BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LOKA POM DI KOTA TANJUNGBALAI

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2023

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iv

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 3

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 9

4.2 Tren Nilai SKM 11

BAB V 13

KESIMPULAN 13

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data SKM 16
3. SK Tim Pelaksana SKM 16
4. Publikasi Hasil SKM 17
5. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM 17

Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Denny S. Purba, S.Si., Apt
NIP	: 19661222 199703 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, 15 September 2023

Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai,

Denny S. Purba, S.Si., Apt

Dipindai dengan CamScanner

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

Dipindai dengan CamScanner

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;

Dipindai dengan CamScanner

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.

Dipindai dengan CamScanner

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 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

Dipindai dengan CamScanner

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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiat	Waktu Pelaksanaan	Jumlah
1.	Persiapan	Februari - April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 09 Agustus 2023	61
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei – Minggu III Agustus	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus – 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 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.

Dipindai dengan CamScanner

Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kota Tanjungbalai tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5	2
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	8
Jumlah		**34**	**10**

Dipindai dengan CamScanner

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 10 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

N	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	5	50%
		Perempuan	5	50%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	20%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	6	0%
		S2/Profesi/S3	2	20%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	40%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	4	40%
		Pelajar/mahasiswa	1	10%
		Lainnya	1	10%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	10%
		26 – 30 Tahun	1	10%
		31 – 35 Tahun	2	20%
		36 – 40 Tahun	3	30%
		≥ 41 Tahun	3	30%

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
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	83.33	83.33	91.67	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	93.52
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	85.42	85.42	86.81	91.67	89.58	87.50	91.67	87.50	87.50	88.12

Dipindai dengan CamScanner

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

	Unsur Pelayanan	2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,90	85,00	0,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,46	85,00	3,46
U3	Waktu Penyelesaian	87,61	87,78	0,17
U4	Biaya/Tarif	85,90	91,67	5,77
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,46	90,00	1,54
U6	Kompetensi Pelaksana	88,46	90,00	1,54
U7	Perilaku Pelaksana	88,46	93,33	4,87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,62	90,00	5,38
U9	Sarana dan Prasarana	87,18	90,00	2,82
Nilai SKM Unit Layanan		**87,23**	**89,20**	**1,97**

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)

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. 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 18 September 2023.

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	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)	Persyaratan	Penjelasan terkait persyaratan yang dilakukan kepada konsumen, belum maksimal	Menyusun infografis dan sharing folder terkait persyaratan yang dibutuhkan	29 Desember 2023	Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penjelasan dan pemberian pemahaman mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur belum maksimal kepada konsumen	a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan b. Menyusun infografis terkait standar pelayanan	29 Desember 2023	Infokom

Dipindai dengan CamScanner

2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Adanya mispersepi di masyarakat bahwa persyaratan layanan yang dimaksud merupakan persyaratan terkait Regitrasi Produk Obat dan Makanan, bukan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait persyaratan layanan yang dimaksud melalui publikasi standar pelayanan, yang memuat unsur persyaratan		Infokom
		Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	Adanya mispersepi di masyarakat bahwa persyaratan layanan yang dimaksud merupakan persyaratan terkait Regitrasi Produk Obat dan Makanan, bukan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui publikasi standar pelayanan, yang memuat unsur sistem, mekanisme, dan prosedur	29 Desember 2023	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Terdapat 1 orang responden yang merasa bahwa petugas kurang cepat dalam merespon layanan informasi	Menyusun jadwal piket petugas ULPK, termasuk layanan secara online (via Whatsapp) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan	31 Oktober 2023	Infokom

Dipindai dengan CamScanner

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	Izin Penerapan Cara Produksi	Tetap terus memberi pelayanan terbaik dan tetap jaga Integritas. Terima kasih atas pelayanannya	-	-
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Saran. 1. Dimohon untuk menambah SDM. 2. Mohon di perluasan KIE ttg obat dan makanan ke masyarakat. 3. Dapat meningkat koordinasi dengan instansi lainnya yang berhubungan erat dgn obat dan makanan. Selamat bertugas dan tetap semangat kepada petugas bpom dan jajaran ya. Terimakasih	a. Meningkatkan KIE tentang obat dan makanan ke masyarakat, baik secara langsung, daring, maupun di media sosial Loka POM di Kota Tanjungbalai b. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait	29 Desember 2023

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.

Dipindai dengan CamScanner

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

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Loka POM di Kota Tanjungbalai di tahun 2023, yaitu sebesar 87,23 di tahun 2022, dan meningkat menjadi 89,20 di tahun 2023.

Dipindai dengan CamScanner

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Tanjungbalai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 89,20.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Waktu Pelayanan.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi untuk Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik adalah Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi untuk Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan adalah yaitu Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; dan Perilaku Pelaksana
4. Terhadap 3 unsur layanan dengan nilai terendah akan dilakukan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan

Tanjungbalai, 18 September 2023
Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN BADAN POM DI KOTA TANJUNGBALAI

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

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tanjung Balai
Tahun 2023

1 RESPONDEN
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER B. Perilaku Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ○ Laki-laki ○ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir -- Pilih atau ketik di sini --

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ○ Laki-laki ○ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir -- Pilih atau ketik di sini --

Pekerjaan Utama Pilih Pekerjaan

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Isi Selanjutnya >

Dipindai dengan CamScanner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tanjung Balai
Tahun 2023

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tanjung Balai
Tahun 2023

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kota Tanjung Balai
Tahun 2023

Pertanyaan

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

2. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- ○ Sangat Tidak Mudah
- ○ Tidak Mudah

Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

a. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

Tahun	: 2023
Unit Kerja	: Loka POM di Kota Tanjung Balai
Layanan	: Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
Target	: 2
Total Responden	: 2

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphon	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/Berusaha/Usaha	Persentase nilai unsur pelayanan (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	[illegible]	Vany arbaini	27	Perempuan	0822341003 50	S1	Lainnya	Usaha bikin uf	90	5	5			5	5	5	5	5	Untuk pengujian air sgdl jadi cuma di dan air rawa nya tidak ada laboratorium uji air nilbuh yang terdaftar. Untuk hasil mohon dimungkinkan untuk dikirim sekali lannya
2	[illegible]	Rizal ambali	37	Laki-laki	0812377660 20	S1	Wiraswasta	PT. Pandawa Pulau Benoa	90	5	5			5	5	5	5	5	Yang saya berikan penilaian terbaik dan tetap jaga keagrikan Terima kasih atas pelayanannya

b. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Tahun	: 2023
Unit Kerja	: Loka POM di Kota Tanjung Balai
Layanan	: Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Target	: 8
Total Responden	: 8

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphon	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/berusaha/usaha	Persentase nilai unsur pelayanan (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	[illegible]	Rendiani	2	Perempuan	0[illegible] 0	s SMA/Sederaja	Pelajar mahasiswa	Unas	85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Oke aplikasi kepolisi pengaduan obat telah cepat menanggapi masyarakat yang telah bertanya kepada pengguna
2	[illegible]	ap. Fdl Sayang S. Si	4[illegible]	[illegible]	08[illegible]	S1/Profesi/S2	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan kota Tanjung Balai	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saran 1 Ditambah untuk memenuhi SDM 2. Mohon di perbaiki IT, by obat dan mkt untuk masyarakat. 3. Obat meningkatkan koordinasi dengan instansi lainnya yang berhubungan erat dgn obat dan mkt ini an. Selamat bertugas dan tetap pertahankan kepada petugas lgsnn dan jaga an yg. Terimakasih apabila melakukan pengawasan/monitoring ke toko Pangan mohon dibuat untuk si pihak Dinas kesehatan
3	[illegible]	METTY MARIANA TAMPUBOLON	42	Perempuan	0878[illegible] 4	S1	PNS/TNI/Polri	DINAS KESEHATAN	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	[illegible]	Tasrima	[illegible]	Perempuan	[illegible]	S1	Wiraswasta	Pedagang	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan dan tingkatkan
5	[illegible]	Andi	41	[illegible]	08[illegible]	S1	PNS/TNI/Polri	DINKOPDP Labuhanbatu	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan pelayanannya yang sudah diberikan
6	[illegible]	Fadi Vibrani	31	[illegible]	08[illegible] 4	S2	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar ditingkatkan lagi pelayanannya
7	[illegible]	[illegible]	40	[illegible]	085[illegible] 0	S1/Profesi/S2	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Labuhanbatu	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dibertahankan pelayanannya sudah sangat baik
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Perempuan	[illegible]	s	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

3. SK Tim Pelaksana SKM

DI KOTA TANJUNGBALAI

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI

Menimbang

Dasar

MEMUTUSKAN

Untuk

Kedua

Kedua

Kesatu

Kedua

Ketiga

Dipindai dengan CamScanner

4. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

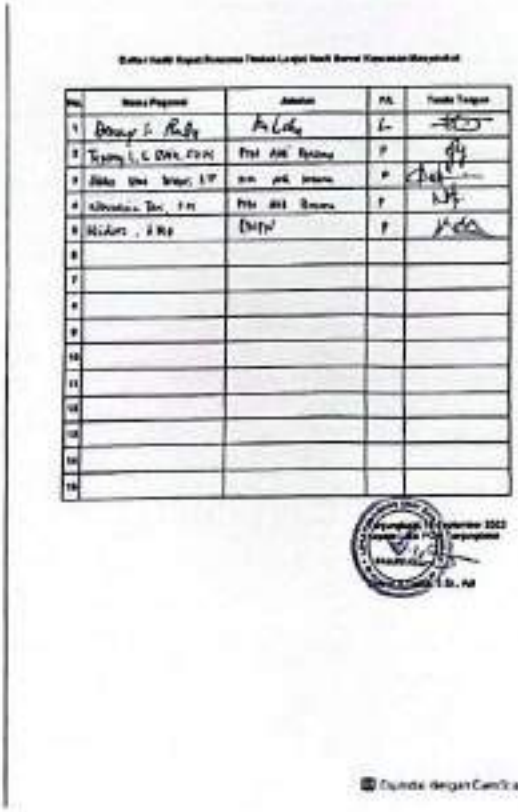
5. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Rapat Pembahasan Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

a. Dokumentasi Rapat

Dipindai dengan CamScanner

b. Daftar Hadir Rapat



No.	Nama Pegawai	Jabatan	Ttd.	Tanda Tangan
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner