Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2022

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai

lokapomtanjungbalai | Loka Pom Tanjungbalai | Loka POM Tanjungbalai | 0811 6500 533 | (0623) 7597527

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

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 5

BAB III 6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

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 Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 9

4.2 Tren Nilai SKM 10

BAB V 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. Kuesioner 13
2. Hasil Olah Data SKM 15
3. SK Tim Pelaksana SKM 16
4. Publikasi Hasil SKM 16
5. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM 17

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.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 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
6. Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
8. 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 2022 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 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
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam

memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana :** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan http://tinyurl.com/YanblikLokaTanjungbalai pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu	Jumlah Hari
1.	Persiapan	Februari - Maret	9
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Maret - Mei 2021	51
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Juni 2021	14
4.	Pelaporan	Juli 2021	5

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. 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 Kota Tanjungbalai tahun 2022.

No	Jenis	Populasi	Sampel
1	Layanan informasi dan Pengaduan	50	13
Jumlah		**50**	**13**

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

N	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	7	53,8%
		Perempuan	6	46,2%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	46,2%
		DI/D2/D3	2	15,4%
		D4/S1	3	23,1%
		S2/Profesi/S3	2	15,4%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	23,1%
		Pegawai Swasta	2	15,4%
		Wiraswasta	4	30,8%
		Perusahaan Pengurusan Jasa	0	0%
		Lainnya	4	30,8%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	15,4%
		26 – 30 Tahun	2	15,4%
		31 – 35 Tahun	1	7,7%
		36 – 40 Tahun	5	38,5%
		≥ 41 Tahun	3	23,1%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

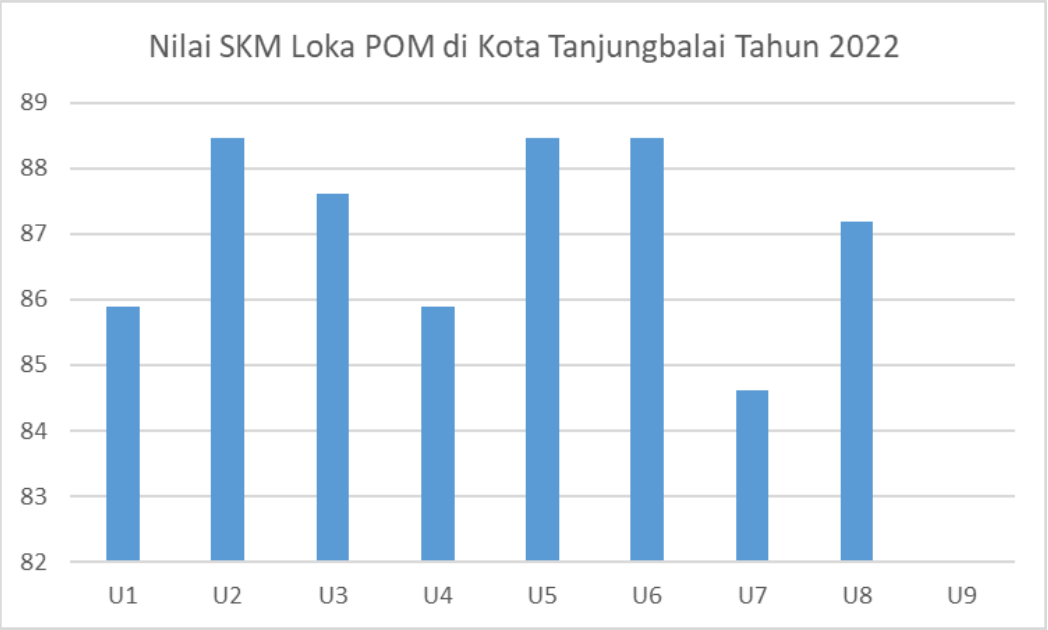
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,90	88,46	87,61	85,90	88,46	88,46	88,46	84,62	87,18	**87,23**
Kategori	B	A	B	B	A	A	A	B	B	**B (Baik)**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	85,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,46
U3	Waktu Penyelesaian	87,61
U4	Biaya/Tarif	85,90
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,46
U6	Kompetensi Pelaksana	88,46
U7	Perilaku Pelaksana	88,46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,62
U9	Sarana dan Prasarana	87,18
Nilai SKM Unit Layanan		**87,23**

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)



Grafik 1. Nilai SKM Loka POM di Kota Tanjungbalai Tahun 2022

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2022, 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 Pembahasan Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2022 pada tanggal 18 Juni 2022. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan	Adanya mispersepsi dari masyarakat mengenai jenis layanan yang dimaksud pada survei. Masyarakat cenderung beranggapan bahwa pelayanan yang dimaksud adalah Layanan Sertifikasi, bukan Layanan Informasi dan Pengaduan	a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis layanan yang dimaksud pada saat survei b.Meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan registrasi, terutama registrasi pangan olahan	30 November 2022	Substansi Infokom

		Biaya/Tarif	Adanya mispersepsi dari masyarakat mengenai biaya atau tarif pelayanan yang dimaksud, meskipun petugas sudah menjelaskan tarif layanan sesuai PP No 32 Tahun 2017	a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis dan tarif layanan yang dimaksud pada saat survei b. Meningkatkan sosialisasi peraturan terkait tarif layanan (PP No 32 Tahun 2017)	30 November 2022	Substansi Infokom
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang diberikan oleh petugas dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat	Menyusun Standar Pelayanan serta mensosialisasi kan Standa Pelayanan tersebut kepada masyarakat dan pelaku usaha	30 September 2022	Substansi Infokom

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 :

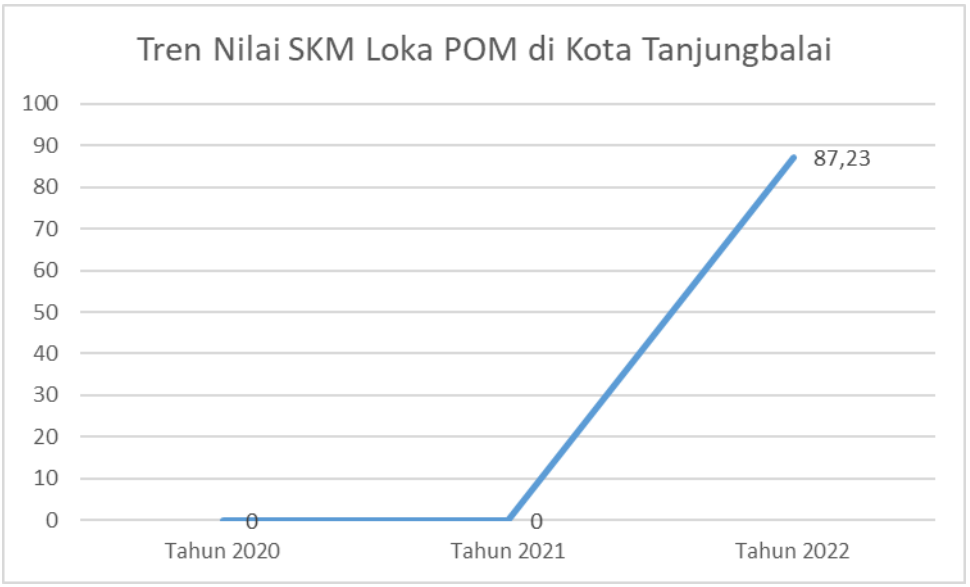
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sering di laksanakan sosialisasi peraturan terbaru	Meningkatkan sharing informasi mengenai peraturan terbaru kepada masyarakat melalui kanal resmi media sosial Loka POM di Kota Tanjungbalai maupun grup Whatsaap dengan pelaku usaha binaan Loka POM di Kota Tanjungbalai	31 Desember 2022

2	Layanan Informasi dan Pengaduan	Pelaku usaha harus banyak diberi pelatihan	Meningkatkan penyelengaraan KIE kepada pelaku usaha	31 Desember 2022

4.2. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungbalai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 2. Tren Nilai SKM Loka POM di Kota Tanjungbalai

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kota Tanjungbalai baru melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2022 dengan nilai 87,23 dan belum bisa dilihat tren per tahunnya dikarenakan belum terdapat perbandingan nilai dari tahun sebelumnya.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

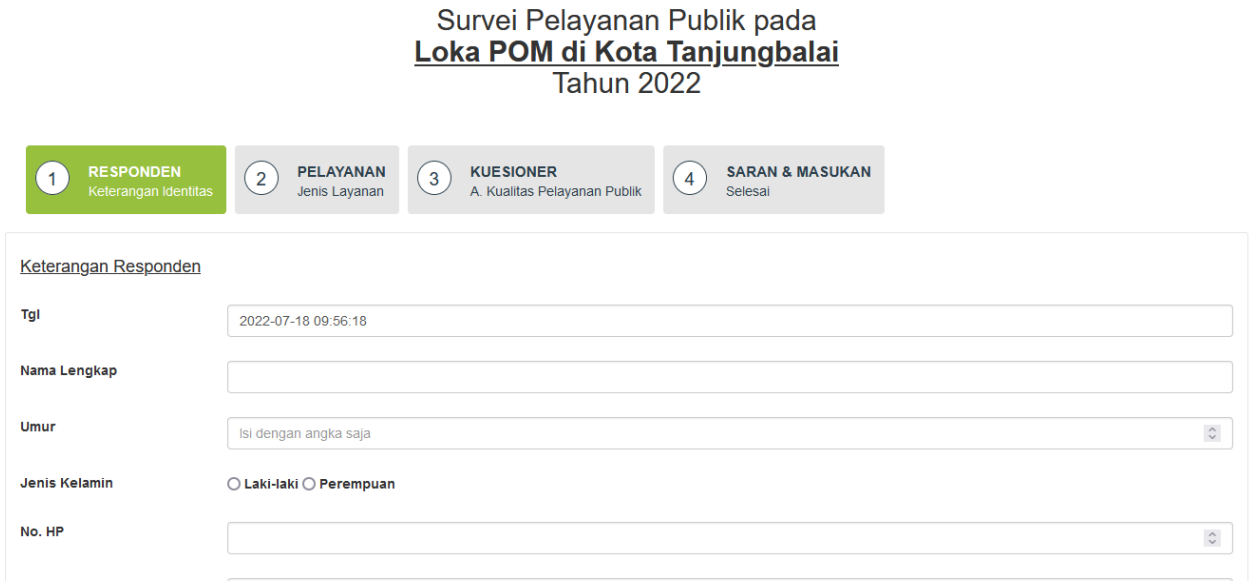
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Tanjungbalai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 87,23.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Biaya/Tarif, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana
4. Terhadap 3 unsur layanan dengan nilai terendah akan dilakukan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan

Tanjungbalai, 18 Juli 2022
Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

(Denny S. Purba, S.Si,Apt)
NIP. 19661222 199703 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tanjungbalai
Tahun 2022

1 **RESPONDEN** Keterangan Identitas | 2 **PELAYANAN** Jenis Layanan | 3 **KUESIONER** A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 **SARAN & MASUKAN** Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tanjungbalai
Tahun 2022

1 **RESPONDEN** Keterangan Identitas | 2 **PELAYANAN** Jenis Layanan | 3 **KUESIONER** A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 **SARAN & MASUKAN** Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

Kembali

Simpan

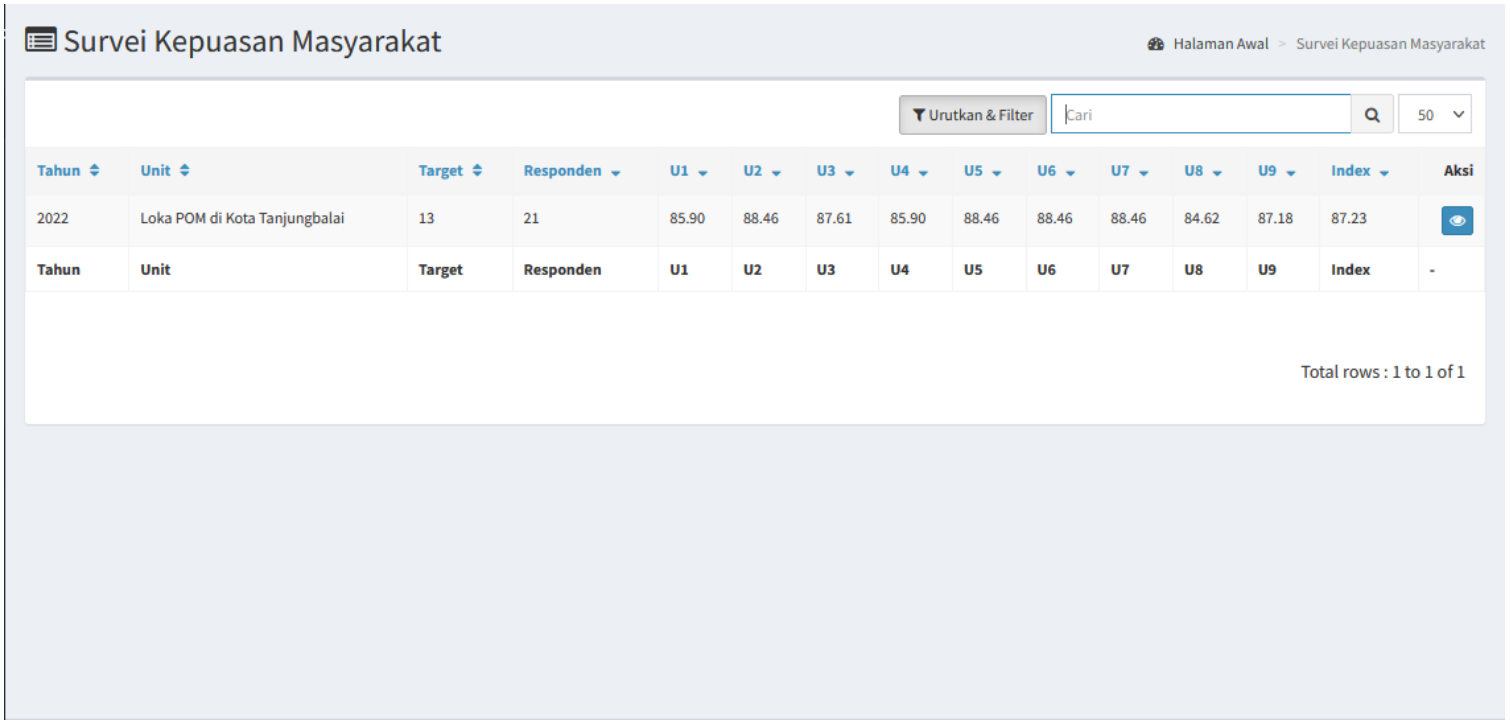
Top

2. Hasil Olah Data SKM

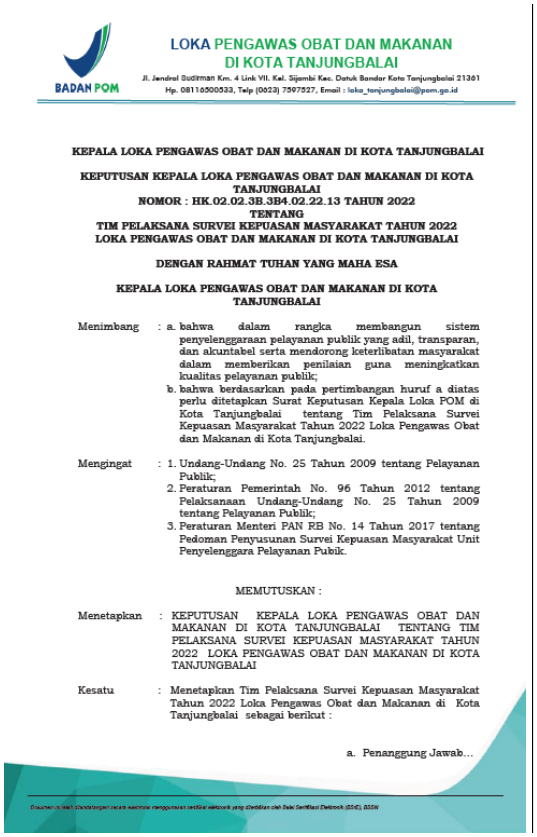
TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

Jenis Layanan : Layanan Informasi dan Pengaduan
Jumlah Populasi : 50
Jumlah Target Responden : 13

No	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	09/03/2022 14:43	Akhmad syaifudin	43	Laki-laki	082168364677	S1	Wiraswasta	Eka sari	100	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	Semoga kedepannya semakin baik dalam pelayanan ke masyarakat
2	09/03/2022 14:53	Zahidah Ira Yani	38	Perempuan	081361081019	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Asahan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga semakin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan lintas sektor
3	10/03/2022 08:12	Adi Susanto	40	Laki-laki	081264052030	S1	PNS/TNI/Polri	Dinkes tanjungbalai	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering di laksanakan sosialisasi peraturan terbaru
4	10/03/2022 12:26	Taruli lukiana sinaga	38	Perempuan	082361223948	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Cv.Putra tunggal	10	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	Semakin sukses ke depannya jangan bosan membatu kami pelaku usaha kecil terlebih yg gaptek teknologi ,petugasnya ramah dan sangat baik.
5	11/03/2022 10:47	Khairani	58	Perempuan	081222070409	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Jampalan Baru	80	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	Pelaku usaha harus banyak diberi pelatihan
6	31/03/2022 21:15	YUDI SYAH PUTRA	27	Laki-laki	082163779427	D1/D2/D3	Wiraswasta	Mamanis Food	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	Semoga sistem dan proses pelayanan dapat ditingkatkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan bagi Masyarakat
7	31/03/2022 21:25	Edy Wisnu Syahputra	30	Laki-laki	085373896519	S1	PNS/TNI/Polri	Diskominfo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pertahankan layanan informasi dan prosedur yang memudahkan pelaku usaha dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
8	31/03/2022 22:12	Khairul Anwar	43	Laki-laki	085262577114	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Rumah UMKM	60	4	5	6	5	5	5	5	6	5	5	6	
9	31/05/2022 10:24	Dewi Sartika	21	Perempuan	082287479264	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Asahan	90	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	Semoga semakin sukses dan baik untuk kedepannya
10	31/05/2022 10:32	Halim susanto	34	Laki-laki	082393177888	D1/D2/D3	Wiraswasta	UD.putra jaya mandiri	70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan dan pendampingan yang sudah baik tetap di pertahankan dan klo bisa semakin ditingkatkan..terima kasih
11	31/05/2022 10:29	Vino	36	Laki-laki	081281880390	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Citra Bhakti Globalindo	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan terus Pelayanan sistem obat dan makanan di Kota Tanjungbalai
12	31/05/2022 10:34	NISRIINA ZALFAA	15	Perempuan	081269015454	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	SMA NEGERI 6 TANJUNGBALAI	100	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan mudah, sangat membantu
13	31/05/2022 10:35	Marnida Yusfiani	38	Perempuan	081361612486	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Politeknik Tanjungbalai	80	5	6	5	5	4	4	5	5	5	5	6	Pertahankan dan peningkatan pelayanan



3. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA TANJUNGBALAI

Jl. Jendral Sudirman Km. 4 Link VII. Kel. Sijambi Kec. Datuk Bandar Kota Tanjungbalai 21301
Hp. 08116000533, Telp (0623) 7597527, Email : loka_tanjungbalai@pom.go.id

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR : HK.02.02.3B.3B4.02.22.13 TAHUN 2022
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

Menimbang : a. 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;
b. bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai.

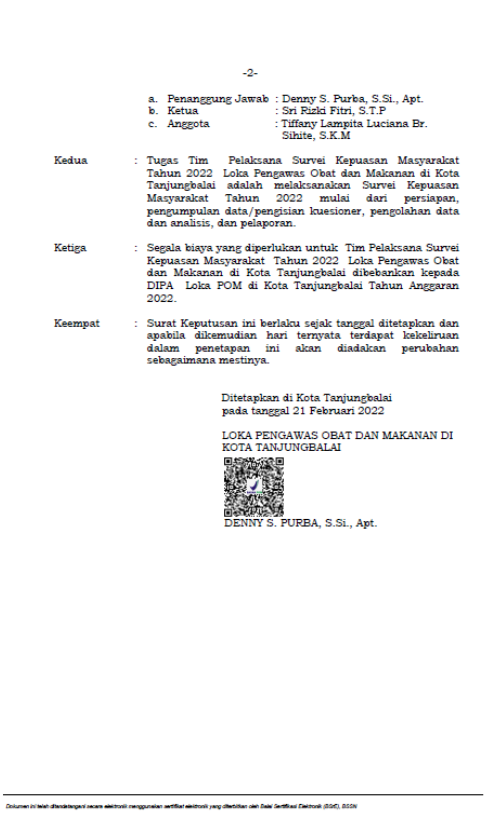
Mengingat : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pubik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

Kesatu : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai sebagai berikut :

a. Penanggung Jawab...



-2-

a. Penanggung Jawab : Denny S. Purba, S.Si., Apt.
b. Ketua : Sri Rizki Fitri, S.T.P
c. Anggota : Tiffany Lampita Luciana Br. Sihite, S.K.M

Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuesioner, pengolahan data dan analisis, dan pelaporan.

Ketiga : Segala biaya yang diperlukan untuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai dibebankan kepada DIPA Loka POM di Kota Tanjungbalai Tahun Anggaran 2022.

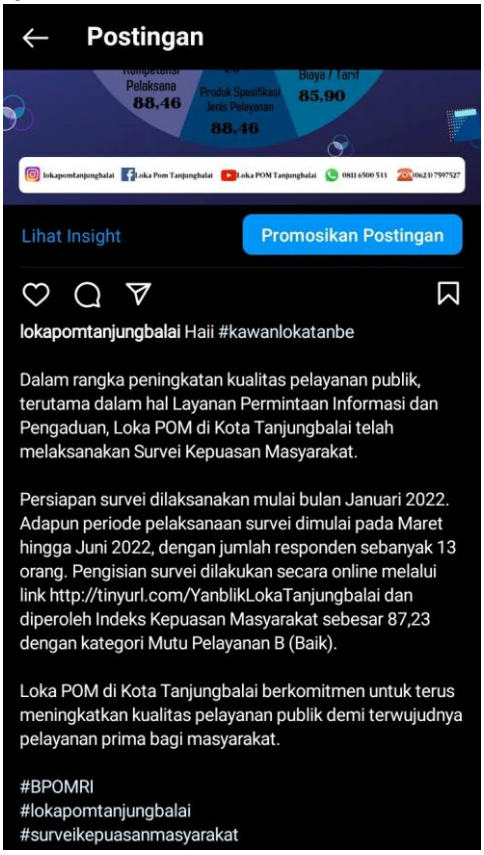
Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Tanjungbalai
pada tanggal 21 Februari 2022

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

DENNY S. PURBA, S.Si., Apt.

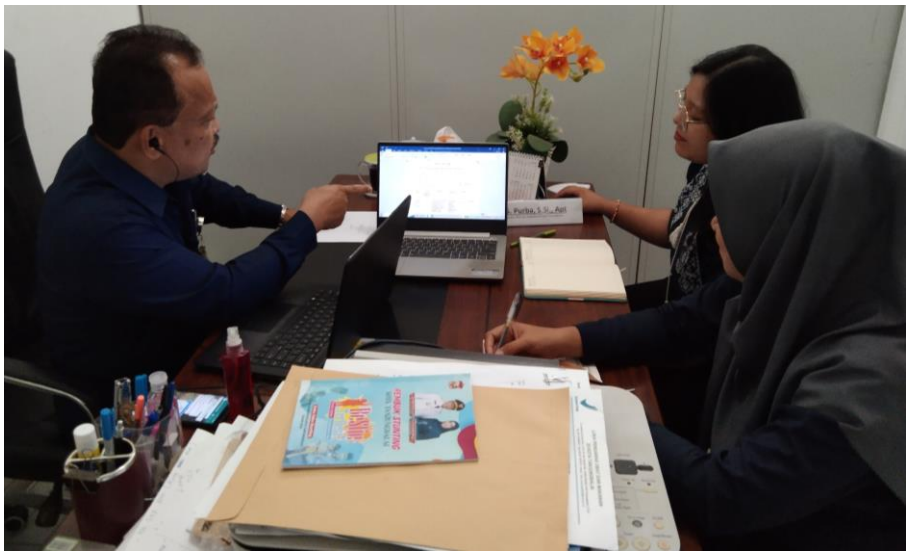
4. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



5. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Rapat Pembahasan Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2022

a. Dokumentasi Rapat



b. Daftar Hadir Rapat

DAFTAR HADIR
PEMBAHASAN RENCANCA AKSI TINDAK LANJUT HASIL SKM TAHUN 2022
LOKA POM DI KOTA TANJUNGBALAI

Tanggal : 18 Juli 2022

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN (L/P)	TANDA TANGAN	KET
1	Denny S. Purba, S.Si,Apt	Ka Loka Tanjungbalai	L		
2	Sri Rizki Fitri, S.TP	PFM Ahli Pertama	P		
3	Tiffany L.L Sihite	PFM Ahli Pertama	P		
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

Denny S Purba,Ssi.,Apt.

Scanned with CamScanner