

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI

2024

PERIODE TRIWULAN IV

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. PULAU MOROTAI

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2024**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1. Pendahuluan

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 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 Hukum

- a) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan Pelaksanaan

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 Pulau Morotai.

1.4 Sasaran Pelaksanaan

Adapun sasaran pelaksanaan SKM Loka POM di Kab. Pulau Morotai antara lain :

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.

1.5 Manfaat yang diharapkan

Dengan survei kepuasan masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai.
2. Diketuinya indikator reformasi birokrasi di Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai amanat Pasal 35 Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System (QMS)* ISO 9001: 2015 tentang kepuasan pelanggan.
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

8. Diketuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Penetapan Responden

Responden adalah pelanggan/konsumen yang mendapatkan layanan dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kab. Pulau Morotai dan mengisi survei kepuasan pelanggan yang telah disediakan.

2.2 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilakukan oleh Petugas Loka POM di Kab. Pulau Morotai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.3 Lokasi Survei

Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

2.4 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan setelah responden selesai menerima layanan dari Loka POM di Kab. Pulau Morotai yaitu sepanjang tahun 2024. Survei dilaksanakan dengan memberikan link survei kepuasan masyarakat yang tersedia yang memuat 9 unsur pelayanan publik dan 5 unsur antikorupsi.

2.5 Kuesioner

a. Bentuk Kuesioner

Bentuk Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pelaksana SKM untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner yang disediakan untuk Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagaimana terlampir.

b. Kuesioner dibagi menjadi 3 bagian antara lain sebaga berikut :

- Bagian Pertama : berisi data responden meliputi nama, unsur, nomor telepon, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, namainstansi/perusahaan, nama pegawai penerima, jenis pelayanan yang diterima.
- Bagian Kedua, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
- Bagian ketiga, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
- Bagian keempat, berisi bagian untuk menuliskan kritik dan saran/masukan.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2024, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta diintegrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 6 (enam) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif (U4)**, adalah 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan (U8)**, Saran dan Masukan (U8), adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana (U9)**, 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,) Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survey berupa soal dan responden diminta untuk menjawab pertanyaan survey dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penilaian / pendapat responden tentang pelayanan publik

Pilihan Jawaban	Nilai Jawaban
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Kurang Baik	3
Cukup Baik	4
Baik	5
Sangat Baik	6

e. Metode Analisa Data

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata – ratatertimbang masing – masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana table dibawah ini.

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25 – 64,99	D	Tidak Baik
65 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 - 100	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

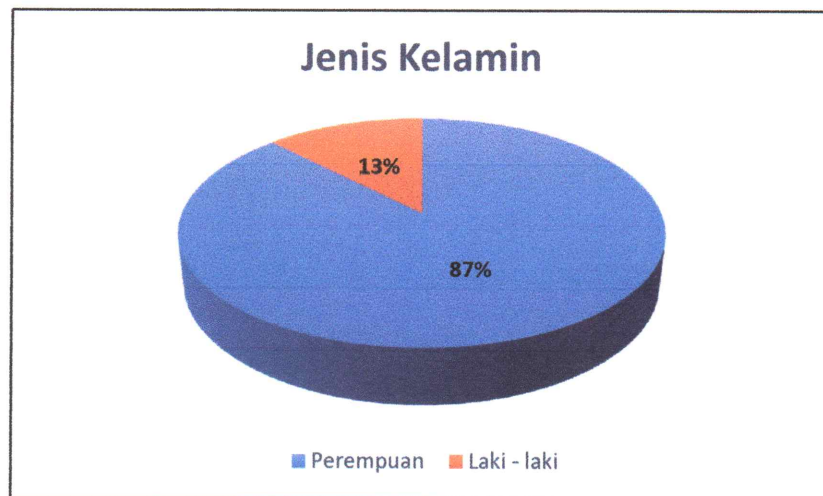
3.1. Karakteristik Responden

➤ Jumlah Responden

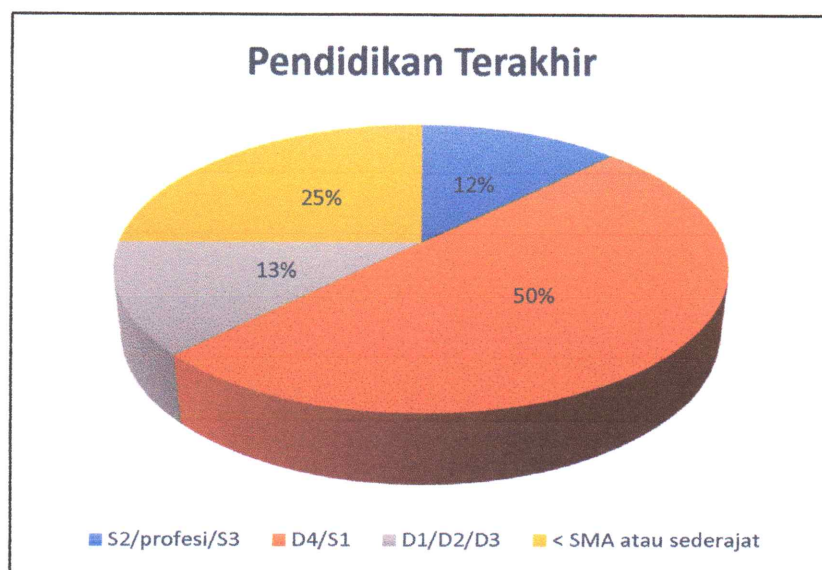
Layanan	Jumlah Responden
Layanan Informasi dan Pengaduan	5
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	1
Jumlah	6

➤ Profil Responden

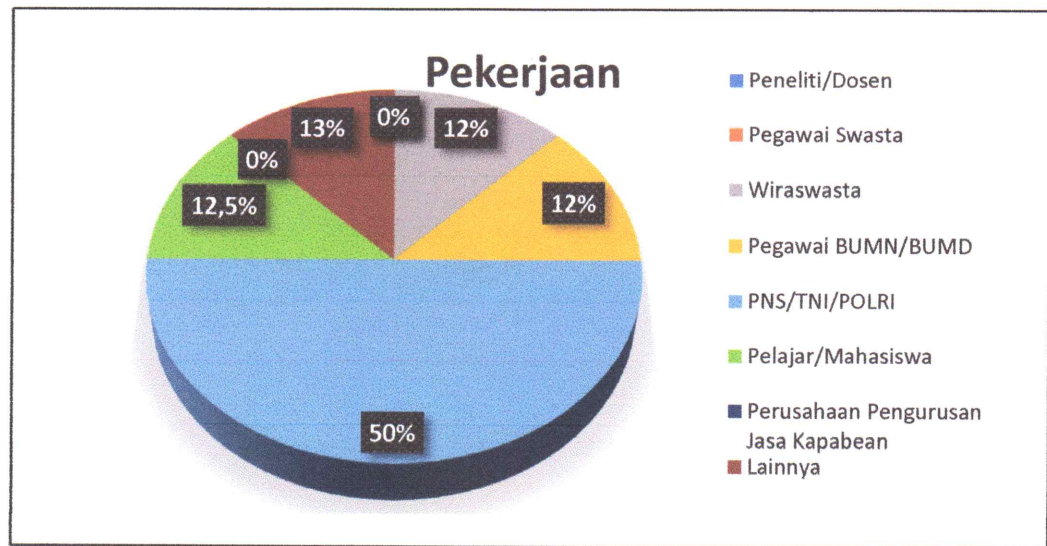
➤ Profil Responden berdasarkan gender



➤ Profil Responden berdasarkan pendidikan terakhir



➤ **Profil Responden berdasarkan pekerjaan**



2.1. Analisa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap pelayanan publik dan anti korupsi yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai, telah dilaksanakan survey terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi di Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai melalui link survey yang telah tersedia. Jumlah responden yang telah mendapatkan layanan dan mengisi form Survey Kepuasan Pelanggan Periode Oktober s/d Desember Tahun 2024 sebanyak 8 orang responden, yang terdiri dari 87% responden wanita dan 13% responden pria. Tingkat pendidikan terakhir responden yaitu 50% D4/S1, 25% ≤ SMA atau sederajat, 12% S2/Profesi/S3 dan D1/D2/D3 sebanyak 13%. Berdasarkan jenis pekerjaan, diperoleh sebanyak 12,5% Wiraswasta, 0% Pegawai Swasta, 12,5 % responden berprofesi Pegawai BUMN/BUMD, 50% responden berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri, 12,5% merupakan pelajar/mahasiswa dan 12,5% lainnya. Jenis pelayanan yang diterima oleh responden sebanyak 57% adalah layanan pengaduan dan permintaan informasi Obat dan Makanan serta 43 % layanan izin penerapan CPPOB.

Hasil survey terhadap Kualitas Layanan Loka POM Kabupaten Pulau Morotai dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil survey terhadap Kualitas Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan di Loka POM Kabupaten Pulau Morotai

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata – rata per unsur = (c) : Jumlah kuesioner yang Terisi	Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur = (d) x 0,11
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	Persyaratan (U1)	46	5,75	0,62
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	42	5,25	0,62
3	Waktu Penyelesaian (U3)	132	5,50	0,58
4	Biaya/Tarif (U4)	47	5,88	0,62
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	44	5,50	0,64
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	48	6,00	0,64
7	Perilaku Pelaksana (U7)	48	6,00	0,64
8	Penanganan Pengaduan (U8)	45	5,63	0,64
9	Sarana dan Prasarana (U9)	42	5,25	0,62
NILAI IKM				5,64
NILAI IKM Konversi				93,38
Mutu Pelayanan				Sangat Baik

Dari hasil pengukuran didapatkan nilai tertinggi pada U1, U4, U6, U7, U8 dan U9. Untuk unsur yang paling rendah adalah U2, U3 dan U5. Sedangkan untuk nilai IKM pada Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan adalah **93,38** dengan mutu pelayanan sangat baik.

Untuk Penilaian Persepsi Anti Korupsi di Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Penilaian Persepsi Anti Korupsi

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata – rata per unsur = (c) : Jumlah kuesioner yang Terisi	Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur = (d) x 0,11
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	Peberian Layanan Tanpa Diskriminasi	47	5,88	1,10
2	Pemberian Layanan sesuai Prosedur dan Tanpa Indikasi Kecurangan	47	5,88	1,13
3	Pemberian Layanan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	48	6,00	1,17
4	Pemberian Layanan tanpa praktik pungutan liar (Pungli)	48	6,00	1,13
5	Pemberian Layanan tanpa praktik percaloan/perantara/biro	48	6,00	1,20
NILAI IKM				5,95
NILAI IKM Konversi				99,17
Mutu Pelayanan				Sangat Baik

Keterangan:

0 – 16,67% = Sangat Tidak Baik

16,68 – 33,35% = Tidak Baik

33,36 – 50,03% = Kurang Baik

50,04 – 66,71% = Cukup Baik

66,72 – 83,39% = Baik

83,40 – 100% = Sangat Baik

Hasil survey menunjukkan penilaian persepsi anti korupsi di Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai sebesar **99,17 %** dengan mutu pelayanan sangat baik.

3 Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Periode Triwulan III (Juli s/d September) Tahun 2024 telah selesai ditindaklanjuti. Adapun dokumen pendukung terlampir dalam Lampiran I. Survei dilakukan dengan menyebarkan Link Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kab. Pulau Morotai kepada pelanggan/responden yang menerima Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan, Layanan Izin Penerapan CPPOB ataupun layanan lainnya yang diberikan oleh Loka POM di Kab. Pulau Morotai. Layanan diberikan melalui Whatsapp, Secara Langsung di Kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai atau Mal Pelayanan Publik Kabupaten Halmahera Utara serta melalui media lainnya.

Berdasarkan hasil penilaian survey terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi, diperoleh 3 parameter nilai terendah antara lain sarana dan prasarana, persyaratan, dan waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil penilaian survey terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi Triwulan IV Tahun 2024 telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pelaksanaan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II berbeda dengan semester I, dimana pada semester II dipilih 3 unsur terendah dari semua layanan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 31 Desember 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM pada Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan Triwulan IV

No.	Parameter	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	PIC	Batas Waktu Penyelesaian RTL
1.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelaku usaha belum terpapar ttg Aplikasi/Sistem yang digunakan untuk Pengajuan Izin Penerapan CPPOB	Merepost tutorial OSS/ e-sertifikasi secara berkala melalui media sosial Setiap melakukan pendampingan terhadap UMKM dapat menjelaskan kembali terkait alur penerbitan IP CPPOB serta menunjukkan leaflet terkait	Fungsi Pemeriksaan	31 Maret 2025

			Alur Pengajuan IP CPPOB		
2.	Waktu Penyelesaian	Terdapat pendampingan yang dilaksanakan oleh petugas pendamping diluar jam kerja	Mengidentifikasi profiling customer berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan sehingga dapat diprediksi untuk pendekatan pendampingan	Fungsi Pemeriksaan	31 Maret 2025
3.	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Pemahaman pelaku usaha terkait Izin penerapan Cara Produksi pangan Olahan yang baik terbatas	Memberikan penjelasan kepada Pelaku usaha saat Bimtek CPPOB terkait Produk Layanan	Fungsi Pemeriksaan	31 Maret 2025

4 Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Rekapitulasi saran/kritik

Rencana Tindak Lanjut saran/kritik hasil SKM Periode Triwulan IV (Oktober s/d Desember) Tahun 2024 telah selesai ditindaklanjuti. Adapun dokumen pendukung terlampir dalam Lampiran I.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan, tidak diperoleh saran/masukan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

Saran :

1. Agar lebih memperhatikan obat-obatan yg masih dijual bebas di warung
2. Harapan kami tidak ada lagi peredaran obat secara bebas tanpa izin & ketentuan yg Berlaku
3. Pelayanan Memuaskan
4. Menurut saya pelayanan petugas sudah sesuai prosedur pekerjaan
5. Loka POM Morotai sukses dan lebih maju lagi

Rencana Tindak Lanjut :

Infokom : Akan melaksanakan KIE Sinematika dengan menambahkan materi Bahaya Penyalahgunaan Obat

5 Penutup

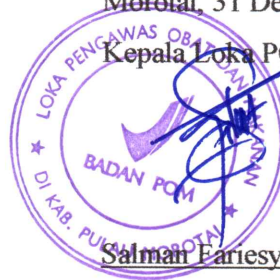
Loka POM di Kab. Pulau Morotai telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat selama Triwulan IV Tahun 2024, hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang diperoleh untuk Triwulan IV adalah 93,38 (Sangat Baik) dibandingkan dengan Nilai SKM triwulan III yaitu 91,67. Nilai IKM untuk Persepsi Anti Korupsi adalah 99,17 dengan kategori sangat baik.

Laporan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang akan datang.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja tim agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

Morotai, 31 Desember 2024

Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai,



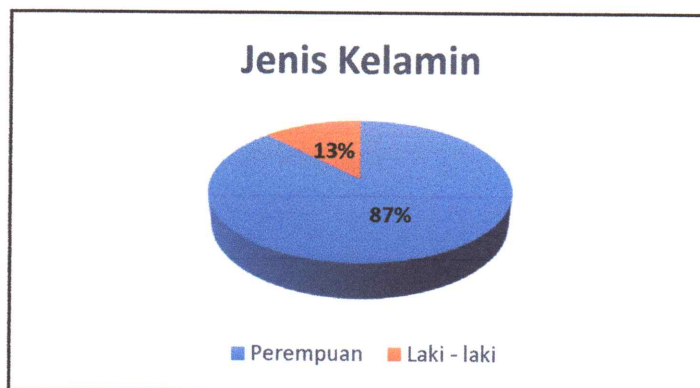
Salman Fariesy, S.Farm., Apt

NIP. 19850321 201212 1 003

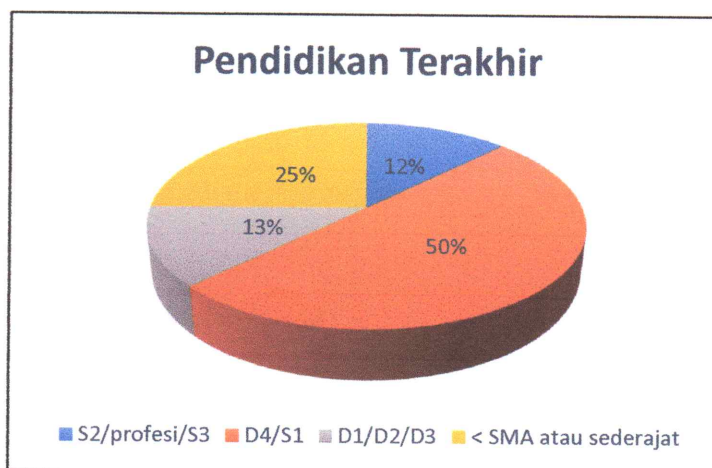
LAMPIRAN I
HASIL SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER) TAHUN 2024

A. DATA RESPONDEN

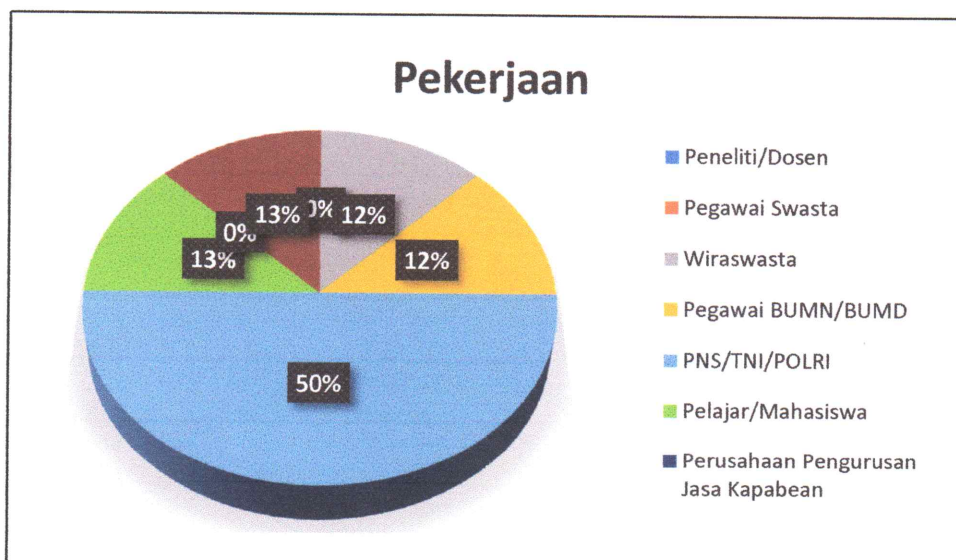
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



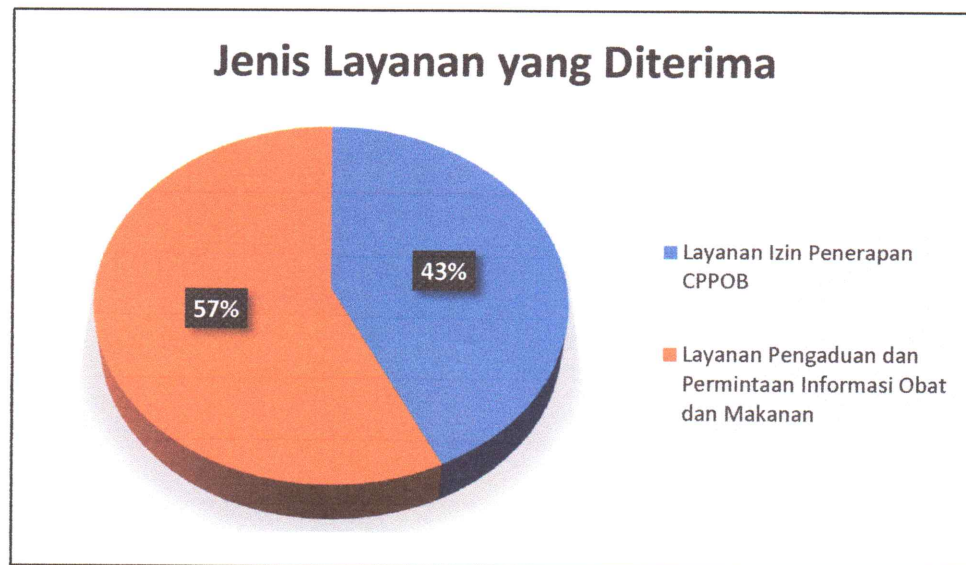
2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



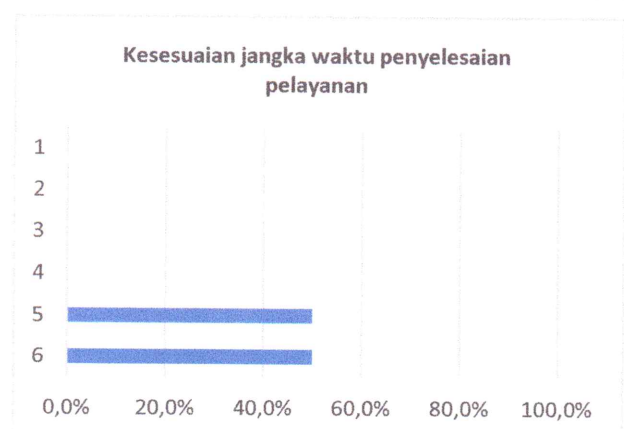
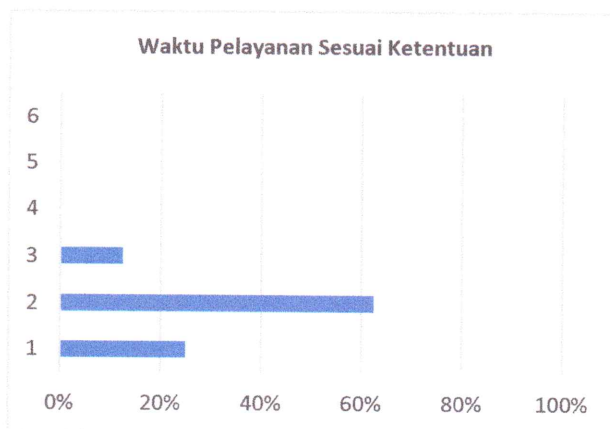
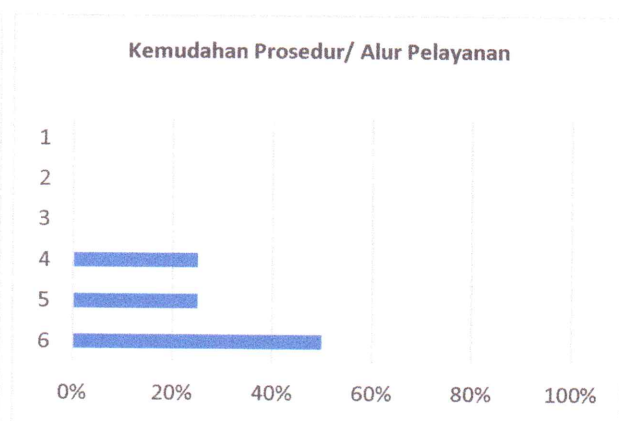
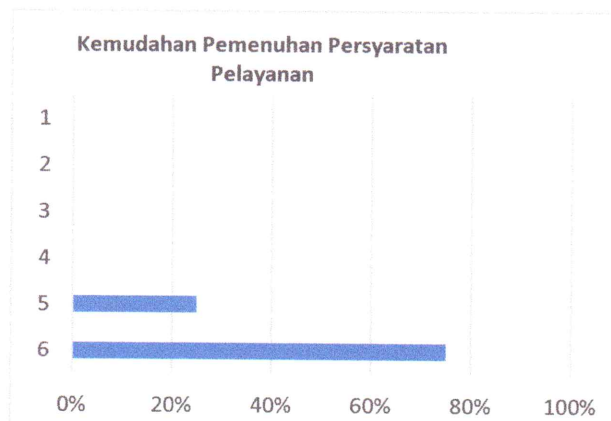
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

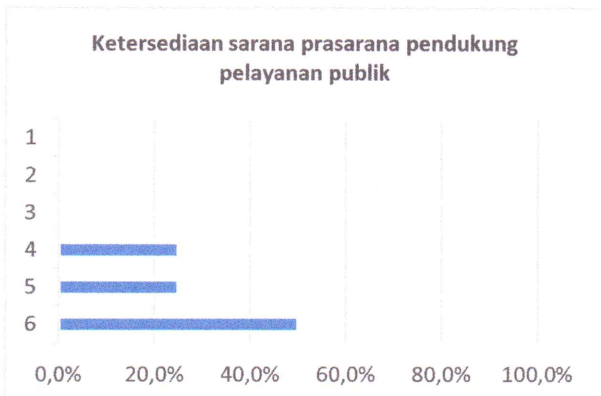
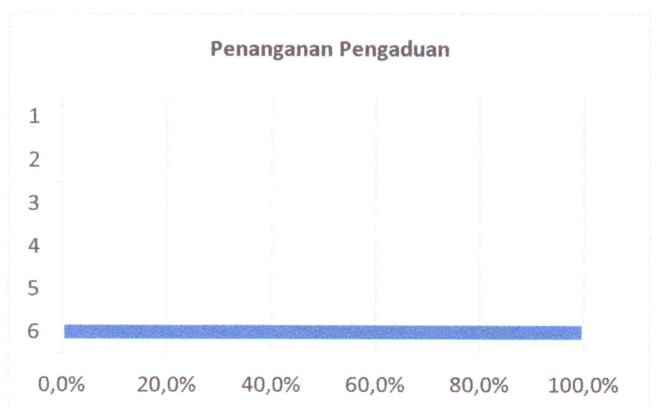
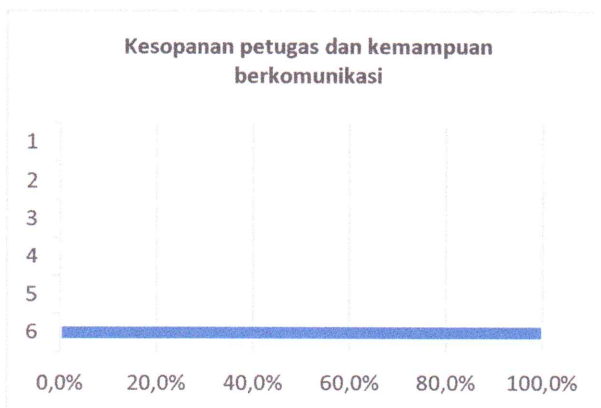
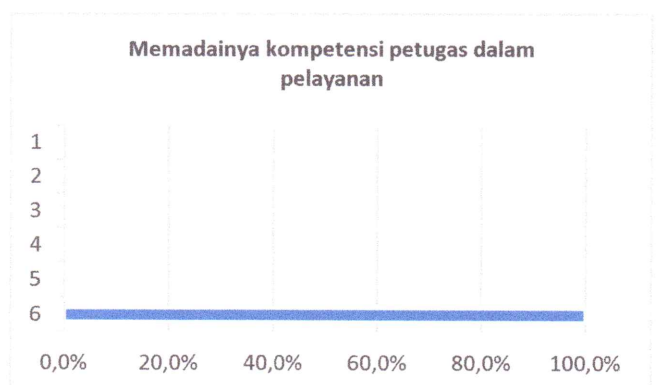
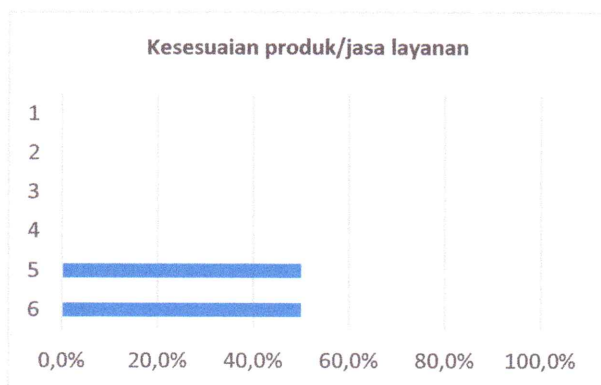
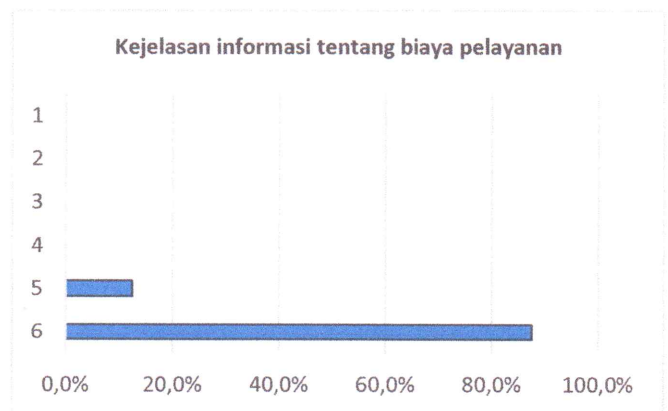
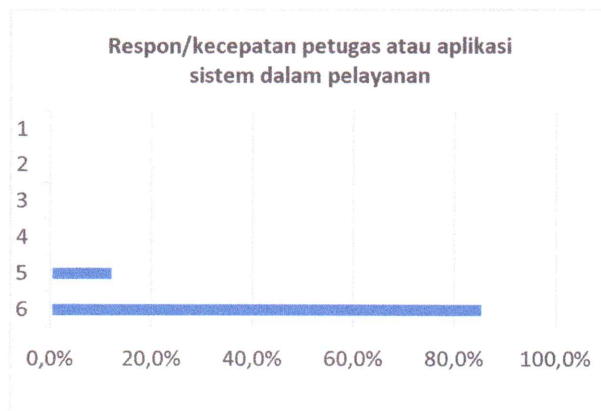


4. Jenis Pelayanan Yang Diterima

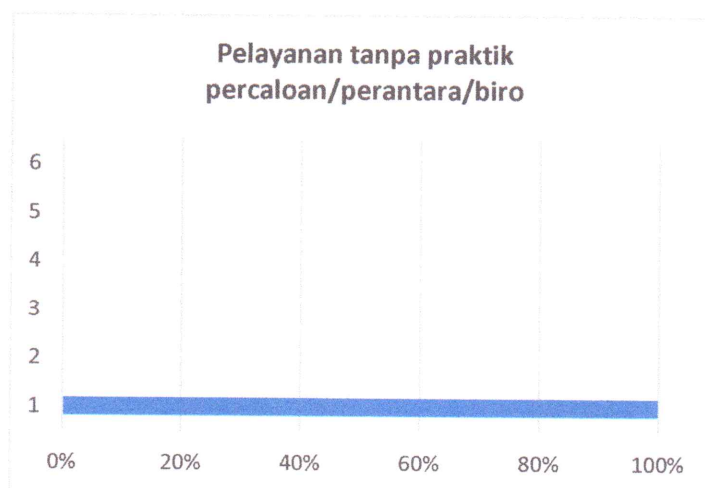
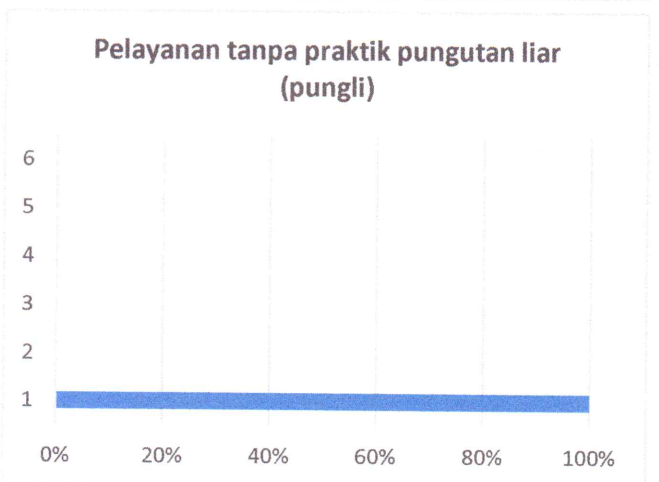
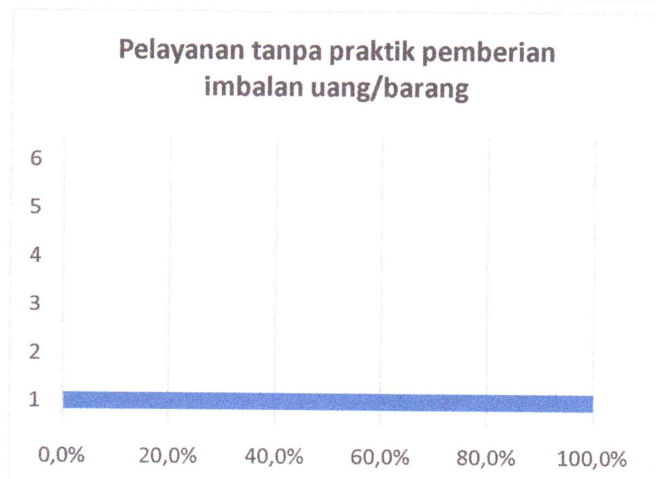
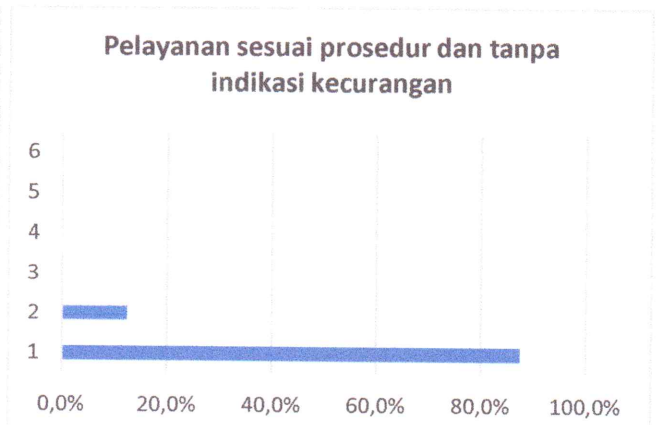
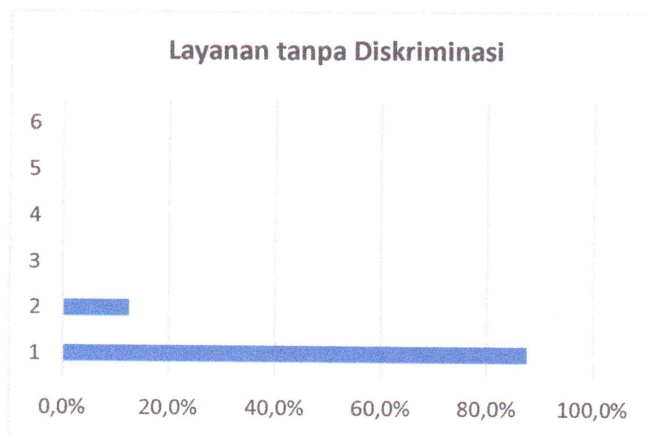


B. HASIL SURVEY KUALITAS PELAYANAN PUBLIK





C. HASIL SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI



D. REKAPITULASI HASIL SURVEY

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis pelayanan yang diterima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	Kritik/saran/masukan
1	30 tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	4	6	6	6	6	6	agar lebih memperhatikan obat obatan yg masih dijual bebas di warung2
2	49	Perempuan	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	-
3	31 tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai BUMN/BUMD	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Harapan kami tidak ada lagi peredaran obat secara bebas tanpa izin & ketentuan yg berlaku
4	44	Laki - laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	-
5	20	Perempuan	≤ SMA atau sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	-
6	59	Perempuan	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Izin penerapan CPPOB	5	4	4	5	5	6	5	6	6	5	4	6	6	6	6	6	Pelayanan memuaskan

7	24	Perempuan	≤ SMA atau sederajat	Wiraswasta	Izin penerapan CPPOB	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Menurut saya pelayanan petugas sudah sesuai prosedur pekerjaan
8	49 tahun	Perempuan	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Izin penerapan CPPOB	6	4	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	Loka POM Morotai sukses dan lebih maju lagi