BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Loka POM di Kab. Pulau Morotai

2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM..... iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 7
ANALISIS HASIL SKM 7
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7
5.2 Tren Nilai SKM 10
BAB V 11
KESIMPULAN 11
LAMPIRAN 12
1. Kuesioner 12
2. Hasil Olah Data SKM 15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 19

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 Kab. Pulau Morotai 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 Kab.Pulau Morotai

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 2023 pada Loka POM di Kab. Pulau Morotai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai yang disebarkan 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 Kab. Pulau Morotai 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 di Loka POM di Kab. Pulau Morotai melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikLokaMorotai 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 triwulan 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
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai. 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 Kab. Pulau Morotai tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	7	7
2	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	2	2
Jumlah		**9**	**9**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 9 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	5	55,6%
		Perempuan	4	44,4%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	22,2%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	5	55,6%
		S2/Profesi/S3	2	22,2%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	33,3%
		Pegawai Swasta	1	11,1%
		Wiraswasta	3	33,3%
		Pegawai BUMN/BUMD	1	11,1%
		Lainnya	1	11,1%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	11,1%
		26 – 30 Tahun	5	55,6%
		31 – 35 Tahun	1	11,1%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	2	22,2%

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

Pengolahan data SKM menggunakan subsite SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	**92,86**	97,62	98,41	**92,86**	**92,86**	97,62	100,00	100,00	**90,48**	**95,86**
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	**50,00**	**58,33**	80,56	**66,67**	75,00	75,00	91,67	75,00	75,00	**71,91**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83.33	83.33	0
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.33	88.89	5.56

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	83.33	94.44	11.11
U4	Biaya/Tarif	88.89	87.04	1.85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.33	88.89	5.56
U6	Kompetensi Pelaksana	83.33	92.59	9.26
U7	Perilaku Pelaksana	88.89	98.15	9.26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83.33	94.44	11.11
U9	Sarana dan Prasarana	61.11	87.04	25.93
Nilai SKM Unit Layanan		**82.10**	**90.53**	**8,43**

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

5.1 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 23 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 (DD-MM-YY)	PIC
1	Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan makaan	Persyaratan	Masyarakat belum sepenuhnya memahami persyaratan agar dapat melakukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Mensosialisa-sikan kepada masyarakat terkait persyaratan untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Desember 2023	Koordinator Fungsi Infokom
		Biaya/Tarif	Masyarakat belum seluruhnya mengetahui bahwa layanan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai tidak dipungut biaya/gratis	Mensosialisa-sikan kepada masyarakat terkait biaya/tarif untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	Desember 2023	Koordinator Fungsi Infokom

		Sarana dan Prasaran	Kondisi ruang layanan ULPK masih kurang memadai karena kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai masih sewa	Merencanakan pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan ULPK berupa meja resepsionis serta set meja dan kursi tamu untuk ULPK	Desember 2023	Koordinator Fungsi Infokom
2	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	Persyaratan	Pelaku usaha belum sepenuhnya mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam penerbitan izin penerapan cppob sehingga pelaku usaha merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan	Melakukan pendampingan terhadap pemenuhan persyaratan bagi pelaku usaha melalui inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan)	Desember 2023	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelaku usaha belum mengetahui alur layanan penerbitan izin penerapan cppob	Melakukan sosialisasi terkait alur izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya	Desember 2023	Koordinator Fungsi Pemeriksaan
		Biaya/Tarif	Pelaku usaha belum mengetahui biaya/tarif penerbitan izin penerapan cppob	Melakukan sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya	Desember 2023	Koordinator Fungsi Pemeriksaan

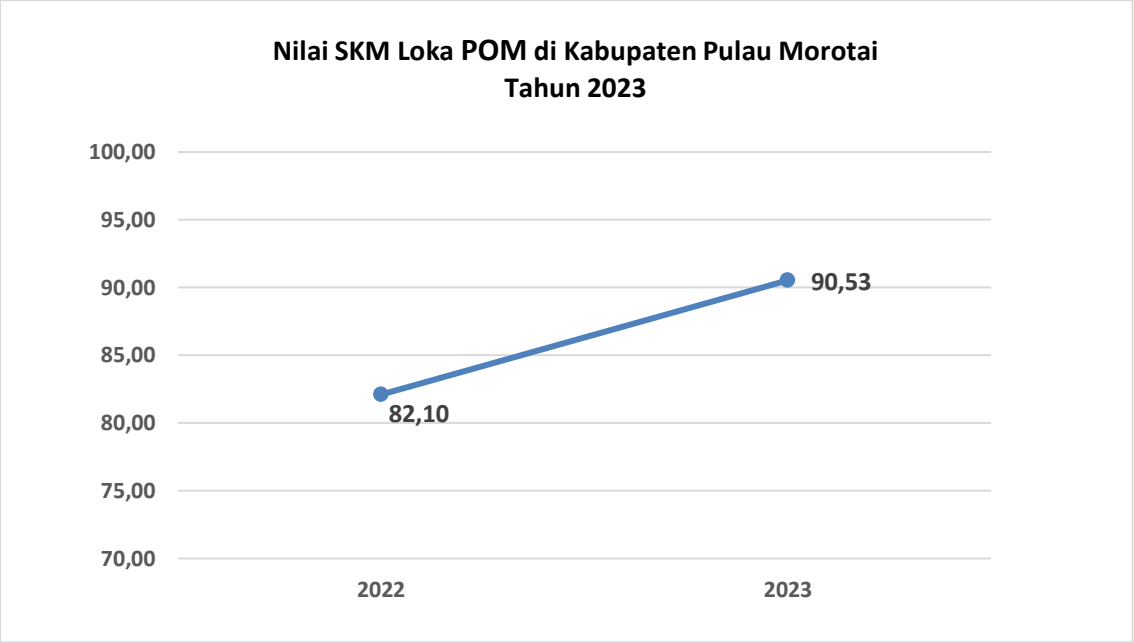
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	Sudah cukup baik untuk instansi Loka POM Morotai	N/A	N/A
		Loka POM Kab. Pulau Moroti sudah melaksanakan tugas pelayanan secara maksimal sesuai harapan masyarakat sehingga masyarakat tidak ragu lagi tentang jaminan kesehatan dalam semua produk makanan dan minuman yang beredar di seluruh toko/kios di seluruh morotai	N/A	N/A
		Lebih sering lagi lakukan sosialisasi kepada masyarakat & perkuat peran pemuda dalam melakukan pengawasan dengan cara membangun kerja sama lintas pemuda maupun komunitas masyarakat.	Koordinasi dengan komunitas Rumah Baca Kreatif Desa Yayasan dalam rangka Sosialisasi mengenai Obat dan Makanan	September 2023
		Sangat Baik	N/A	N/A
		Saran kami, terkait peredaran makanan di kios kecil masih marak ditemukan. Selain itu kios di desa desa juga masih sangat banyak bahan kedaluwarsa yang perlu di diantisipasi.	Koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) terkait pengawasan peredaran pangan kedaluwarsa di desa – desa. Selain itu, melibatkan Anggota SAKA POM yang tersebar di seluruh Kab. Pulau Morotai untuk ikut serta dalam pengawasan Post Market melalui Aplikasi Pramuka SAPA	September 2023
2	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Apabila dalam hal pengurusan minta di mudahkan dan minta pendampingan dalam hal pengurusan, terima kasih	Melakukan pendampingan dalam rangka penerbitan izin penerapan CPPOB kepada pelaku usaha yang bersangkutan melalui inovasi Ladang Pala (Layanan	Desember 2023

		Saran dari kami untuk dipermudah lagi untuk penerbitan sertifikasi dari bpom. Terima kasih	Pendampingan Pangan Olahan)	Desember 2023

5.2 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 Kab. Pulau Morotai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi **konsistensi peningkatan** kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Kategori A) dengan nilai SKM 95.03. Nilai Loka POM di Kab. Pulau Morotai menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah pada Layanan Izin Penerapan CPPOB adalah Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Biaya/Tarif. sedangkan untuk 3 unsur terendah untuk Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Biaya/tarif serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu penyelesaian, perilaku pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

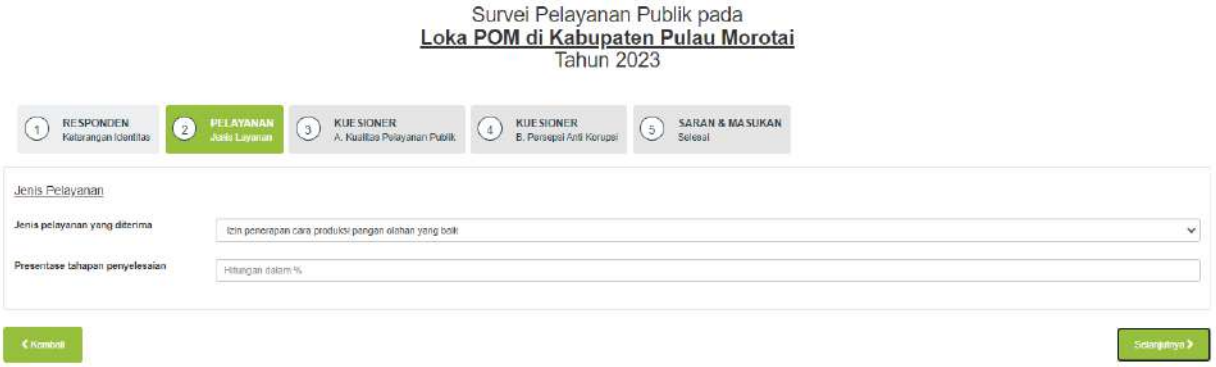
Pulau Morotai, 12 September 2023
Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai

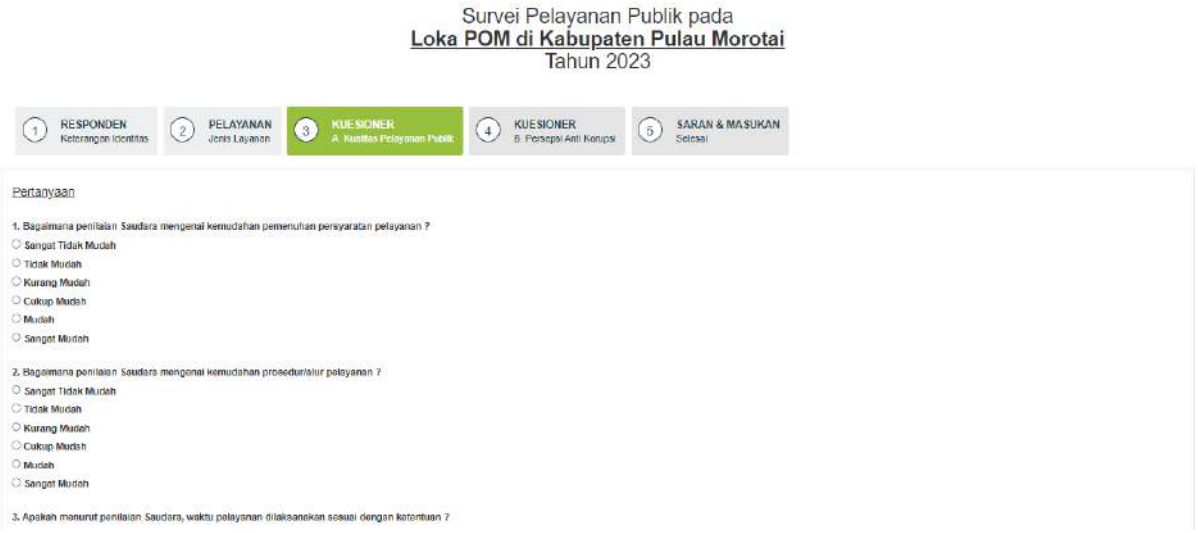
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. PULAU MOROTAI
BADAN POM

Salman Fariesy, S.Farm., Apt
NIP 19850321 201212 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner





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
- 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

Top

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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

Top

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- 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

Top

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
- ○ 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

Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN KAB. PULAU MOROTAI

Jenis Layanan : **Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan**
Jumlah Populasi : **7**
Jumlah Target Responden : **7**

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan		
					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Perempuan	28	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
2	Laki - laki	26	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	Sudah cukup baik utk instansi Loka POM Morotai
3	Laki - laki	50	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Loka POM Kab. Pulau Morotai sdh melaksanakan tugas pelayanan secara maksimal sesuai harapan masyarakat sehingga masyarakat tdk ragu lagi ttg jaminan kesehatan dlm semua produk makanan dan minuman yg beredar di seluruh toko/kios di seluruh morotai

																di seluruh morotai
4	Laki - laki	28	S1	Pegawai BUMN/D	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih sering lagi lakukan sosialisasi kepada masyarakat & perkuat peran pemuda dalam melakukan pengawasan dengan cara membangun kerja sama lintas pemuda maupun komunitas masyarakat.
5	Perempuan	23	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswatsa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
6	Perempuan	28	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Baik
7	Laki - laki	32	S1	Lainnya	4	6	4	6	6	3	3	6	6	6	3	Saran kami, terkait peredaran makanan di kios kecil masih marak ditemukan. Selain itu kios di desa desa juga masih sangat banyak bahan kedaluwarsa yang perlu di diantisipasi.

Nilai Rata - Rata	**5,571**	**5,857**	**5,905**	**5,571**	**5,571**	**5,857**	**6,000**	**6,000**	**5,429**	
Nilai Rata - Rata Tertimbang	**0,619**	**0,651**	**0,656**	**0,619**	**0,619**	**0,651**	**0,667**	**0,667**	**0,603**	**5,751**
SKM Unit pelayanan			**95,86**							

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN KAB. PULAU MOROTAI

Jenis Layanan : **Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik**
Jumlah Populasi : **2**
Jumlah Target Responden : **2**

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN											Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Perempuan	46	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	2	4	5	5	4	3	4	4	6	4	5	Apabila dlm hal pengurusan minta di mudahkan dan minta pendampingan dlm hal pengurusan,trimakasih
2	Laki - laki	26	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Saran dari kami untuk dipermudah lagi untuk penerbitan sertifikasi dari bpom. Terimakasih
Nilai Rata - Rata					3,000	3,500	4,833			4,000	4,500	4,500	5,500	4,500	4,500	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0,333	0,389	0,537			0,444	0,500	0,500	0,611	0,500	0,500	4,315
SKM Unit pelayanan							71,91									

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

BADAN POM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

Jln. Poros Gotalamo, Desa Gotalamo, Kec. Morotai Selatan, Kabupaten Pulau Morotai
Telp. 0813 4000 0130
E-mail : loka_pulaumorotai@pom.go.id ; Website : pulaumorotai.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI
NOMOR : HK.02.02.37B.37B4.08.23.17
Tentang
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI TAHUN 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

Menimbang :
a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Pulau Morotai Tahun 2023 dibentuk Tim Pelaksana yang namanya tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini telah memenuhi syarat untuk diserahi tugas dimaksud;

Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua 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.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN PULAU MOROTAI TAHUN 2023.

Pertama : Menunjuk Nama/NIP, Pangkat/Golongan, Jabatan, sebagaimana lampiran Surat Keputusan ini, untuk menjalankan tugas menyiapkan, melaksanakan dan melaporkan hasil kegiatan terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

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

Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuesioner, pengolahan data dan analisis, serta pelaporan.

Ketiga : Tim Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai.

Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Morotai
Pada Tanggal 04 Agustus 2023

KEPALA LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI,

SALMAN FARIESY

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI
NOMOR : HK.02.02.37B.37B4.08.23.17
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM
DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN PULAU MOROTAI
TAHUN 2023

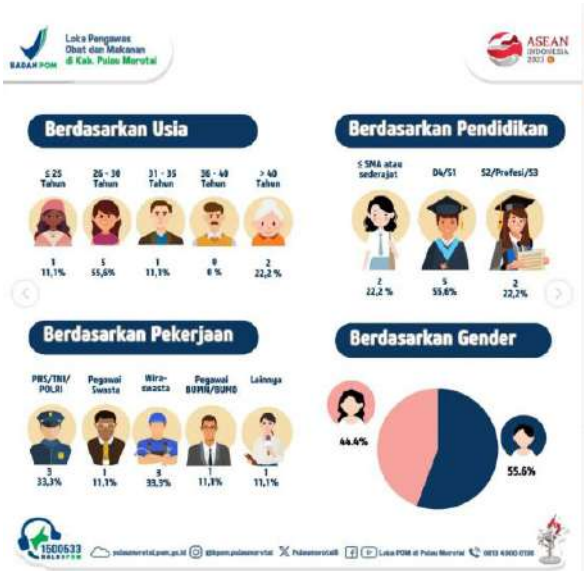
Penanggungjawab	:	Salman Fariesy, S.Farm., Apt
Pelaksana	:	
Ketua	:	Yulica Tumaruk, S.Si., Apt
Anggota	:	1. Sitti Inayyah Arista, S.Si., Apt
		2. Khairunnisa, SKM
Sekretaris	:	Mar'atus Soleha, S.TP

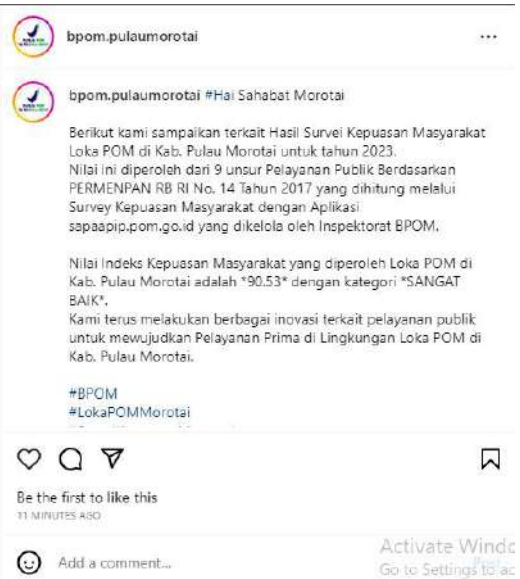
KEPALA LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI,

SALMAN FARIESY

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

b. Publikasi Hasil SKM





c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai

Agenda : Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai Tahun 2023
Lokasi : Loka POM di Kab. Pulau Morotai
Waktu : Rabu, 23 Agustus 2023 12:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Dhini Arwindah	199408312019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Wanita	Luring / WFO	
2	Eisent Hower Farlindungan	199404132019031001	Bendahara	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Pria	Luring / WFO	
3	Hilman Ali Fardhinand	199306292019031002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Pria	Luring / WFO	
4	Iskandar Zulkarnain	199309132019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Pria	Luring / WFO	
5	Julio Brian Siwalette	199611142019031001	Pranata Komputer Terampil	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Pria	Luring / WFO	
6	Mar'atus Soleha, S.TP	199407182019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Wanita	Luring / WFO	
7	Salman Fariesy	198503212012121003	Kepala Loka Pom Di Kab. Pulau Morotai	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Pria	Luring / WFO	
8	Sitti Inayyah Arista, S.Si., Apt.	199303312019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Wanita	Luring / WFO	
9	SRI AYU DEVI	7371036708960002	Ppnpn	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Wanita	Luring / WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
10	Yulica Tumaruk	199107222019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Pulau Morotai	Wanita	Luring / WFO	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Salman Fariesy, S.Farm., Apt
NIP	:	19850321 201212 1 003
Jabatan	:	Kepala Loka POM di Kab.Pulau Morotai
Unit Kerja	:	Loka POM di Kab.Pulau Morotai

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.

Morotai, 23 Agustus 2023

Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai,

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN BADAN POM DI KAB. PULAU MOROTAI

Salman Fariesy, S.Farm., Apt