2022

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **1**

2BAB I **2**

PENDAHULUAN **2**

1.1 Latar Belakang 2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II **5**

PENGUMPULAN DATA SKM **5**

2.1 Pelaksana SKM 5
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III **8**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **8**

3.1 Jumlah Responden SKM 8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV **11**

ANALISIS HASIL SKM **11**

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 11
4.2 Tren Nilai SKM 12

BAB V **14**

KESIMPULAN **14**

LAMPIRAN **12**

1. Kuesioner 15
2. Hasil Olah Data SKM 19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 20

BAB I
PENDAHULUAN

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 Kabupaten Dharmasraya 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.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Kabupaten Dharmasraya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
e. 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:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
g. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Dharmasraya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2. Metode Pengumpulan Data

Melaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui link 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 Kabupaten Dharmasraya 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).

3. Lokasi Pengumpulan Data

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

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 Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Mei 2022	10
4.	Pelaporan	Mei-Juni 2022	15

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 Kabupaten Dharmasraya. 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. Jumlah sampel Loka POM di Kabupaten Tangerang tahun 2022 untuk layanan permintaan informasi dan pengaduan adalah sebanyak 6 sampel.

No	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	5	5

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	3	60%
		Perempuan	2	40%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	80%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	1	20%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	3	60%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	2	40%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	40%
		26 – 30 Tahun	0	0%
		31 – 35 Tahun	1	20%
		36 – 40 Tahun	1	20%
		≥ 41 Tahun	1	20%

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	96.67	86.67	86.67	86.67	90.00	86.67	90.00	90.00	86.67	88.89 (Sangat Baik)

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81.08	96.67	15.59
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.46	86.67	4.21
U3	Waktu Penyelesaian	81.79	86.67	4.88
U4	Biaya/Tarif	100	86.67	-13.33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.08	90.00	8.92
U6	Kompetensi Pelaksana	82.41	86.67	4.260
U7	Perilaku Pelaksana	89.96	90.00	0.04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83.79	90.00	6.21
U9	Sarana dan Prasarana	97.33	86.67	-10.66
Nilai SKM Unit Layanan		86.57	88.89	2.32

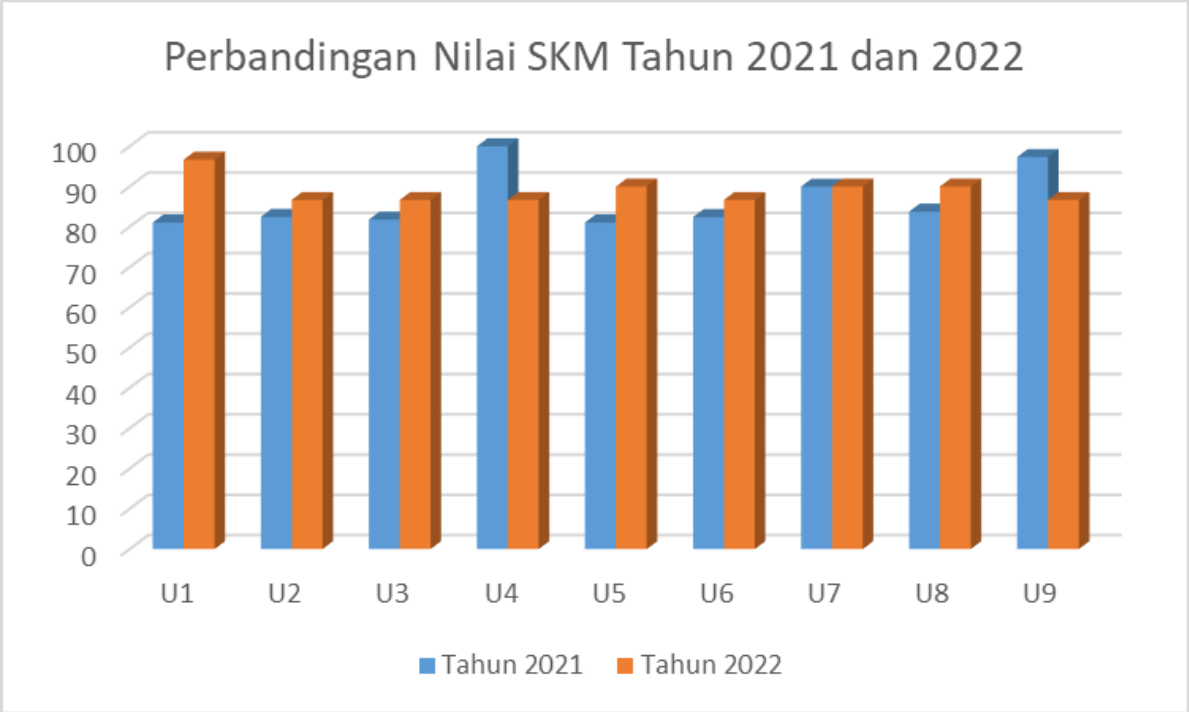
Keterangan:

: 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)


Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021 dan 2022
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
Tahun 2021
Tahun 2022

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

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 internal bersama anggota tim pelaksana SKM dan juga fungsi lain Loka POM di kabupaten Dharmasraya pada tanggal Agustus 2022. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

1	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perubahan mekanisme alur registrasi obat dan makanan	Menyediakan media informasi pendaftaran terbaru	31 Desember 2022	Koordinator Infokom
		Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	Standar pelayanan yang belum diketahui oleh semua pegawai Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31 Desember 2022	Koordinator Infokom
		Sarana	Sarana dan prasarana kantor (ruko) Loka POM di Kabupaten Dharmasraya yang masih terbatas	Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Tangerang	31 Desember 2022	Koordinator 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	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan penyuluhan kepada masyarakat	Memberikan informasi jadwal kegiatan penyuluhan yang bisa diikuti Masyarakat umum melalui berbagai media (media sosial ataupun surat)	31 Desember 2022
2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Semoga kedepannya lebih di tingkat pelayanan nya	Meningkatkan kompotensi petugas pelayanan melalui koordinasi dengan Balai Koordinator	31 Desember 2022
3.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Dalam menyelesaikan pengurusan izin BPOM, Bimbingan dari karyawan BPOM sangat perlu biar tidak bolak balik mengurus hingga bisa lebih cepat.	Meningkatkan pelayanan dan pembinaan kepada konsumen dalam hal perizinanserta melakukan tinjau langsung ke lapangan	31 Desember 2022

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 Kabupaten Dharmasraya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 01 Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Dharmasraya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,89. Meskipun demikian, nilai SKM Loka POM di Kabupaten Dharmasraya menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana serta penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dharmasraya, Juli 2022
Mengetahui,
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Dharmasraya

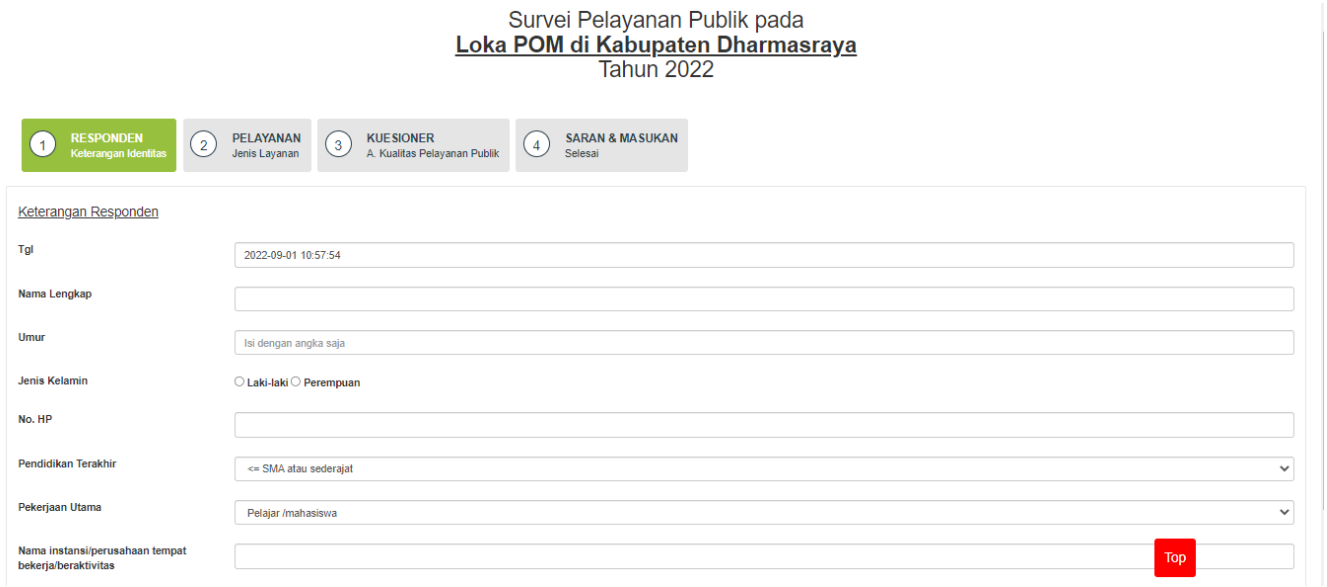


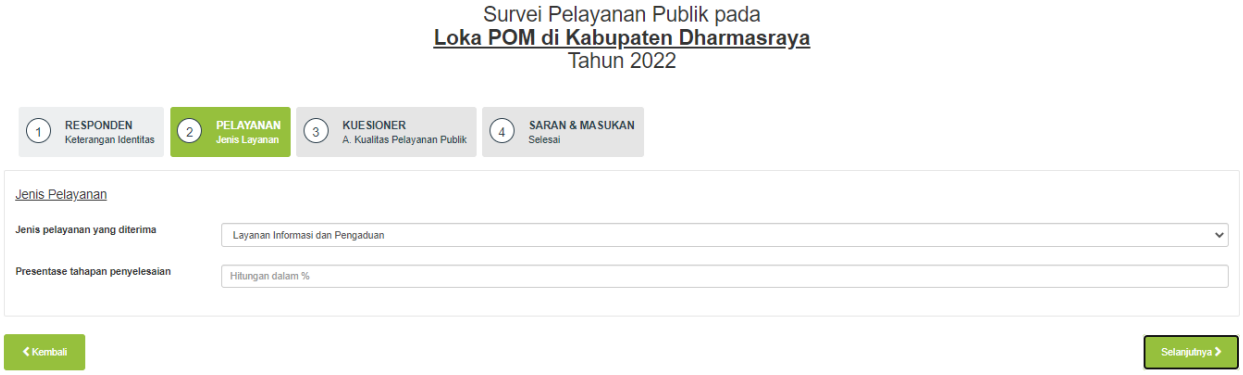
Drs. Asrianto, Apt, MM

NIP. 197003151997032001

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner





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
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ○ Sangat Lambat
- ○ Lambat
- ○ Kurang Cepat
- ○ Cukup Cepat
- ○ Cepat
- ○ Sangat Cepat

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ○ Sangat Tidak Jelas
- ○ Tidak Jelas
- ○ Kurang Jelas
- ○ Cukup Jelas
- ○ Jelas
- ○ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ○ Sangat Tidak Memadai
- ○ Tidak Memadai
- ○ Kurang Memadai
- ○ Cukup Memadai
- ○ Memadai
- ○ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

Kembali

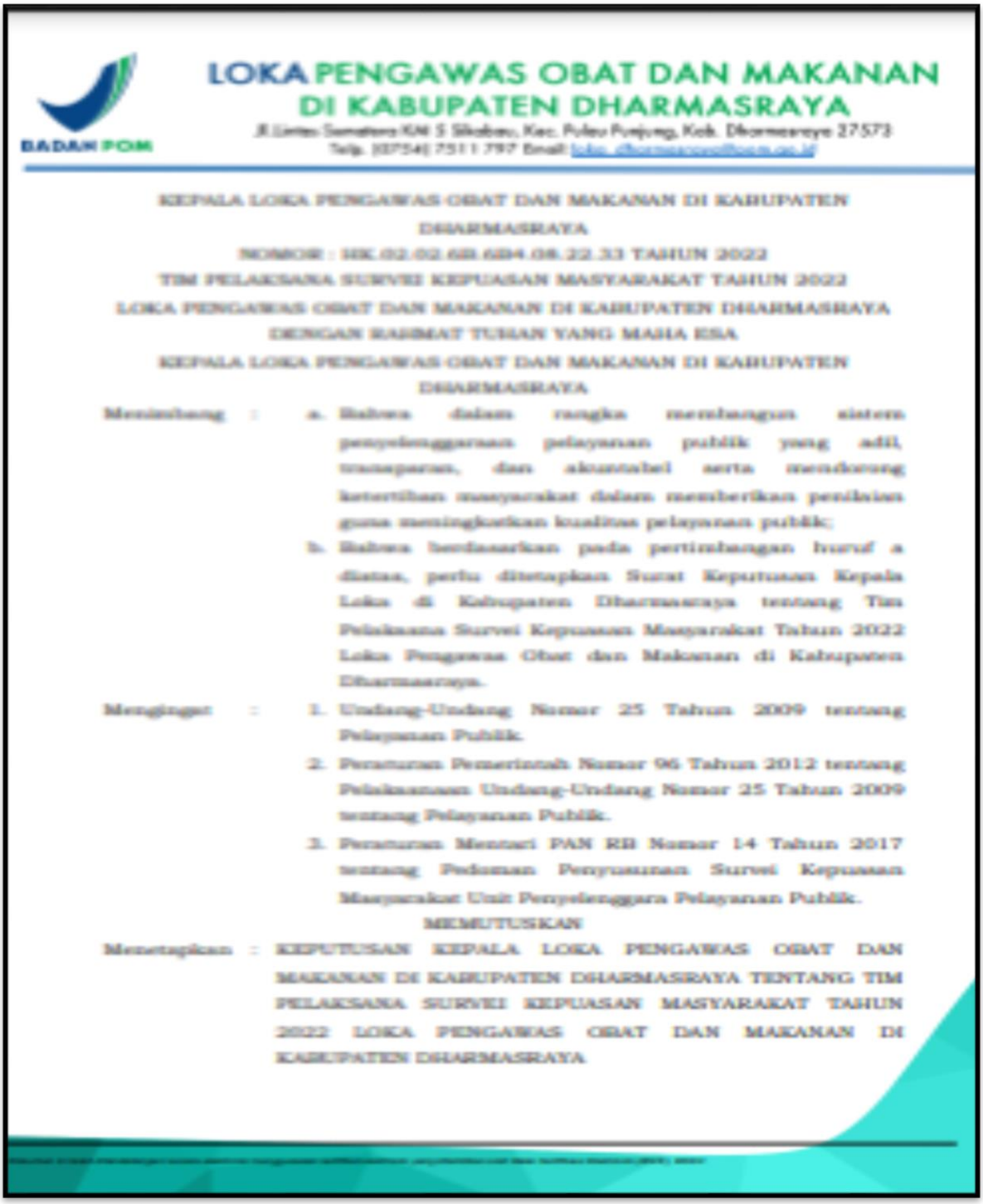
Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2022
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten
Layanan	: Layanan Informasi dan
Target	: 6
Total Responden	: 5

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	4/25/2022 11:26	m yanto	43	Laki-laki	082243401499	S1	Wiraswasta	PT Dian Delta Dharmasraya	100	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan penyuluhan kepada masyarakat
2	6/17/2022 10:46	Yoselfi Cinta Yulandari	17	Perempuan	085274665667	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	SMAN 1 Sitiung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	6/17/2022 10:46	Vivi desrianti putri	18	Perempuan	085271283847	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	SMA N 1 Pulau Punjung	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	6/21/2022 14:51	Ismail eko nugroho	37	Laki-laki	081329694948	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Upi sukma	100	6	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	Semoga kedepannya lebih di tingkat pelayanan nya
5	6/21/2022 16:30	Zondra Efendi	35	Laki-laki	081363373124	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	UD.Putra Alam Gumanti	100	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	Dalam menyelesaikan pengurusan izin BPOM, Bimbingan dari karyawan BPOM sangat perlu biar tidak bolak

Lampiran 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN DHARMASRAYA

BADAN POM

Jl. Lintas Sumatera KM 5 Sikabau, Kec. Pulau Punjung, Kab. Dharmasraya 27573
Telp. (0754) 7511797 Email: loka_dharmasraya@pom.go.id

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA

NOMOR : HK.02.02.6B.6B4.08.22.33 TAHUN 2022

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel serta mendorong ketertiban masyarakat dalam memberikan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik;

b. Bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas, perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Loka di Kabupaten Dharmasraya tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

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

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

Penanggung Jawab	:	Dra. Asrianto, Apt, MM
Ketua	:	Rifinda Zulni, S. Farm, Apt
Anggota	:	Shinta Dini Dwi Septa, S.K.M

Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya 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 Kabupaten Dharmasraya dibebankan pada DIPA Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya 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 Kabupaten Dharmasraya
Pada Tanggal 31 Januari 2022
Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Dharmasraya

Dra. Asrianto, Apt, MM

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut hasil SKM

