiara Wiladatika	-	17 

Mengetahui,
Belitung, 29 Agustus 2023
Kepala Loka Pengawas Obat
dan Makanan di Kabupaten Belitung


Asruddin, S.Farm., M.K.M

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Asruddin, S. Farm., M.K.M
NIP : 19871004 201012 1 003
Jabatan : Kepala Loka POM Di Kabupaten Belitung
Unit Kerja : Loka POM Di Kabupaten Belitung

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Belitung, 4 September 2023

Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,



Asruddin, S. Farm., M.K.M

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

Badan Pengawas Obat dan Makanan RI

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 Belitung 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 Belitung 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	85.19	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.04	Baik
3	Waktu Penyelesaian	86.73	Baik
4	Biaya/Tarif	87.04	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.04	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88.89	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.81	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.04	Baik
9	Sarana dan Prasarana	81.48	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	Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan				V	Kelompok substansi Infokom
2	Izin penerapan Cara produksi Pangan Olahan yang baik	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan				V	Kelompok substansi Infokom
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan				V	Kelompok substansi Infokom

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

N o	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan CPOTB dan publikasi pelayanan di media sosial	sudah	Melakukan bimbingan teknis terhadap pelaku usaha terkait CPOTB dan Melakukan publikasi pelayanan di media sosial	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	Membangun kesadaran pelaku usaha atas komitmen penyelesaian pendampingan sertifikasi CPOTB
	1.2 Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji untuk dilakukan pengujian Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	sudah	Membantu mengirimkan sampel sesuai keamanan dan mutu yang dikirimkan ke Balai penguji	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	Kerusakan pada sampel karena penanganan dari pihak jasa pengiriman
2	2.1 Sosialisasi Refresment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan dan publikasi pelayanan di media sosial	sudah	Melakukan Sosialisasi Refresment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan dan publikasi pelayanan di media sosial	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	Membangun kesadaran pelaku usaha atas komitmen penyelesaian pendampingan sertifikasi CPPOB

	2.2 Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	sudah	Melakukan publikasi melalui media cetak dan elektronik	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	-
	2.3 Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji	sudah	Membantu mengirimkan sampel sesuai keamanan dan mutu yang dikirimkan ke Balai penguji	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	Kerusakan pada sampel karena penanganan dari pihak jasa pengiriman
3	3.1 publikasi media layanan informasi dan pengaduan meliputi Web Site dan media sosial	sudah	melakukan publikasi media layanan informasi dan pengaduan meliputi Web Site dan media sosial	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	-
	3.2 Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat lebih di giatkan lagi	sudah	Melakukan Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat lebih di giatkan lagi	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	-
	3.3 Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi	sudah	Melakukan Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi	https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/451	-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Loka POM di Kabupaten Belitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%:
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan konsistensi pelaksanaan kegiatan	Memasukkan kedalam rencana kegiatan rutin Loka POM di Kabupaten Belitung	Setiap Triwulan berjalan	Infokom	Internal Loka POM di Kabupaten Belitung (Fungsi Infokom dalam hal Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan)

Belitung, 20 Januari 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung

Asruddin, S.Farm., M.K.M

NIP. 19871004 201012 1003