BADAN POM

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI-JUNI 2023

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2023

Dipindai dengan CamScanner

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 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

3.1 Jumlah Responden SKM 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SKM 7

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7

5.2 Tren Nilai SKM 8

BAB V 10

KESIMPULAN 10

LAMPIRAN 11

1. Kuesioner 11

2. Hasil Olah Data SKM 16

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 17

Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Drs. Asrianto, Apt, MM
NIP	: 19670201 199603 1 001
Jabatan	: Kepala Loka POM di Kabupaten Dharmasraya
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten Dharmasraya

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.

Dharmasraya, 14 Agustus 2023
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
Di Kabupaten Dharmasraya



Drs. Asrianto, Apt, MM

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 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.

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

Dipindai dengan CamScanner

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 Kabupaten Dharmasraya

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;
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.

Dipindai dengan CamScanner

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Juni Tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Dharmasraya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://tinyurl.com/YanblikLokaDharmasraya 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,

Dipindai dengan CamScanner

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 https://tinyurl.com/YanblikLokaDharmasraya 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 semester dan pelaksanaan surveikepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d 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 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. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Dharmasraya. tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	1
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15	15
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
Jumlah		**17**	**17**

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 17 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	7	41,18%
		Perempuan	10	58,82%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	47,06%
		DI/D2/D3	2	11,76%
		D4/S1	5	29,41%
		S2/Profesi/S3	2	11,76%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	5,88%
		Pegawai Swasta	3	17,65%
		Wiraswasta	5	29,41%
		Pelajar/Mahasiswa	4	23,53%
		Lainnya	4	23,53%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	29,41%
		26 – 30 Tahun	1	5,88%
		31 – 35 Tahun	2	11,76%
		36 – 40 Tahun	3	17,65%
		≥ 41 Tahun	6	35,29%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagaiberikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKMper Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	33.33	50.00	77.78	66.67	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	73.46
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	81.11	88.89	84.44	86.67	84.44	88.89	93.33	87.78	85.56	86.79
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96.67	79,41	-17,26
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.67	87,25	0,58

Dipindai dengan CamScanner

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	86.67	84,97	-1,7
U4	Biaya/Tarif	86.67	86,27	-0,4
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.00	85,29	-4,71
U6	Kompetensi Pelaksana	86.67	89,22	2,55
U7	Perilaku Pelaksana	90.00	94,12	4,12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.00	88,24	1,76
U9	Sarana dan Prasarana	86.67	86,27	-0,4
Nilai SKM Unit Layanan		88,89	86,78	-2,11

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

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM periode Januasri-Juni 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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Izin Penerapan CPPOB	Persyaratan	Konsumen belum menerima email konfirmasi pendaftaran di akun ereg.rba	Petugas layanan melakukan monitoring dan konfirmasi ke pusat atau melalui grup Izin peneraparan CPPOB	September 2023	Koordinator Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Konsumen kesulitan karena semua akses secara online	Pendampingan langsung di UPT dan konsumen membawa berkas yang dipersyaratkan serta menyediakan informasi alur pelayanan	September 2023	Koordinator Infokom
		Waktu penyelesa ian	Perbaikan yang telah dikembalikan lagi oleh pusat belum di cek oleh konsumen secara berkala sehingga untuk melakukan perbaikan ulang membutuhkan waktu untuk evaluasi	Petugas UPT juga melakukan monitoring secara berkala	September 2023	Koordinator Infokom
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	Persyaratan	Data identitas pengaduan pelapor belum diisi secara lengkap	Identitas pelapor dijamin kerahasiaanya	September 2023	Koordinator Infokom
		Waktu	Belum maksimalnya koordinasi dengan bidang lain	Tindak lanjut pengaduan yang membutuhkan ke lapangan sesual dengan SOP serta Membuat rekapan QnA layanan sehingga saat ada layanan dapat diproses oleh petugas yang bertugas	Desember 2023	Koordinator Infokom
		Produk spesifikasi jenis layanan	Konsumen belum memahami standar layanan	Infografis di ULPK, media sosial dan video	Desember 2023	Koordinator 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
1	Izin penerapan CPPOB	Diharapkan pada proses pembuatan sertifikat cppob lebih dimudahkan lagi	Meningkatkan pendampingan UMKM dalam registrasi	Desember 2023
2	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	Semoga Loka POM Dharmasraya bisa terus melakukan pengawasan makanan di daerah kami	Memperluas jagakauan dalam penyuluhan /KIE	Desember 2023
		Pelayanan sudah memuaskan tapi kami sebagai pelaku usaha belum bisa memenuhi persyaratan yang diminta	Meningkatkan pendampingan UMKM	Desember 2023
		Sebaiknya pelayanannya lebih di perluas ke semua kalangan masyarakat karena masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui pentingnya mengetahui dan mengcek makanan minuman atau obat yang mereka konsumsi itu	Memperluas jagakauan dalam penyuluhan /KIE	Desember 2023

5.2 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 Kabupaten Dharmasraya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Loka POM di Kab. Dharmasraya

Dipindai dengan CamScanner

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-Juni Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Dharmasraya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,78. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Dharmasraya menunjukkan adanya penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan, serta produk spesifikasi jenis pelayanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, kompetensi pelaksana serta perilaku pelaksana

Dharmasraya, 11 September 2023
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
Di Kabupaten Dharmasraya

(Drs. Asrianto, Apt, MM)

NIP.19670201 199603 1 001

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Dharmasraya
Tahun 2022



Keterangan Responden

Tgl

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ○ Laki-laki ○ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi perusahaan tempat bekerja berkantor

Dipindai dengan CamScanner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Dharmasraya
Tahun 2022



Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima: Layanan Informasi dan Pengaduan

Presentase tahapan penyelesaian:

Dipindai dengan CamScanner

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

Dipindai dengan CamScanner

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

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

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

6. 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

Dipindai dengan CamScanner

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

Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2023
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten Dharmasraya

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	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	28/07/2023 08:35	Prima elfira	43	Perempuan	85365006114	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT.UMEGA SEMBILAN BERUAN	100	2	3	5	5	4	4	5	5	6	5	5	Diharapkan pada proses pembuatan sertifikat cppob lebih
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 14:30	Ahniyus Ahmad, S.E	59	Laki-laki	81363422699	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Semoga Loka POM Dharmasraya bisa terus melakukan
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 15:29	Biantoro	33	Laki-laki	82288710636	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pelaku UMKM	100	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	Tetap semangat dan selalu kerja dengan ikhlas
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 15:35	Cindy Ramadhani Sapni	24	Perempuan	82169820721	S2/Profesi/S3	Lainnya	RSUD Sungai Dareh	100	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 15:49	Anike	40	Perempuan	82173737189	S1	Lainnya	-	100	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 13:09	Revalina	17	Perempuan	83183819052	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Pelajar SMAN 1 Sikabau	95	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	Lebih sering melakukan event penyuluhan
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 15:55	Marina rafiesia	43	Perempuan	8,21717E+11	D1/D2/D3	Lainnya	Depur umif	70	2	4	4	3	4	5	4	5	6	5	4	Pelayanan sudah memuaskan tapi kami sebagai pelaku belum
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 21:12	Flora dwi dara hexadea	27	Perempuan	82283614166	S1	Pegawai swasta	PT. INCASI RAYA	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 13:44	Heni Ruhanih	47	Perempuan	85219627455	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	UMKM Pisang Sale Teh Heni	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	agar pembinaan ke umkm dilakukan secara berkala
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 13:50	Salim	35	Laki-laki	82385786933	S1	Pegawai swasta	PT. Umega sembilan berlian	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 13:52	Ilhamrullah	48	Laki-laki	85274552252	S1	Wiraswasta	D'Mas	100	4	5	4	5	4	6	5	5	6	5	5	Untuk tempat produksi yg tidak terlalu luas, mohon ada kebijakan
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 13:55	Dia Melisa	17	Perempuan	82239721369	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMAN 1 Pulau Punjung	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sebaiknya pelayanannya lebih di perluas ke semua kalangan masyarakat karena masih banyaknya masyarakat
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 13:58	Fery	17	Laki-laki	83801646269	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMAN 1 Pulau Punjung	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	Sangat baik sekali
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 14:03	Efitati	51	Perempuan	82283223744	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	6	5	5	5	4	4	5	6	5	5	Semoga makin sukses Pelayanan sesuai yg di inginkan masyarat
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 15:23	Aprial khamri isra,SKM,MM	39	Laki-laki	81374725115	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan Dharmasraya	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/08/2023 15:26	Dista Glenda	17	Perempuan	8,95336E+11	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	SMA 1 Pulau Punjung	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	-
17	Sertifikat pemenuhan asper cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	27/07/2023 15:19	Zondra Efendi	36	Laki-laki	81363373124	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. Putra Alam Gumanti	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sangat bermanfaat Loka POM ada di Kab. Dharmasraya sehingga bisa cepat proses

Dipindai dengan CamScanner

b. Publikasi Hasil SKM



Dipindai dengan CamScanner

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA
NOMOR OT.01.03.6B.6B4.06.23.28 TAHUN 2023
TENTANG
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN 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 Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan wilayah Birokrasi Bersih dan melayanai (WBK/WBBM) perlu dilakukan inovasi layanan publik;

b. Bahwa sebagai Unit Pelaksana Teknis badan Pengawas Obat dan Makanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya perlu melakukan inobvasi layanan public dan melakukan implementasi inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan

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

lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 54 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1745);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA TENTANG PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2023

Pertama : Dalam rangka mendukung penyelenggaraan Pelayanan Publik Badan Pengawas Obat dan Makanan, Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya menyelengarakan Pelayanan Publik yakni pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.

Kedua : Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan makanan di Kabupaten Dharmasraya terdiri atas Petugas Konsultasi.

Ketiga : Tugas dan Susunan Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

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

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Dharmasraya
Pada tanggal 05 Juni 2023
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Dharmasraya,



Drs. Asrianto, Apt, MM

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

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN
NOMOR : OT.01.03.6B.6B4.06.23.28
TANGGAL : 05 JUNI 2023

TUGAS DAN SUSUNAN PETUGAS KONSULTASI DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA
TAHUN 2023

Petugas Konsultasi merupakan tim yang melayani konsultasi di bidang obat dan makanan. Tugas Petugas Konsultasi adalah menerima dan memberikan layanan berupa informasi di bidang obat dan makanan. Susunan Petugas Konsultasi Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2023 terdiri atas sebagai berikut :

Palayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

1. Kompetensi Standar :
   a. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Komunikasi Risiko Obat dan Makanan
   b. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
   c. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait KIE Obat dan Makanan serta Peraturan Perundang-undangan terkait
   d. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office, internet, alat komunikasi dan media sosial
2. Kompetensi Khusus :
   a. Sudah mengikuti pelatihan peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik level dasar
   b. Sudah mengikuti pelatihan peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik level lanjutan
   c. Sudah mengikuti sisialisasi terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan
3. Petugas :
   a. Riflinda Zulni, S.Farm, Apt
   b. Elza Frasi Yuni, S.Farm, Apt
   c. Novita Hendriyanti Luthfi, S.Farm, Apt
   d. Shinta Dini Dwi Septa, S.K.M
   e. Mitra Oktavia, S.Si
   f. Fauzan L Hakim, S.H
   g. Nurkamilah, S.H
   h. Zuraidah Ulfa, S.T.P

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