

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UNIT PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	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	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc
NIP : 19810712 200604 2 004
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu

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.

Pematang Reba, 20 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kab. Indragiri Hulu



Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc

NIP. 19810712 200604 2 004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu 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 Indragiri Hulu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui aplikasi SapaAPIP (tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaInhu>) 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	15
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	50
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	15
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	25

* dilakukan secara langsung oleh aplikasi SapaAPIP, 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 Indragiri Hulu. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)		1

2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)		1
3	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)		2
4	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan		8
Jumlah			12

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	7	58,33 %
		Perempuan	5	41,67 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	50 %
		D1/D2/D3	1	8,33 %
		D4/S1	3	25 %
		S2/Profesi/S3	2	16,67 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	8,33 %
		Pegawai Swasta	2	16,67 %
		Wiraswasta	4	33,33 %
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0%
		Lainnya	5	41,67 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	16,67 %
		26 – 30 Tahun	4	33,33 %
		31 – 35 Tahun	1	8,33 %
		36 – 40 Tahun	4	33,33 %
		≥ 41 Tahun	1	8,33 %

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
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	66,67	66,67	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	88,89
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83,33	91,67	80,56	75,00	83,33	83,33	83,33	83,33	75,00	82,10
Pengaduan Masyarakat dan Infomasi Obat dan Makanan	97,92	100,00	98,61	100,00	100,00	97,92	100,00	100,00	95,83	98,92

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,03	93,06	2,03
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,31	95,83	3,52
U3	Waktu Penyelesaian	94,02	94,44	0,42
U4	Biaya/Tarif	92,31	95,83	3,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,31	97,22	4,91
U6	Kompetensi Pelaksana	94,87	95,83	0,96
U7	Perilaku Pelaksana	94,87	97,22	2,35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,31	97,22	4,91
U9	Sarana dan Prasarana	93,59	91,67	1,92
Nilai SKM Unit Layanan		93,07	95,37	2,3

Keterangan:

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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah Sarana Prasarana (91,67), Persyaratan (93,06) dan Waktu Penyelesaian (94,44)
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (97,22), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (97,22) dan Perilaku Pelaksana (97,22)

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) “Mohon dipermudah segala syarat-syaratnya dan mohon dipercepat prosesnya karena dagangan kami tidak bisa dijual bebas tanpa izin BPOM ini”
- b) “Diharapkan kepada BPOM untuk lebih maksimal lagi dalam kontrol peredaran Obat dan Makanan serta secara berkala”

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

- 1) Sarana Prasarana dalam pelayanan masih dinilai kurang oleh pengguna layanan karena Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu masih bertempat pada gedung sewa dalam bentuk ruko, sehingga belum maksimal dalam pemenuhan sarana prasarana pelayanan, seperti belum adanya fasilitas khusus untuk kelompok rentan dan disabilitas, belum terdapat ruang ramah anak dan ruang laktasi
- 2) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat, dan persyaratan masih dirasa cukup banyak dan sulit oleh pengguna layanan sertifikasi CPKB dan CPPOB. Hal ini dikarenakan belum tersampainya dengan baik timeline dari tahapan yang perlu dilaksanakan dari awal hingga proses sertifikasi selesai

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 pada tanggal 07 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

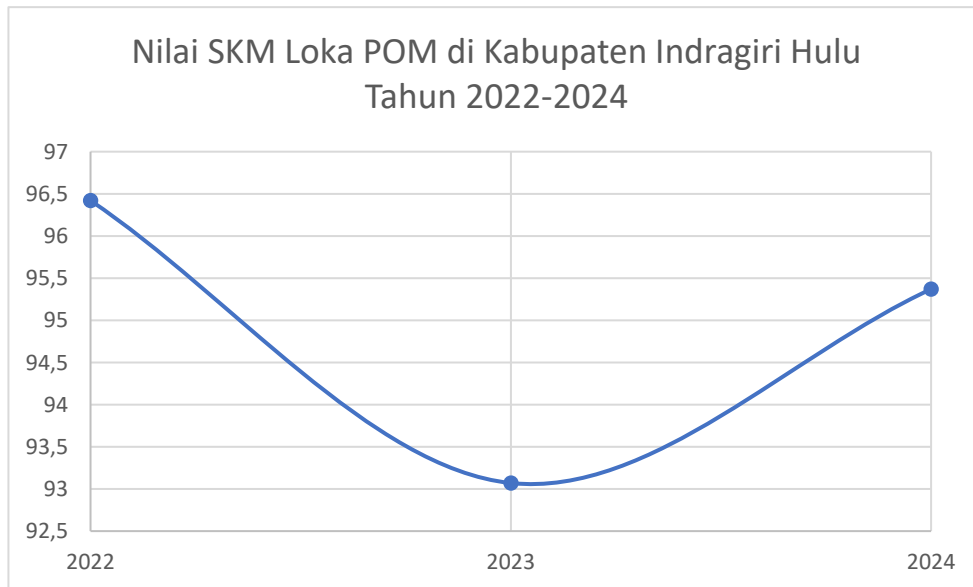
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Sarana Prasarana	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu masih bertempat pada gedung sewa dalam bentuk ruko, sehingga belum maksimal dalam pemenuhan sarana prasarana pelayanan, khususnya untuk kelompok rentan dan disabilitas	Melengkapi fasilitas ruang tunggu dengan kursi prioritas dan membekali petugas layanan dengan aplikasi penerjemah Bahasa isyarat	Desember 2024	Ketua Tim Tata Usaha
		Persyaratan	Responden yang sebagian besar merupakan UMKM, belum terbiasa dengan persyaratan dokumen sertifikasi yang memang cukup banyak.	Melakukan pembinaan dan membantu dalam penyiapan dokumen persyaratan sertifikasi	Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi
		Waktu Penyelesaian	Belum tersampainya dengan baik timeline dari tahapan yang perlu dilaksanakan dari awal hingga proses sertifikasi selesai	Membuat leaflet/infografis terkait timeline tahapan proses sertifikasi dengan menarik dan mudah dipahami	Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi

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 Indragiri Hulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai SKM pada tahun 2023 dibandingkan tahun 2022, namun pada tahun 2024 nilai SKM Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu dapat ditingkatkan Kembali.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,37. Nilai SKM di Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, persyaratan dan waktu penyelesaian pelayanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan perilaku pelaksana

Pematang Reba, 20 Agustus 2024
Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten
Indragiri Hulu,



(Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc)
NIP. 19810712 200604 2 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2024

1 KEBERSEDIAAN
Ketersediaan Fasilitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Saran

Keterangan Responden

Nama Lengkap:

Unit:

Jenis Kelamin: ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP:

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan Utama:

Nama Instansi/penugasan tempat bekerja/kegiatan:

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu

Back

Update

Download

Tahun: 2024

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu

Layanan

☒ Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Injap Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		Sertifikasi peremehan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (EPOTB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5		Sertifikasi peremehan aspek Cara Pembuatan Farmasi yang Baik (CFPB)	1	1	96.67	96.67	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	88.89
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon sertifikasi kefarmasian	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7		Penerbitan izin peredaran Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	2	83.33	83.33	80.00	75.00	83.33	83.33	83.33	83.33	75.00	82.18
8		Pengajian Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	0	0	97.92	100.00	99.61	100.00	100.00	97.92	100.00	100.00	95.83	98.50

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

NOMOR HK.02.02.7C.06.24.26.1 TAHUN 2024
TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU
TAHUN ANGGARAN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

- Menimbang : a. bahwa untuk dapat memberikan pelayanan kepada konsumen/masyarakat secara optimal, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan;
- b. bahwa untuk melakukan monitoring dan evaluasi layanan perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu;
- c. bahwa dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat perlu ditunjuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Indragiri Hulu;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas maka perlu menetapkan keputusan ini.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

-2-

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan;
7. Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Indragiri Hulu Nomor HK.02.02.8B.9B4.10.23.53 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Indragiri Hulu.
8. Surat dari Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor B-OT.03.04.2.22.01.24.62 tentang Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU.
- Kesatu : Menunjuk dan menetapkan pegawai yang namanya tersebut di bawah ini sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut :

Petanggungjawab : Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu

Tim Pelaksana SKM

1. Unsh Desi Mardiana, S.Parm., Apt

2. Elshai Nadysa Putri, S.K.M

3. Abdi Alhasanah, S.Ros

Ketua : Tim Pelaksana SKM bertugas dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu

Revisi : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penempatan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kabupaten Indragiri Hulu
pada tanggal 05 Juni 2024
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kab. Indragiri Hulu,

Beni Arulita, S.Parm., Apt, M.Sc.

b. Publikasi Hasil SKM

a. Subsite Loka POM di Kab. Indragiri Hulu (indragirihulu.pom.go.id)



b. Media Sosial Instagram



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Indragiri Hulu

Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Bulan Juli dan Perencanaan Kegiatan TW 3 serta Pembahasan Tindak Lanjut Hasil SKM
Lokasi : Ruang Rapat LL 2 Loka POM di Indragiri Hulu
Waktu : Rabu, 7 Agustus 2024 09:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD	Data Dukung
1	Intah Des Mardalis	199310132019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Indragiri Hulu	Wanita	Luring - WFO		
2	Lidia Asrida	199310162019032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Indragiri Hulu	Wanita	Luring - WFO		
3	Muhammad Sinal Wiyatama	199905222023211001	Aniparis Keterampilan	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Indragiri Hulu	Pria	Luring - WFO		
4	Rio Riduan	199505032024211004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Indragiri Hulu	Pria	Luring - WFO		
5	Vinny Jovalynda	199706262019032004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Indragiri Hulu	Wanita	Dinas		

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2023]**



**Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu
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 Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu 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 Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu 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	91,03	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,31	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	94,02	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92,31	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,31	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94,87	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94,87	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,31	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	93,59	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 (Persyaratan)	1.1 Membuat leaflet terkait persyaratan pendaftaran izin edar		v			Ketua Tim Sertifikasi
2	Unsur 2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	2.1 Memperbaiki sistem dan prosedur layanan dengan menambah tenaga front office yang mumpuni		v			Ketua Tim Tata Usaha
3	Unsur 4 (Biaya/Tarif)	3.1 Meminta kuota yang cukup untuk pengujian gratis UMKM di BBPOM di Pekanbaru		v			Ketua Tim Pemeriksaan

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 Ditindakl anjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 (Membuat leaflet terkait persyaratan pendaftaran izin edar	Sudah	Membuat leaflet terkait persyaratan pendaftaran izin edar dengan lebih menarik dan sederhana agar lebih mudah dipahami		-
2	Memperbaiki sistem dan prosedur layanan dengan menambah tenaga front office yang mumpuni	Sudah	Memperbaiki sistem dan prosedur layanan dengan menambah tenaga front office yang mumpuni agar saat petugas tidak berada di tempat layanan tetap berjalan dengan baik		-
3	Meminta kuota yang cukup untuk pengujian gratis UMKM di BBPOM di Pekanbaru	Sudah	Meminta kuota yang cukup untuk pengujian gratis UMKM di BBPOM di Pekanbaru, agar UMKM terbantu dalam biaya sertifikasi		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Unit Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pematang Reba, 20 Agustus 2024

Unit Pelayanan Publik Loka POM di

Kabupaten Indragiri Hulu,



(Emi Amalia, S.Farm., Apt., M.Sc)

NIP. 19810712 200604 2 004