



LOKA **POM** DI KABUPATEN REJANG LEBONG

LAPORAN SKM 2025



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) psn.janglebong.pom.go.id

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV.....	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Publikasi SKM pada Media Sosial.....	19

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Pupa Feshirawan Putra, S.Farm, Apt
NIP : 19840224 200912 1 004
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong

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.

Rejang Lebong, Agustus 2025
Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong



Pupa Feshirawan Putra, S.Farm, Apt

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban melaksanakan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala.

Lebih lanjut, ketentuan teknis mengenai pelaksanaan pengukuran tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk evaluasi kinerja yang diwajibkan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk memperkuat pelaksanaan survei tersebut, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan pedoman teknis yang menjadi acuan dalam penyusunan dan pelaksanaan SKM.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam memperoleh umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil SKM digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pelayanan, serta sebagai dasar penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun sasaran dilakukan SKM, antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sedangkan manfaat dilakukan SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (Sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong, yaitu:

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei mulai dari persiapan hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan total sebanyak 27 orang dan sampel sebanyak 7 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB)	4	1
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23	6
Jumlah		27	7

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

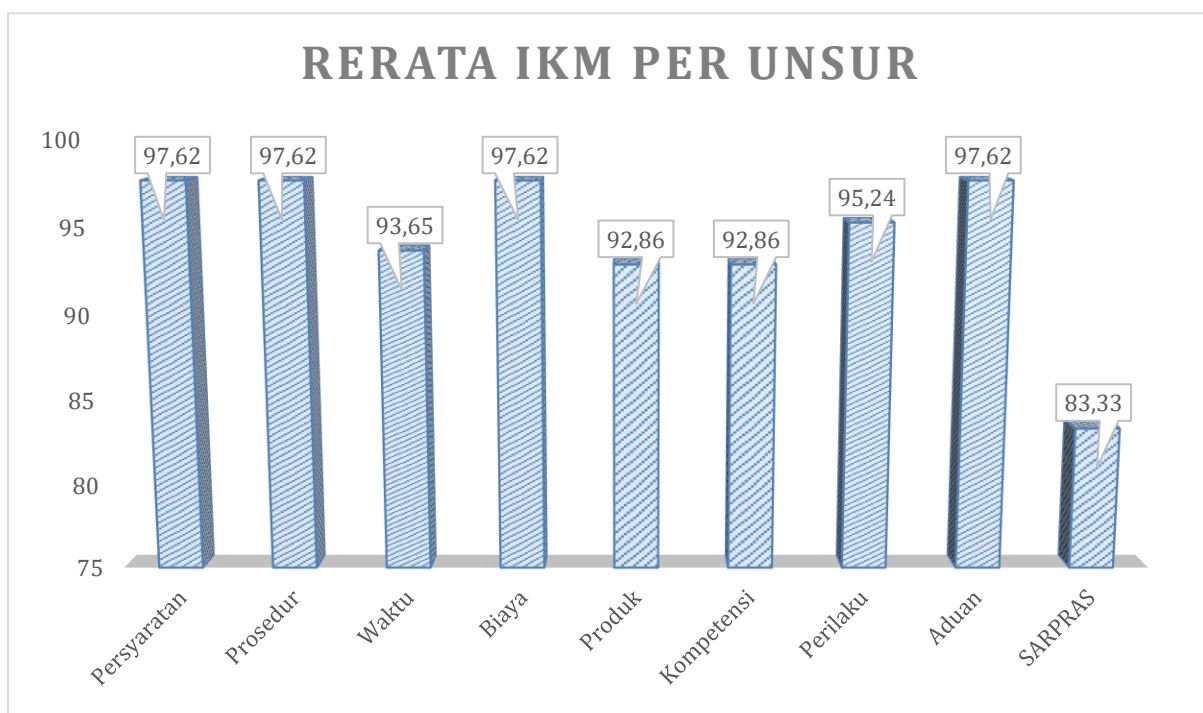
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	5	71,4%
		Perempuan	2	28,6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	2	28,6%
		D1/D2/D3	2	28,6%
		D4/S1	2	28,6%
		S2/Profesi/S3	1	14,3%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	14,3%
		Swasta	1	14,3%
		Wirausaha	3	42,9%
		Lainnya	2	28,6%
4	Usia	36 - 40 Tahun	2	28,6%
		41 - 45 Tahun	4	57,1%
		46 - 54 Tahun	1	14,3%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyara tan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	83.33	100	83.33	83.33	100	100	66.67	90.74
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6	97.22	97.22	95.37	97.22	94.44	94.44	94.44	97.22	86.11	94.86
Rerata IKM Per Unsur			97.62	97.62	93.65	97.62	92.86	92.86	95.24	97.62	83.33	94.27
IKM Unit Layanan			94.27									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarana dan Prasarana merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat selama tiga tahun terakhir sejak tahun 2023 hingga 2025. Selain itu, terdapat dua unsur lainnya yang menjadi persyaratan yang menjadi terendah tahun 2025 yaitu produk layanan dan kompetensi pelaksana pelayanan. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 83.33. Selanjutnya produk layanan dan kompetensi pelaksana pelayanan menjadi nilai terendah kedua dengan nilai 92.86.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menerima masukan yang menyatakan bahwa Fasilitas serta Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan kembali. Kemudian terdapat masukan dari responden agar informasi tentang produk-produk seperti kosmetik agar lebih diperbanyak dan mudah diperoleh oleh masyarakat.

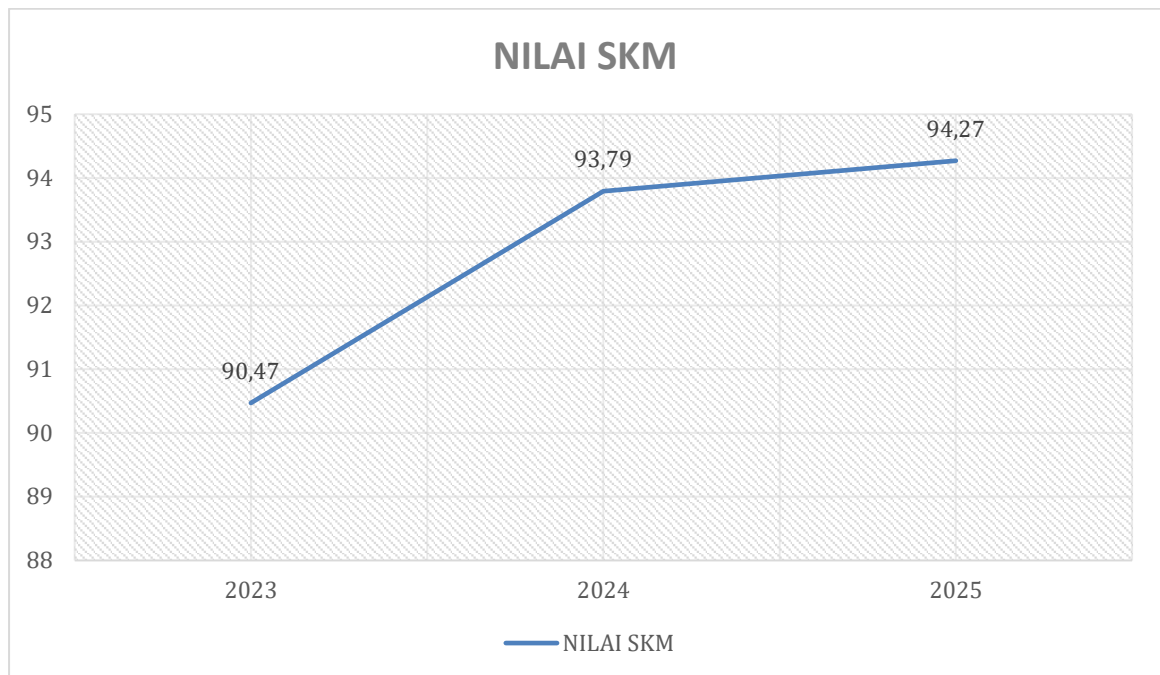
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah

melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	- Membuat postingan terkait temuan produk obat dan makanan ilegal di wilayah kerja Loka POM Rejang Lebong disertai dengan ilustrasi foto - Publikasi syarat Pelayanan	Oktober 2025	Infokom
2	Kompetensi Pelaksana	Menambah pelatihan terkait pelaksanaan pelayanan publik bagi seluruh pegawai Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong meliputi pelatihan mengenai Pelayanan publik dasar dan pelayanan publik lanjutan	Oktober 2025	Kepegawaian (SDM)
3	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan perencanaan anggaran pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik Kantor Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong untuk Pagu Anggaran 2026	September 2025	Perencana

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

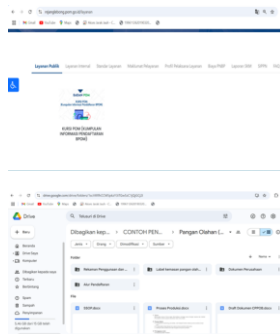
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92.71
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.71
3	Waktu Penyelesaian	92.01
4	Biaya/Tarif	92.71
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.75
6	Kompetensi Pelaksana	93.75
7	Perilaku Pelaksana	96.88
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.88
9	Sarana dan Prasarana	92.71

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan Pendampingan ke Pelaku Usaha agar penyusunan persyaratan dapat dilengkapi dalam waktu yang lebih cepat	Sudah	Pendampingan pelaku usaha Bermani Coffee dalam mempersiapkan dokumen untuk perpanjangan izin edar BPOM tanggal 29 Agustus 2024	
			Pendampingan Pelaku usaha dalam proses penyusunan dokumen pendaftaran BPOM di UMK Tun Keme Kepahiang tanggal 3 Oktober 2024	
			Pendampingan pelaku usaha UMK Kifasya dalam proses perbaikan kelengkapan dokumen pendaftaran produk tanggal 16 Desember 2024.	

			Pendampingan pelaku usaha yang akan memproduksi Obat Tradisional Teh Jati Cina di Kabupaten Kepahiang tanggal 20 Desember 2024.	
2	Menyediakan bit.ly dokumen persyaratan dan contoh pengisian dokumen yang dapat diakses seluruh pengguna	Sudah	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong telah menyediakan layanan KURSI POM (Kumpulan Informasi Pendaftaran BPOM). Kursi POM merupakan link yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan termasuk pelaku usaha yang akan mendaftarkan produk ke BPOM. Pada link tersebut, pengguna layanan dapat mengunduh dokumen persyaratan, dan contoh pengisian dokumen yang digunakan untuk mendaftarkan produk obat dan makanan yang akan di daftarkan untuk mendapatkan izin edar BPOM.	
3	Menyediakan snack dan coffee corner bagi pelayanan tatap muka dan menyediakan pesan otomatis untuk menjawab pengaduan yang masuk diluar kerja	Sudah	Melengkapi sarana dan prasarana serta penunjang lainnya	1. Ruang Menyusui dan Area bermain anak



				  2. Coffee corner 
--	--	--	--	---



				3. Pesan otomatis dari aplikasi Whatsapp Loka POM Rejang Lebong diluar jam operasional pelayanan
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 7 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik sebanyak 1 orang dan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat Dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 6 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,27. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu:
 1. Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan
 2. Kompetensi Pelaksana
 3. Sarana dan Prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Rejang Lebong, Agustus 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong



Pupa Feshirawan Putra,S.Farm.,Apt

NIP. 19840224 200912 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden
Nama Lengkap
Umur Isi dengan angka saja
Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
No. HP
Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat
Pekerjaan Utama Pelajar / mahasiswa
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Top
Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan
Jenis pelayanan yang diterima Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
Presentase tahapan penyelesaian Hitungan dalam %

< Kembali
Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

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

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ 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

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 kesesuaian 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

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

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

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

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

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

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

Top

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2025

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

Masukan kode keamanan di atas...

2. Publikasi SKM pada Media Sosial





PERBANDINGAN NILAI SKM LOKA POM DI KABUPATEN REJANG LEBONG

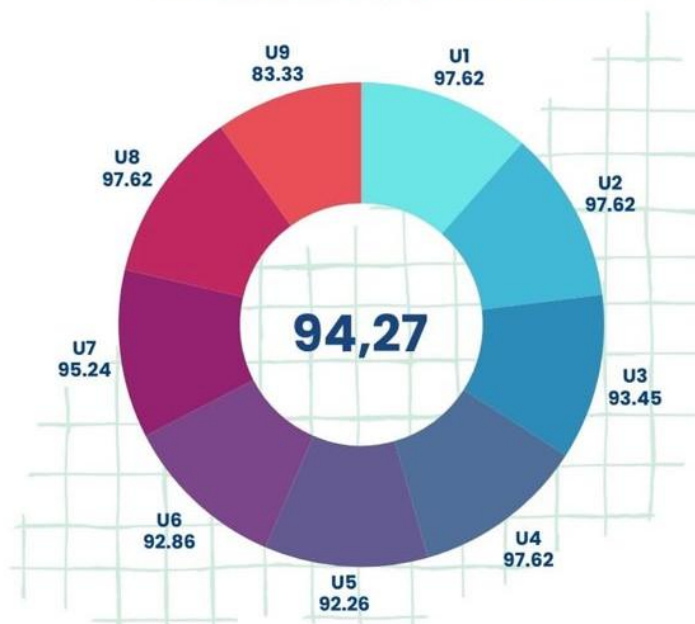


www.rejanglebong.pom.go.id





PERBANDINGAN NILAI SKM PER UNSUR LAYANAN TAHUN 2025



A SEMUA UNSUR PELAYANAN
MEMPEROLEH NILAI
SANGAT BAIK



www.rejanglebong.pom.go.id





RESPONDEN SKM TAHUN 2025

BERDASARKAN USIA

36 - 40 TAHUN	42 - 43 TAHUN	45 - 54 TAHUN
28,75%	42,86%	28,75%



BERDASARKAN JENIS KELAMIN



PEREMPUAN	LAKI-LAKI
28,60%	71,40%

BERDASARKAN PEKERJAAN

PNS/TNI/POLRI	WIRASWASTA
14,3%	42,90%
PEGAWAI SWASTA	LAINNYA
14,3%	28,60%



www.rejanglebong.pom.go.id





KUNJUNGI LAMAN **WEBSITE** RESMI KAMI



www.rejanglebong.pom.go.id



3. Foto Kegiatan Rapat



4. Absensi Rapat

**Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong**

Agenda : Absensi Penyusunan Rencana Tindakan/ Survei Kepuasan Masyarakat dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Lokasi : Kantor Loka POM di Rejang Lebong

Waktu : Jumat, 22 Agustus 2025 00:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Anggi Destira	199611262019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Anggi</i>
2	Anisa Apriani	1702095104000002	Customer Service	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Daring - WFO	<i>Ap</i>
3	Anita Juniarti	198706072009032003	Penata Layanan Operasional	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>An</i>
4	Apriliadi Syahputra	199804022025061004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	<i>Apriliadi</i>
5	Arinto Nugraha Damar Tanjung	199005282019031003	Pranata Komputer Terampil	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	<i>Arinto</i>
6	Cicilya Yuliana	198806262019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Cicilya</i>
7	Febby Anggraini	1702196502980002	Customer Service	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Febby</i>
8	Huriyah El Husna	199112042025062007	Pranata Komputer Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Huriyah</i>
9	Indah Permata Sari	200010162022032002	Pranata Keuangan Apbn Terampil	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Indah</i>

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
10	Isma Nurvaizah	199506082019032009	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Daring - WFO	<i>Isma</i>
11	Miranda Rageltha	198607052010012032	Penata Kelola Obat Dan Makanan	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Miranda</i>
12	Mona Wulansari, S.T	1702186512000002	Customer Service	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Daring - WFO	<i>Mona</i>
13	Muhammad Gana Himamasyah	199412172019031005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	<i>Muhammad</i>
14	Muhammad Hanif	199501202019031001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	<i>Muhammad</i>
15	nada pratiwi putri	1702194209990003	Costumer Service	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Nada</i>
16	Novi Hani Trianti	198511202010012016	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Novi</i>
17	Nur Azizah Siregar	198405032008122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Nur</i>
18	Pupe Feshirawan Putra	198402242009121004	Kepala Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	<i>Pupe</i>
19	Regan Suhardi	198510112005021002	Penata Layanan Operasional	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	<i>Regan</i>
20	Resti Ramahdaniati	199601272019032005	Analisis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Resti</i>
21	Reza Intan Aulya	200206022025062006	Pranata Sdm Aparatur Terampil	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	<i>Reza</i>

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
22	Rismia Mirza Sera	199510062024212011	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
23	Tamara Nindya Kesuma	199501252019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	