LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Loka POM di Kota Tanjungbalai
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Tahun 2024

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

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 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
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 6
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 10
ANALISIS HASIL SKM 10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 11
4.3 Tren Nilai SKM 12
BAB V 13
KESIMPULAN 13
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data SKM 15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 17

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Difa Ananda, S.Farm

NIP : 19861126 200712 1 001

Jabatan : Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

Unit Kerja : Loka POM di Kota Tanjungbalai

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.

Tanjungbalai, 22 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai,

Difa Ananda, S.Farm

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

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 Kota Tanjungbalai 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.

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

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 Kota Tanjungbalai.

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;

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

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.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Loka POM di Kota Tanjungbalai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online melalui tautan http://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungbalai 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 Kota Tanjungbalai 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

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

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 secara online melalui tautan http://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungbalai 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	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	32
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

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

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 Kota Tanjungbalai, 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 Kota Tanjungbalai tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
2	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)	6	2
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	33	9
Jumlah		**40**	**12**

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

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	6	50%
		Perempuan	6	50%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	67%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	3	25%
		S2/Profesi/S3	1	8%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	3	25%
		Wiraswasta	5	42%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	4	33%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	2	17%
		31 – 35 Tahun	1	8%
		36 – 40 Tahun	4	33%
		≥ 41 Tahun	5	42%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83,33	83,33	88,89	100,00	66,67	100,00	100,00	83,33	100,00	**89,51**
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)	83,33	83,33	77,78	83,33	83,33	83,33	91,67	75,00	83,33	**82,72**
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	92,59	92,59	96,30	92,59	96,30	94,44	100,00	94,44	90,74	**94,44**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,00	90,28	5,28
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	90,28	5,28
U3	Waktu Penyelesaian	87,78	92,59	4,81
U4	Biaya/Tarif	91,67	91,67	0
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,00	91,67	1,67
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	93,06	3,06
U7	Perilaku Pelaksana	93,33	98,61	5,28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00	90,28	0,28
U9	Sarana dan Prasarana	90,00	90,28	0,28
Nilai SKM Unit Layanan		**89,20**	**92,08**	2,88

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)

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

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran mendapatkan nilai terendah yaitu 90,28. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 90,28 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme, dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 98,61, Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua dari unsur layanan yaitu 93,06, dan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 92,59.

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

1) Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran yang masih dirasa belum optimal oleh masyarakat, dikarenakan terbatasnya jumlah personil yang dimiliki oleh Loka POM di Kota Tanjungbalai. Sehingga tindak lanjut pengaduan, khususnya tindak lanjut yang membutuhkan tinjau lapangan dilaksanakan dalam rentang 20-30 Hari Kerja (masih sesuai dengan timeline yaitu 60 Hari Kerja).
2) Waktu Penyelesaian Pelayanan untuk layanan tertentu, seperti Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik masih dirasa belum optimal oleh pengguna layanan, walaupun masih sesuai dengan timeline / SLA pelayanan.

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal pada tanggal 12 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

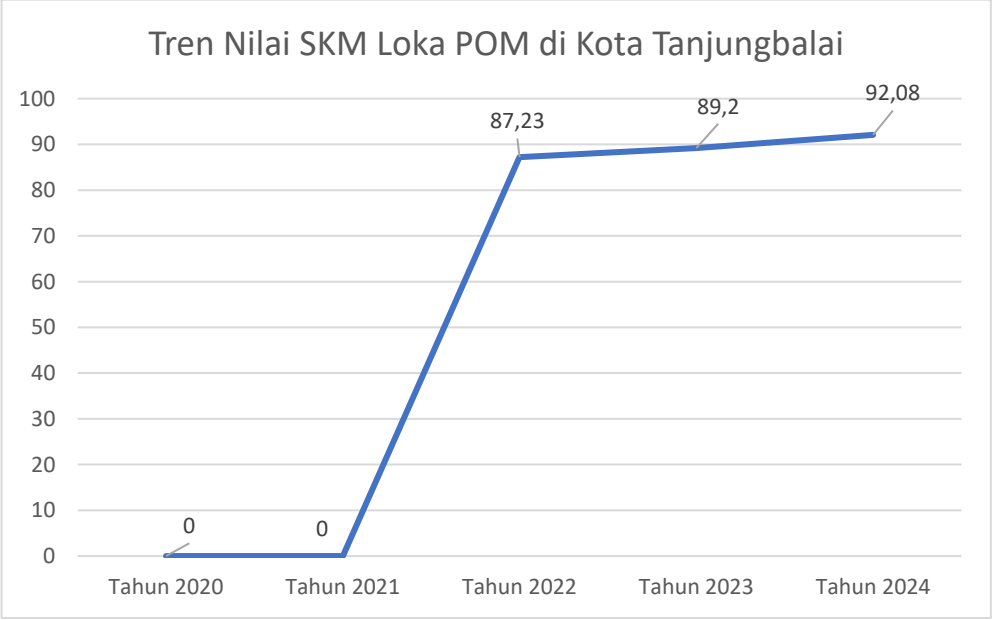
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Persyaratan	Pengguna layanan belum sepenuhnya memahami persyaratan jenis layanan	Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan	31 Oktober 2024	Tim Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengguna layanan masih belum sepenuhnya memahami mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	31 Oktober 2024	Tim Infokom
		Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	Waktu penyelesaian tindak lanjut Pengaduan khususnya yang memerlukan tinjau lapangan masih dirasa belum optimal	Mempercepat waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan, khususnya yang memerlukan tinjau lapangan	31 Oktober 2024	Tim Infokom

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

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat 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 Kota Tanjungbalai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kota Tanjungbalai.

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

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Tanjungabalai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,08. Nilai SKM Loka POM di Kota Tanjungbalai menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, dan Waktu Penyelesaian.

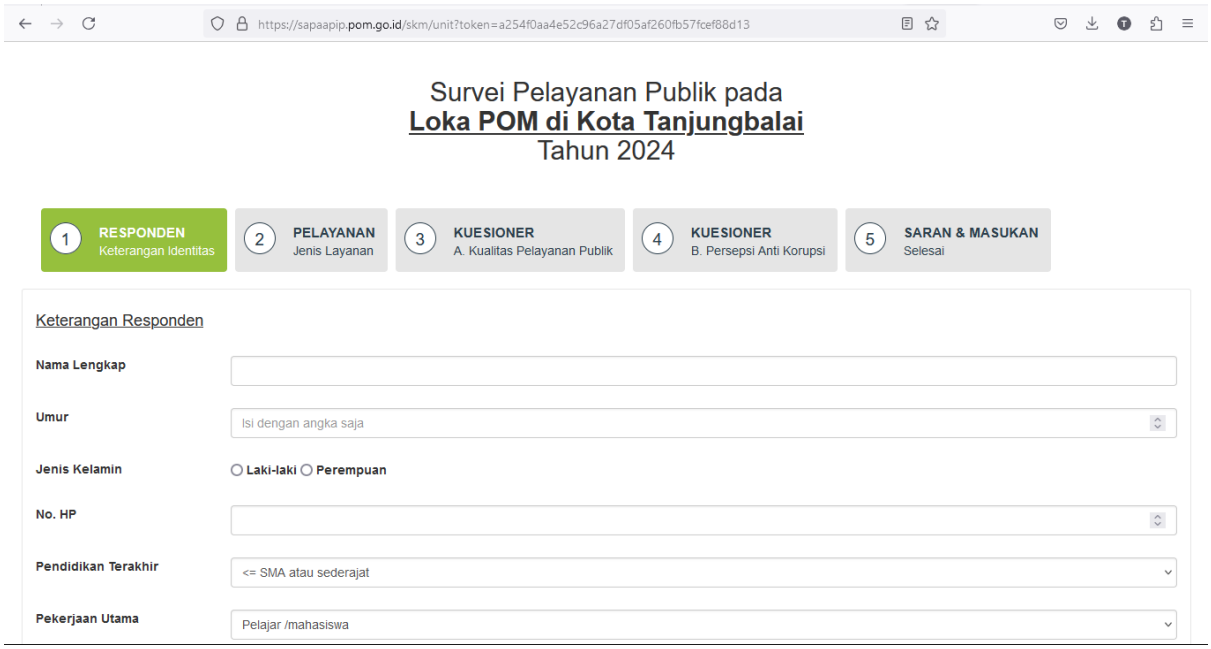
Tanjungbalai, 22 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

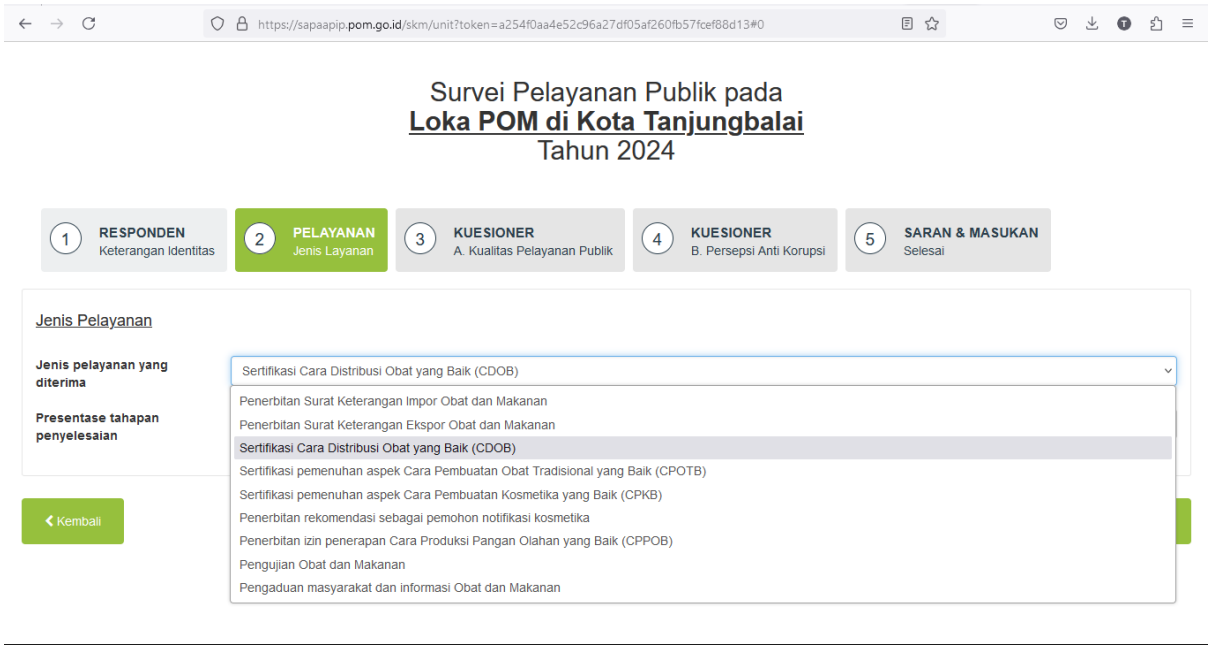
(Difa Ananda, S.Farm)
NIP.19861126 200712 1 001

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

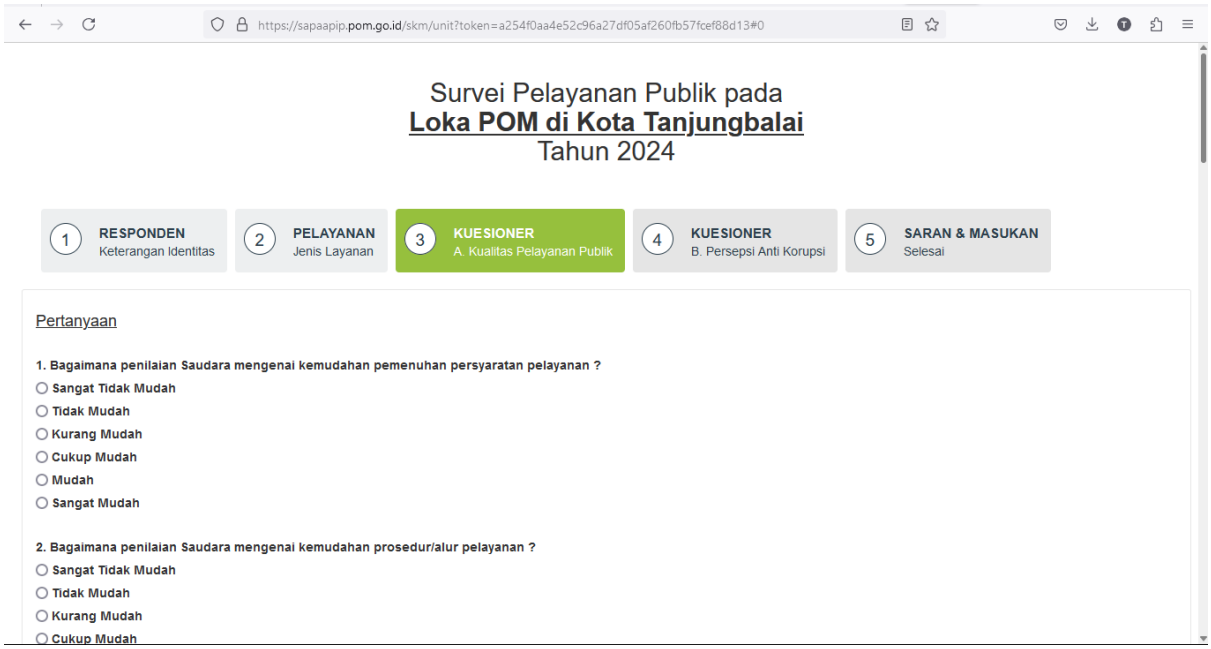
LAMPIRAN

1. Kuesioner





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



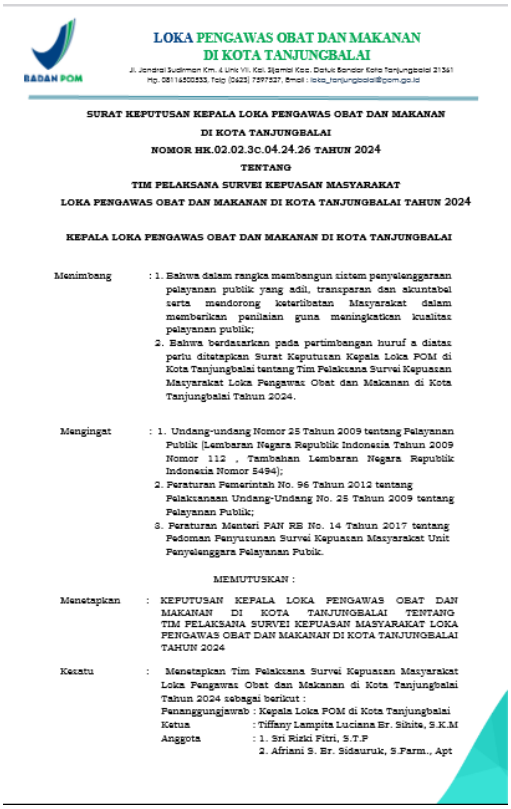
2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2024																					
Unit Kerja	: Loka POM di Kota Tanjungbalai																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	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	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	26/06/2024 09:43	Ias Zilens	26	Perempuan	8592 1063695	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Tempo Cabang Rantau Prapat	100	5	5	6	5	5	6	4	6	6	5	6	Terima kasih atas pelayanan di bidang sertifikasi CDOB untuk PT Tempo Cabang Rantau Prapat di tahun sebelumnya. Kami sangat dimudahkan dengan informasi dan persyaratan yang jelas serta mudah untuk diakses.
2	Penerbitan Ijin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	27/06/2024 10:18	Nopri Yudianyah	32	Laki-laki	82367069483	S1	Pegawai swasta	PT. SINTONG ABADI	100	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
3	Penerbitan Ijin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	27/06/2024 15:42	Tria Karunia	38	Perempuan	8,13939E+11	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	Roemah Donnad	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
4	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 15:38	Wulandari	27	Perempuan	82274689397	S1	Pegawai swasta	PT. Sihilau	100	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	
5	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 15:45	Nyohannes Seng Ho	55	Laki-laki	82166919188	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
6	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 15:49	Juhainah	42	Perempuan	81260311135	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	UD. Lita	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih untuk pelayanannya
7	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:18	Iskandar	37	Laki-laki	85274675150	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	
8	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:23	Syamsuten	58	Laki-laki	81360279768	s SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas sudah memberikan informasi sangat jelas
9	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:34	Jumiati	58	Perempuan	85259010891	s SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-
10	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:35	Meri Daud	40	Laki-laki	81262883772	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Gaza Hijrah Indonesia	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
11	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:39	Sofyan	38	Laki-laki	82182473712	s SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:37	Amril	41	Laki-laki	82273730365	S1	Lainnya	Dpmptsp	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA TANJUNGBALAI

Jl. Jenderal Sudirman Km. 4 Link VII, Kel. Sijambi Kec. Datuk Bandar Kota Tanjungbalai 21361
Hp. 0811 6500 533, Telp (0623) 7597527, Email : loka_tanjungbalai@pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR HK.02.02.3c.04.24.26 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI TAHUN 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel serta mendorong keterlibatan Masyarakat dalam memberikan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai Tahun 2024.

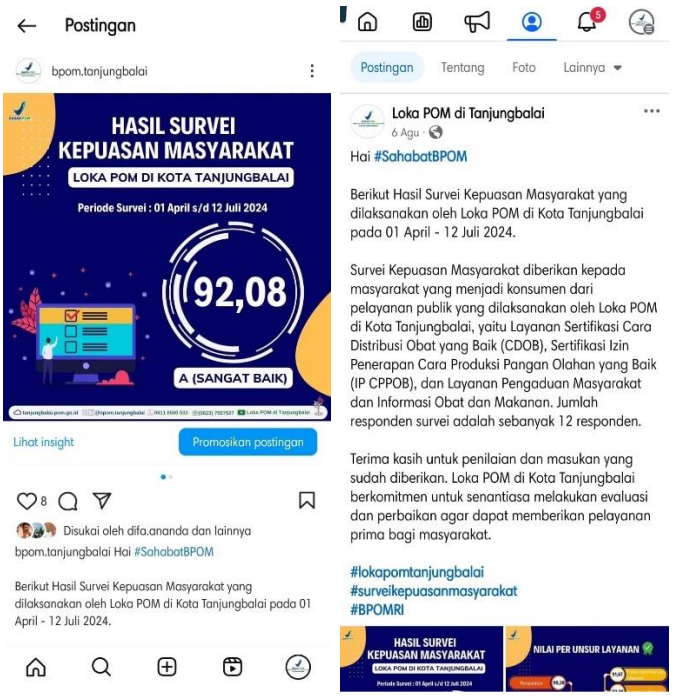
Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI TAHUN 2024

Kesatu : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai Tahun 2024 sebagai berikut :
Penanggungjawab : Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai
Ketua : Tiffany Lampita Lucianna Br. Sihite, S.K.M
Anggota : 1. Sri Rizki Fitri, S.T.P
2. Afriani S. Br. Sidauruk, S.Farm., Apt

b. Publikasi Hasil SKM



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

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KOTA TANJUNGBALAI

NOTA DINAS

NOMOR : OT.03.04.3C.08.24.22

Yth. : Petugas Pelayanan Publik Loka POM di Kota Tanjungbalai
Dari : Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai
Hal : Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tanggal : 12 Agustus 2024

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Semester I, dan akan dilakukan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, maka diinformasikan kepada seluruh petugas pelayanan publik untuk mengikuti Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Senin / 12 Agustus 2024

Waktu : 09.00 WIB s/d selesai

Tempat : Ruang rapat Loka POM di Kota Tanjungbalai

Demikian disampaikan, agar dapat dilaksanakan dengan baik. Terimakasih.

Difa Ananda, S.Farm

DAFTAR HADIR
Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Loka POM di Kota Tanjungbalai

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN (P/L)	TANDA TANGAN
1	Difa Ananda, S.Farm	Ka. Loka POM	L	
2	Sri Rizki Fitri, S.TP	PFM Ahli Pertama	P	
3	Tiffany L.L Simbolon, S.Kep	PFM Ahli Pertama	P	

Tanjungbalai, 12 Agustus 2024
Mengetahui, Loka POM di Kota Tanjungbalai,
Kepala
Difa Ananda, S.Farm

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023

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

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023

Loka POM di Kota Tanjungbalai

Badan Pengawas Obat dan Makanan

2023

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kota Tanjungabalai 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 Kota Tanjungbalai 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	85,00	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,78	Baik
4	Biaya/Tarif	91,67	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,00	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93,33	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90,00	Sangat Baik

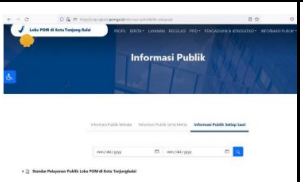
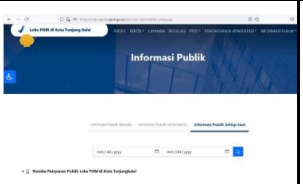
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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:

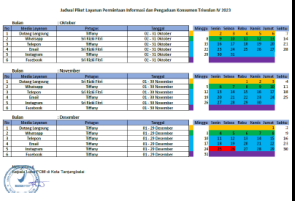
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Membuat sharing folder terkait registrasi obat dan makanan				V	Tim Infokom
		1.2 Melakukan publikasi standar pelayanan				V	Tim Infokom
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan publikasi standar pelayanan				V	Tim Infokom
3	Waktu Penyelesaian	Menyusun jadwal piket petugas ULPK, termasuk layanan secara online (via Whatsapp) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan.				V	Tim Infokom

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Membuat sharing folder terkait registrasi obat dan makanan	Sudah	Petugas Loka POM di Kota Tanjungbalai telah menyusun sharing folder yang memuat informasi terkait registrasi		Tidak terdapat kendala yang berarti
	1.2 Melakukan publikasi standar pelayanan	Sudah	Loka POM di Kota Tanjungbalai telah melakukan publikasi Standar Pelayanan pada subsite		Tidak terdapat kendala yang berarti
2	2.1 Melakukan publikasi standar pelayanan	Sudah	Loka POM di Kota Tanjungbalai telah		Tidak terdapat kendala yang berarti

			melakukan publikasi Standar Pelayanan pada subsite		
3	3.1 Menyusun jadwal piket petugas ULPK, termasuk layanan secara online (via Whatsapp) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan.	Sudah	Telah disusun jadwal piket bagi petugas ULPK, termasuk pelayanan secara online (via Whatsapp) pada hari libur		Tidak terdapat kendala yang berarti

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Loka POM di Kota Tanjungbalai 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	Seluruh Rencana Tindak Lanjut	Melakukan monitoring pelaksanaan rencana tindak lanjut	18 Desember 2023	Tim Infokom	-

Tanjungbalai, 22 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

Difa Ananda, S.Farm
NIP. 19861126 200712 1 001