LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KABUPATEN BELU

BADAN POM RI

TAHUN 2024

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

DAFTAR ISI

LAPORAN 1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1
DAFTAR ISI i
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
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7
4.2 Tren Nilai SKM 8
BAB V 10
KESIMPULAN 10
LAMPIRAN 11
1. Kuesioner 11
2. Hasil Olah Data SKM 12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 13

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka Pom di Kabupaten Belu 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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 Belu.

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.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://bit.ly/SKMLOKABELU2024 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 Belu 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).

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/SKMLOKABELU2024 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 pertahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan Pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d Minggu I Maret 2024	14
2.	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II sd III Maret 2024	8
3.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan Survei	Minggu I April s.d Minggu IV Juli 2024*	72
4.	Pelaporan	Minggu V Juli s.d Minggu III Agustus 2024	15

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 Belu. 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 Belu tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Pengaduan Masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23	6
Jumlah		**23**	6

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	1	16,7%
		Perempuan	5	83,3%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		DI/D2/D3	1	16,7%
		D4/S1	4	66,6%
		S2/Profesi/S3	1	16,7%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	66,6%
		Pegawai Swasta	1	16,7%
		Wiraswasta	1	16,7%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	1	16,7%
		31 – 35 Tahun	1	16,7%
		36 – 40 Tahun	1	16,7%
		≥ 41 Tahun	3	50%

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

Pengolahan data SKM menggunakan https://bit.ly/SKMLOKABELU2024 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
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	80,56	86,11	87,96	86,11	86,11	94,44	94,44	91,67	80,56	**87,55**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	0	80,56	-
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	86,11	-
U3	Waktu Penyelesaian	0	87,96	-
U4	Biaya/Tarif	0	86,11	-
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	86,11	-

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

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	0	94,44	-
U7	Perilaku Pelaksana	0	94,44	-
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	91,67	-
U9	Sarana dan Prasarana	0	80,56	-
Nilai SKM Unit Layanan		**0**	**87,55**	**-**

-

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan serta Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah pertama dan kedua yaitu 80.56. Selanjutnya Sistem, Mekanisme, Prosedur, serta Biaya/Tarif dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai sama yaitu 86.11. Kemudian dipilihlah sistem, mekanisme, dan prosedur sebagai yang masuk nilai terendah ketiga yang dapat kita intervensi. Hal tersebut karena Biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan itu komponen yang sudah ditetapkan dan berdasarkan standar yang telah diatur dalam peraturan.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana danPerilaku Pelaksana yaitu 94.44.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

a) “Semakin dijaga dan ditingkatkan kinerja BPOM dan kegiatan KIE ke masyarakat ditingkatkan”.
b) ”Saran kami, perlu ada WA Grup antara Pelaku usaha dan BPOM untuk saling menjalin kerjasama informasi dan komunikasi yang lebih baik”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal Jumat 23 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

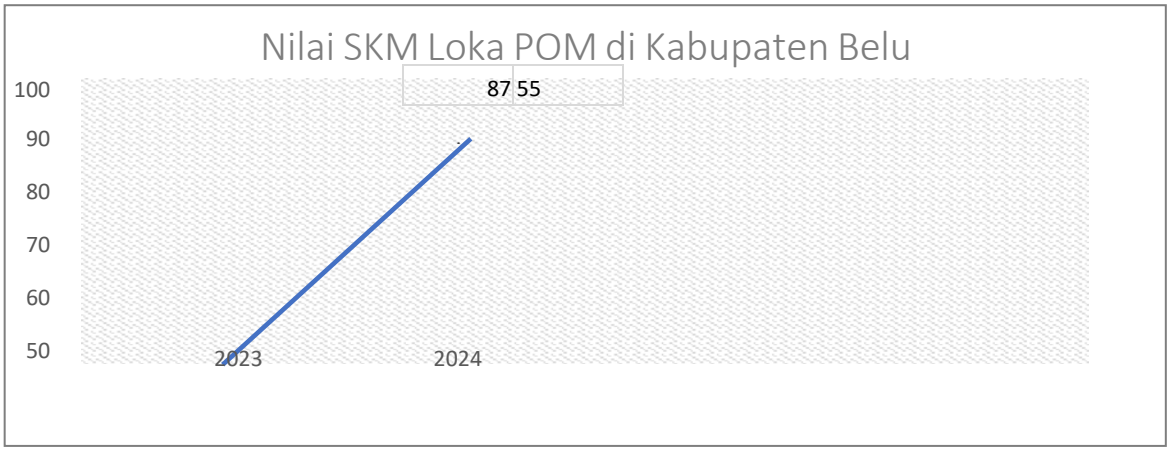
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Penjelasan persyaratan belum maksimal kepada konsumen.	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku	Desember 2024	Infokom
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Kurangnya sarana dan prasarana yang dibutuhkan pengunjung untuk terselenggaranya pelayanan publi	Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	Desember 2024	Infokom
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis berupa leaflet maupun melalui media sosial agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Desember 2024	Infokom
4.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Semakin dijaga dan ditingkatkan kinerja BPOM dan kegiatan KIE ke masyarakat ditingkatkan	Update informasi seputar obat dan makanan belum rutin.	Meningkatkan jumlah update info terkait obat dan makanan di media sosial yang dilakukan secara rutin	Desember 2024	Infokom
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	perlu ada WA Grup antara Pelaku usaha dan BPOM untuk saling menjalin kerjasama informasi dan komunikasi yang lebih baik	Belum semua pemilik sarana mendapatkan update informasi terkait obat dan makanan	Membuat WA grup antara pelaku usaha dengan Loka POM Belu	Desember 2024	Infokom

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 bahanpengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layananpublik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja daripenyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Belu dapat dilihat melalui grafik berikut :

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Belu masuk dalam kriteria “Baik”. Loka POM di Kabupaten Belu baru terbentuk pada Oktober tahun 2023, sehingga belum dilakukan kegiatan SKM pada tahun tersebut.

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

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.55.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana danPerilaku Pelaksana yaitu 94.44.

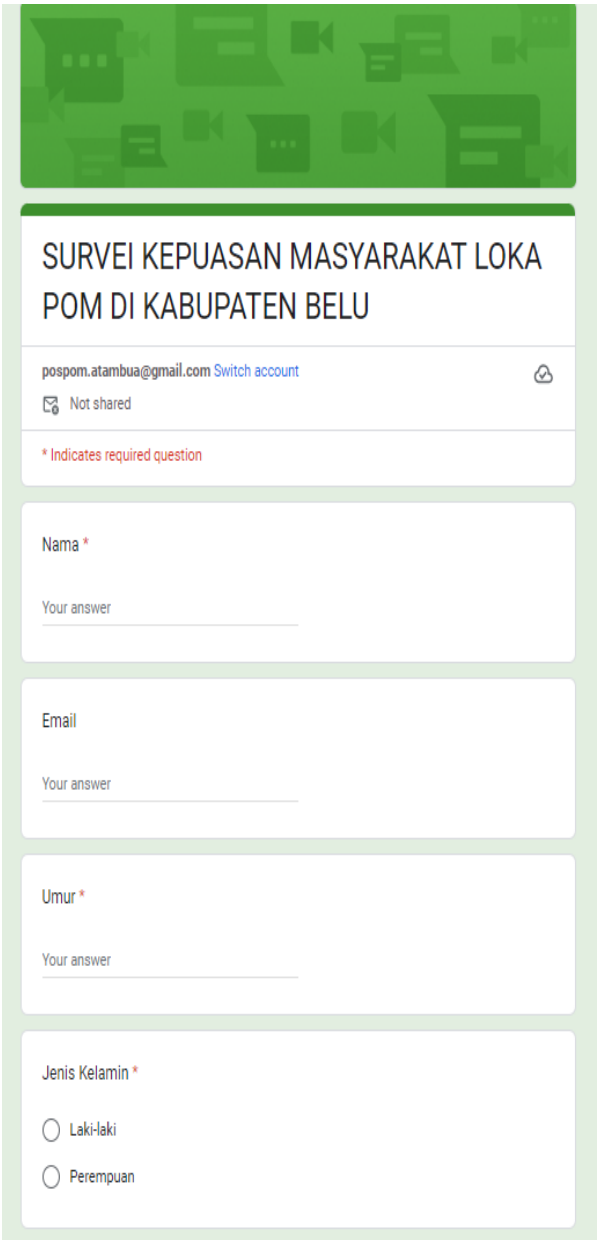
Atambua, 26 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,

Ferdian Dwi Armanto, S.Farm., Apt
NIP19890919 201212 1 001

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN BELU

pospom.atambua@gmail.com Switch account

Not shared

* Indicates required question

Nama *

Your answer

Email

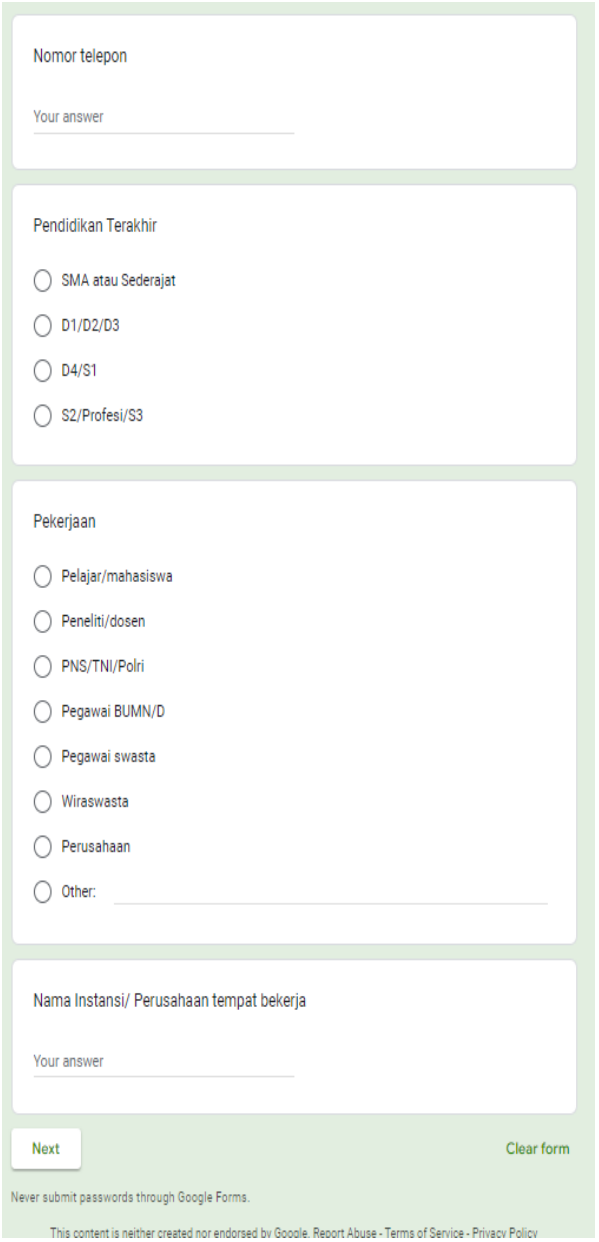
Your answer

Umur *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan



Nomor telepon

Your answer

Pendidikan Terakhir

- SMA atau Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2/Profesi/S3

Pekerjaan

- Pelajar/mahasiswa
- Peneliti/dosen
- PNS/TNI/Polri
- Pegawai BUMN/D
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Perusahaan
- Other:

Nama Instansi/ Perusahaan tempat bekerja

Your answer

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

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

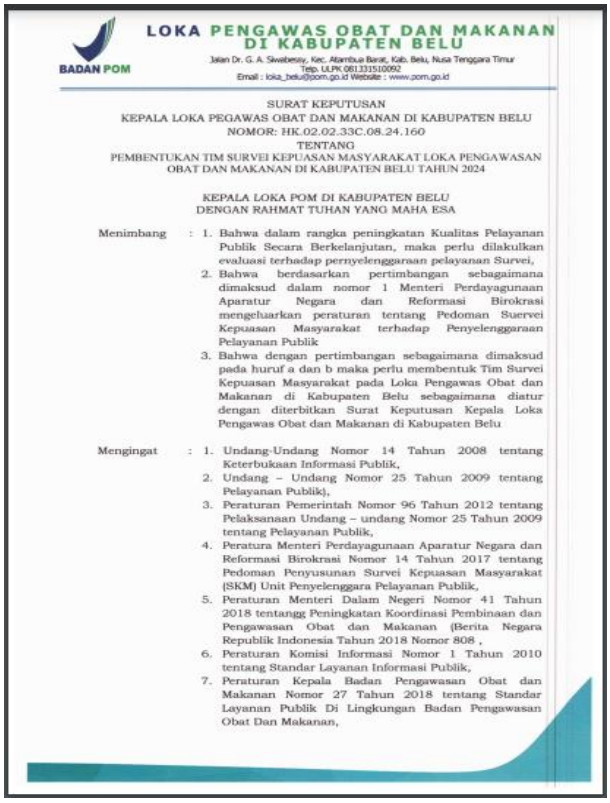
2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2024																							
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten Belu																							
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	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 08:55	Maria Eduarda Hendriques Caldas, S.Farm	27	Perempuan	8,1231E+10	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Malaka	90	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Tetap menjaga kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat selama ini
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 10:04	Wilhelmina Lotu	38	Perempuan	8,1246E+10	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Klinik Pratama st.Yosefina Bakhita Canossian Nurobo	10	5	5	5	5	4	4	5	6	5	6	5	Pelayanan sangat baik
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 10:35	Apt Agustina Nesi,S.Farm	42	Perempuan	8113824117	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten	100	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	semakin dijaga dan ditingkatkan kinerja BPOM dan kegiatan KIE ke masyarakat ditingkatkan
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:02	MARIO TANNUR	34	Laki-laki	8,5237E+10	S1	Wiraswasta	ANGKASA SWALAYAN	100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Saran kami, perlu ada WA Grup antara Pelaku usaha dan BPOM untuk saling menjalin kerjasama informasi dan komunikasi yang lebih baik.
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:36	Barbara Asa Natun	42	Perempuan	8,5339E+10	S1	Pelajar /mahasiswa	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kab.Belu	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Kami sangat setuju dgn mengisi kuesioner ini agar menambah wawasan
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:33	Petronela S. Manek	49	Perempuan	8,2238E+10	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	Semoga diwaktu yang akan datang pelayanannya menjadi lebih baik lagi Terima kasih

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU

BADAN POM

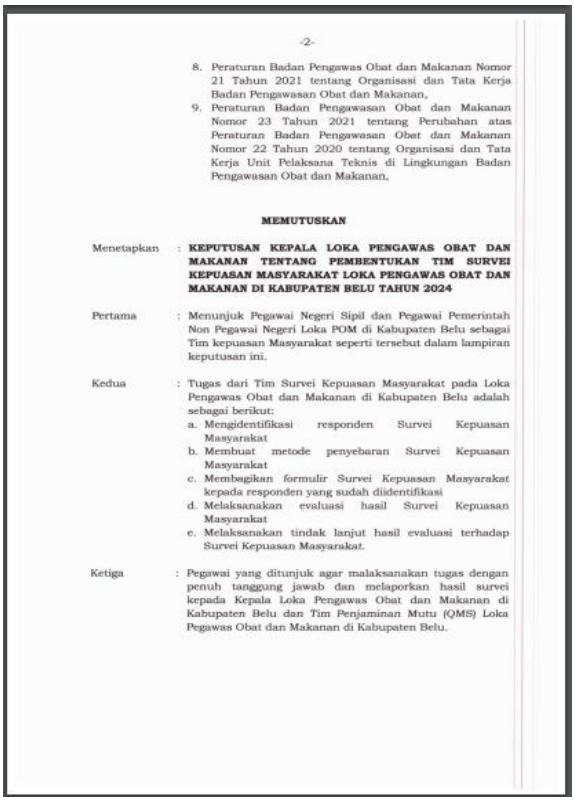
Jalan Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu, Nusa Tenggara Timur
Telp. ULPK 081331510092
Email : loka_belu@pom.go.id Website : www.pom.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PEGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU
NOMOR: HK.02.02.33C.08.24.160
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU TAHUN 2024

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

Menimbang :
1. Bahwa dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Secara Berkelanjutan, maka perlu dilakulkan evaluasi terhadap pernyelenggaraan pelayanan Survei,
2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1 Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan peraturan tentang Pedoman Suervei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Bahwa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu sebagaimana diatur dengan diterbitkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik),
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
4. Peratura Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2018 tentangg Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 808 ,
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik,
7. Peraturan Kepala Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Layanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawasan Obat Dan Makanan,



-2-

8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawasan Obat dan Makanan,
9. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan,

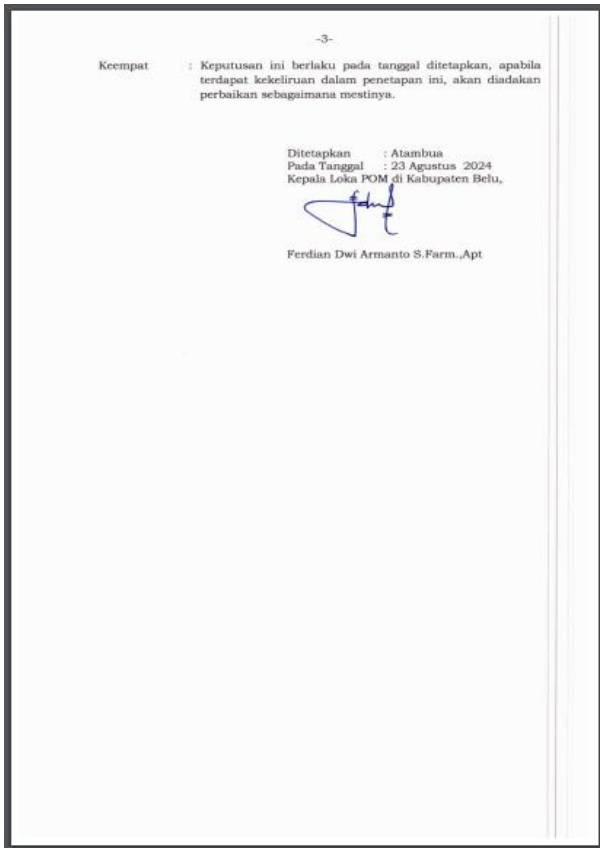
MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU TAHUN 2024**

Pertama : Menunjuk Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Loka POM di Kabupaten Belu sebagai Tim kepuasan Masyarakat seperti tersebut dalam lampiran keputusan ini.

Kedua : Tugas dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu adalah sebagai berikut:
a. Mengidentifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat
b. Membuat metode penyebaran Survei Kepuasan Masyarakat
c. Membagikan formulir Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden yang sudah diidentifikasi
d. Melaksanakan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat
e. Melaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat.

Ketiga : Pegawai yang ditunjuk agar malaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil survei kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu dan Tim Penjaminan Mutu (QMS) Loka Pegawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu.

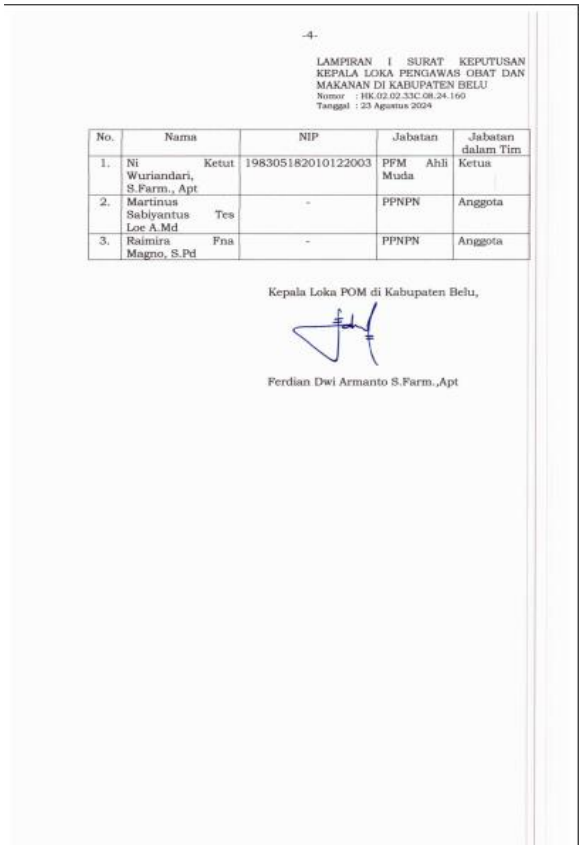


-3-

Keempat : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Atambua
Pada Tanggal : 23 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,

Ferdian Dwi Armanto S.Farm.,Apt



-4-

LAMPIRAN I SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU
Nomor : HK.02.02.33C.08.24.160
Tanggal : 23 Agustus 2024

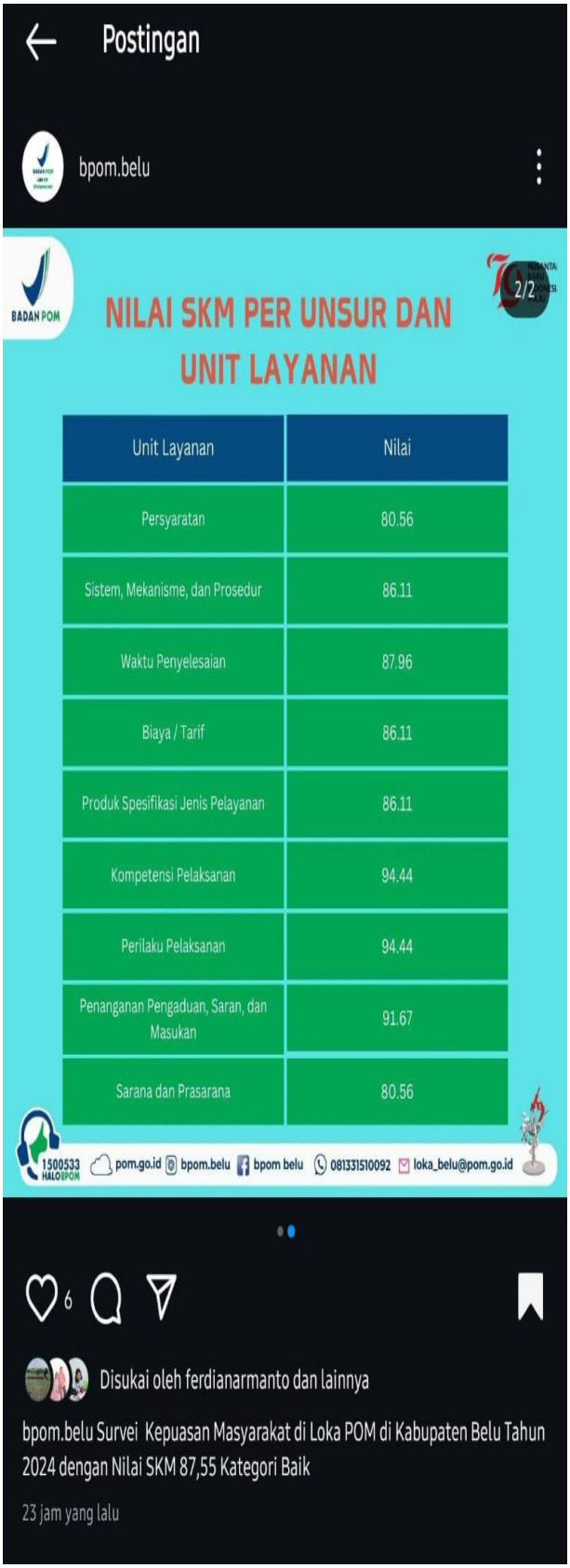
No.	Nama	NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Ni Ketut Wuriandari, S.Farm., Apt	198305182010122003	PFM Ahli Muda	Ketua
2.	Martinus Tes Sabiyantus Loe A.Md	-	PPNPN	Anggota
3.	Raimira Fna Magno, S.Pd	-	PPNPN	Anggota

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,

Ferdian Dwi Armanto S.Farm.,Apt

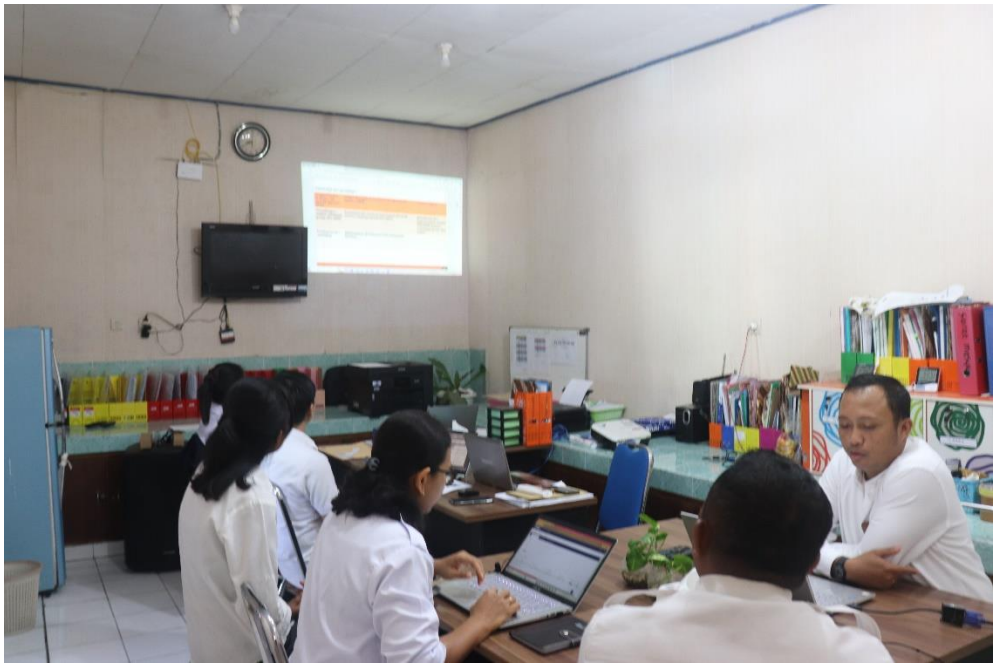
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

b. Publikasi Hasil SKM



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

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM
[foto, daftar hadir]



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

DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : Rapat Perkenalan Rencana Tindak lanjut Hasil SKM
Tanggal : 23 Agustus 2024

NO	Nama	Jabatan	TTD
1	Ferdian Dwi Armanto	Kepala Loka POM di Kab Belu	
2	Ni Ketut Yuniandari	PFM Ahli Muda	
3	Kresno E. Fernì	PFM Ahli Pertama	
4	Martinus S. T. Loe	PPNPN Loka POM Belu	
5	Rainira Fra Magno	PPNPM Loka POM Belu	
6	Gratia Bere Bauk	Outsourcing	
7	Fransky A. Bria.	Outsourcing	
8			
9			
10			

Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kab Belu

Ferdian Dwi Armanto, S.Farm, Apt

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