

LAPORAN



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Badan Pengawas Obat dan Makanan
TAHUN 2024



E-mail : loka_rejanglebong@pom.go.id ; Website :

www.pom.go.id ; rejanglebong.pom.go.id

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	8

BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	13
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
KESIMPULAN.....	13

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 mengamalkan 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 Rejang Lebong 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.

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 Rejang Lebong .

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. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui aplikasi SapaAPIP 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 Rejang Lebong 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* dan *offline*. Secara *offline* dilaksanakan pada unit pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong yang beralamat di Jl. Ahmad Marzuki No. 93 Timbul Rejo Kecamatan Curup, Rejang Lebong dan secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaRejangLebong> 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 bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	14 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	5 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	120 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	30 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu IV Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	30 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong. 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 Rejang Lebong tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	8	8
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8	8
Jumlah		16	16

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	9	56 %
		Perempuan	7	44 %
2	Pendidikan		4	25 %
		DI/D2/D3	2	13 %
		D4/S1	9	56 %
		S2/Profesi/S3	1	6 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	25 %
		Pegawai Swasta	5	31 %
		Wiraswasta	3	19 %
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0
		Lainnya	1	6 %
4	Usia		1	6 %
		26 – 30 Tahun	1	6 %
		31 – 35 Tahun	2	13 %
		36 – 40 Tahun	4	25 %
			7	44 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan melalui aplikasi SAPA APIP BAdan POM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

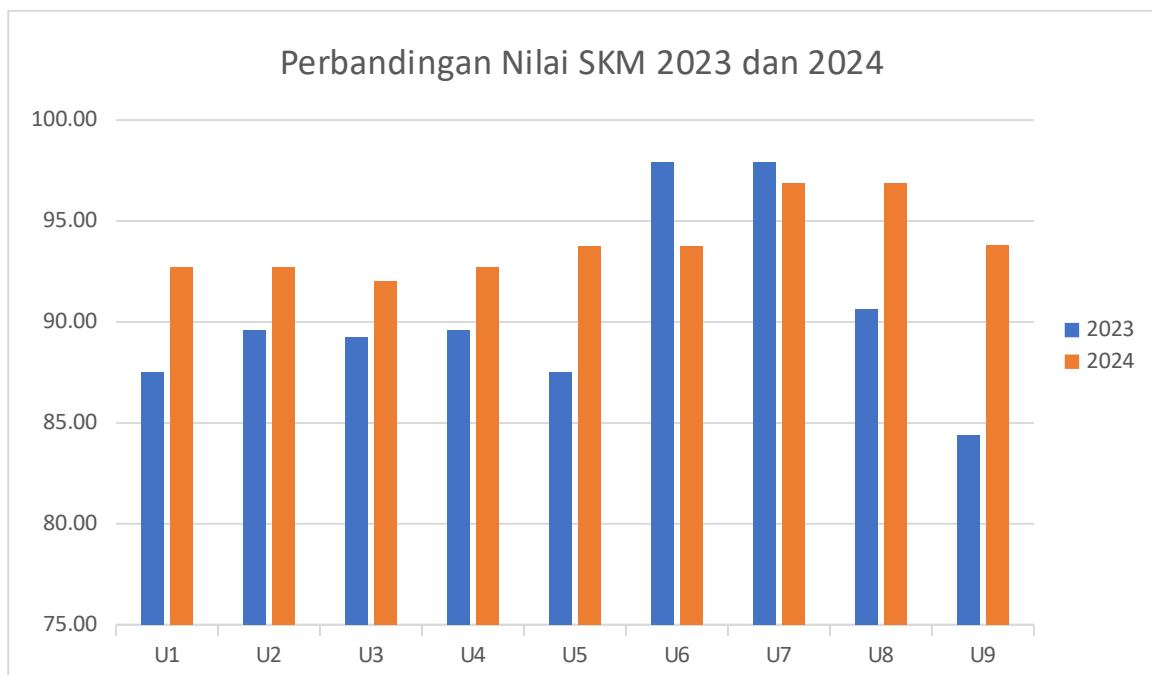
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	89.58	87.50	88.19	89.58	89.58	93.75	95.83	95.83	89.58	91.05
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95.83	97.92	95.83	95.83	97.92	93.75	97.92	97.92	95.83	96.53

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik	Turun
U1	Persyaratan	87.50	92.71	5,21	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.58	92.71	3,13	
U3	Waktu Penyelesaian	89.24	92.01	2,77	
U4	Biaya/Tarif	89.58	92.71	3,13	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.50	93.75	6,25	
U6	Kompetensi Pelaksana	97.92	93.75		4,17
U7	Perilaku Pelaksana	97.92	96.88		1,04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.63	96.88	6,25	
U9	Sarana dan Prasarana	84.38	93.79	9,41	
Nilai SKM Unit Layanan		85,30	93,38	8,08	

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)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Mutu SKM Unit Loka POM Rejang Lebong tahun 2024 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu “Sangat Baik” dengan nilai indeks sebesar 93,38.
2. Adapun unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada tahun 2024 adalah Unsur Perilaku Pelaksana (U7) dengan dan Penanganan Pengaduan , Saran, dan Masukan (U8) dengan nilai sebesar 96,88. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah pada tahun 2024 yaitu Waktu Penyelesaian (U3).
3. Apabila dilihat dari perbandingan tahun sebelumnya terdapat dua unsur pelayanan yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, belum terdapat pengaduan ataupun masukan terkait pelayanan yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong

Hanya saja yang menjadi perhatian terdapat dua unsur pelayanan yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) dan Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana (U7), serta masih rendahnya penilaian pada unsur Waktu Penyelesaian (U3) yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 2) Pemahaman masyarakat terhadap informasi tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam pemberian layanan juga mempengaruhi penerimaan informasi sehingga merasa petugas pelayanan belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan publik masih perlu ditingkatkan

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/ Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan] pada tanggal 16 Juli 2024 (FKP) Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel Hasil FKP

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Belum banyak Masyarakat yang mengetahui standar pelayanan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong,	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik baik melalui media ocial, media cetak, atau media lainnya	Akhir Tahun 2024
2.	Pada SOP belum diperjelas dan ditegaskan berapa hari kerja (HK) pengajuan pendaftaran tidak menggunakan kata “paling lama” pada SLA (<i>Service Level Agreement</i>) pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Proses Pendaftaran dilakukan berjenjang dari unit Loka POM Rejang Lebong ke unit pusat BPOM. Pada pendaftaran produk yang termasuk dalam pelayanan adalah kegiatan sertifikasi. Lamanya pengajuan HK tergantung pada jenis produk yang di daftarkan. Sedangkan untuk Jangka waku pelayanan pengaduan telah dicantumkan pada draft standar pelayanan dan nantinya akan di sosialisasikan	Akhir Tahun 2024
3.	Belum tersosialisasikan secara keseluruhan terkait persyaratan pengajuan pendampingan pendaftaran produk ke BPOM	Akan dilaksanakan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, (melalui media social maupun media cetak) terkait layanan serta urutan pengajuan pendampingan serta dokumen persyaratan pengajuan pendaftaran produk ke Badan POM	Akhir Tahun 2024

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
4	Belum tergambaranya pengelolaan pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.	Pengaduan yang masuk di Loka POM di Kabuapten Rejang Lebong di Kelola berdasarkan jenis pengaduan yang masuk, apakah dapat ditinjaulanjuti atau tidak. Akan dilaksanakan sosialisasi pengelolaan pengaduan di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Akhir Tahun 2024
5	Belum tersosialisasikan secara optimal terkait pengaduan langsung ke unit Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Pengaduan melalui bpom mobile : dikelola oleh admin bpom pusat, yang kemudian baru diteruskan ke admin unit loka pom rejang lebong. Efektifnya pengaduan lebih baik lewat whatssap UPT /Direct Message Instagram /email/surat ke Loka POM di Kabuapten Rejang Lebong dan tatap muka dilengkapi dgn identitas penanya BPOM tetap melaksanakan kegiatan pengawasan untuk produk masa simpannya yang kurang dari 7 hari. Kategori pangan tersebut termasuk kategori pangan pjas, yang kemudian disampling rutin tiap tahunnya dan diujikan ke Balai Pengujian untuk diperiksa mutunya.	Juli 2024

Tabel Rencana Tindak Lanjut

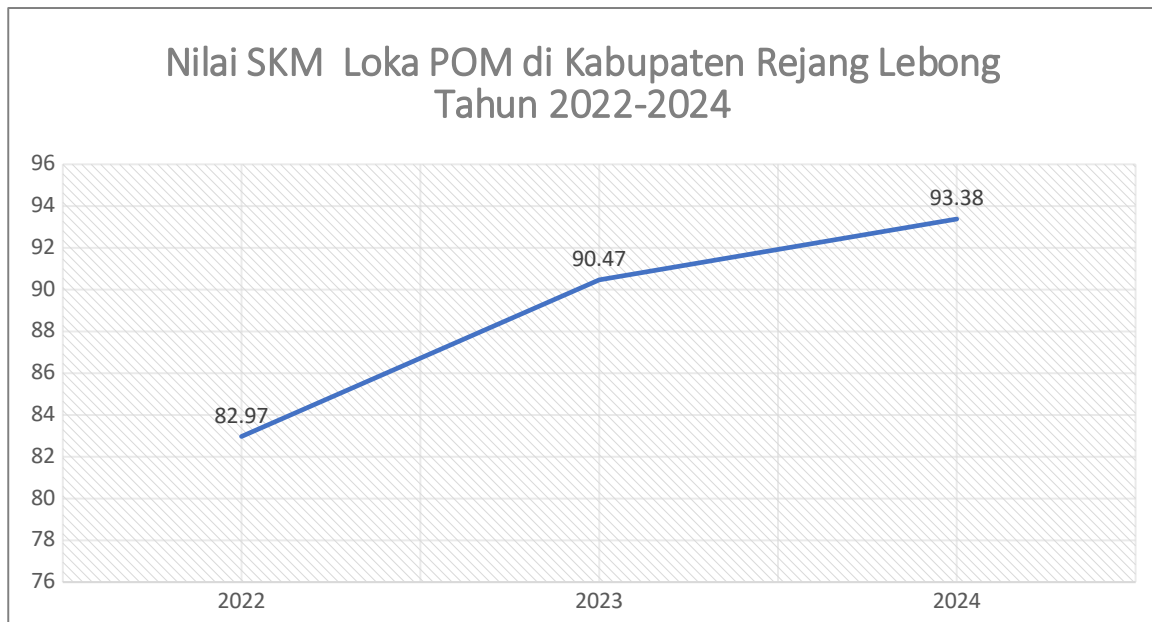
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Waktu Pelayanan	Masih banyak pelaku usaha yang mengeluhkan lamanya peayanan untuk pendaftaran izin edar pangan olahan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	31-12-2024	
				Penambahan loket layanan	31-12-2024	

		Persyaratan	Masih banyak pelaku usaha yang mengeluhkan banyaknya untuk pendaftaran izin edar pangan olahan	Menyediakan bit.ly dokumen persyaratan dan contoh pengisian dokumen yang dapat diakses seluruh pengguna	31-12-2024	
				Simplifikasi proses bisnis	31-12-2024	
		Sarana dan Prasarana	Pelaku usaha mengeluhkan kenyamanan sewaktu berinteraksi dengan petugas	Menyediakan snack dan coffee corner	31-12-2024	
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Waktu Pelayanan	Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan waktu pelayanan pengaduan	Sosialisasi timeline waktu pelayanan	31-12-2024	
		Persyaratan	Masih banyak masyarakat mengeluhkan persyaratan pengaduan	Sosialisasi persyaratan pengaduan kepada masyarakat	31-12-2024	
		Sarana dan Prasarana	masyarakat mengeluhkan terkait kenyamanan sarpras pengaduan	Menyediakan snack dan coffee corner bagi pelayanan tatap muka dan menyediakan pesan otomatis untuk menjawab pengaduan yang masuk diluar kerja	31-12-2024	

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

4.3 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 Rejang Lebong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada unit pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai indeks sebesar 93,38. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan dan sarana prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Kompetensi Petugas serta Sarana dan Prasarana.

Rejang Lebong, 23 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong



Pupa Feshirawan Putra, S.Farm., Apt

NIP. 19840224 200912 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

[Masukkan kuesioner SKM]

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2024

- 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	

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2024

- 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

Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian

Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Hitungan dalam %

← Kembali

Selanjutnya →

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/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 tersentum standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

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

Top

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 (lisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Bagus
☐ Tidak Bagus
☐ Kurang Bagus
☐ Cukup Bagus
☐ Bagus
☐ Sangat Bagus

10. Bagaimana penilaian saudara mengenai penanganan pengunjung 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, pelayanan yang disampaikan 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 Bagus
☐ Tidak Bagus
☐ Kurang Bagus
☐ Cukup Bagus
☐ Bagus
☐ Sangat Bagus

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](#)

[Berikutnya →](#)

[Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2024

- 1 RESPONDEN
Keterangan identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUEBONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUEBONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Saran

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Pelugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Pelugas 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/berang

- ☐ 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 penyalahgunaan/biro

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

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
Tahun 2024

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

8⁶2₅⁰

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024																				
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usi a	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U 1	U 2	U3			U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27/06/2024 16:20	SUPRIYADI	55	Laki-laki	85384015211	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	KOPI LESTARI	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah sesuai
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27/06/2024 16:25	Ari Prawoko	33	Laki-laki	81373467405	S1	Lainnya	Hasanah Kopi	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Pelayanan baik, ramah dan penjelasan mudah dipahami.
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27/06/2024 17:12	Mery Raniati	27	Perempuan	85768217556	S1	Pegawai swasta	CV. Surya Tirta Mandiri	100	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	Tidak ada
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27/06/2024 17:13	Meilientie	52	Perempuan	82280512306	S1	Pegawai swasta	Cv bio karya ite	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	28/06/2024 11:13	Ida royani	39	Perempuan	85268490580	S1	PNS/TNI/Polri	UPTD Benih induk Padi dan Palawija Kelobak	80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	Trima kasih sudah mendamping UMKM Bawang Goreng Tunkeme
6	Izin penerapan cara produksi pangan	28/06/2024 11:55	Maryanthi	49	Laki-laki	8117304979	S1	Pegawai swasta	PT.Sembilan Pilar Utama	100	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	Kami atas nama PT.Sembilan Pilar Utama puas dengan pelayanan yang diberikan, mohon selalu di

	olahan yang baik																					pertahankan agar selalu tercipta hubungan baik antara pihak perusahaan dan instansi terkait...trimakasih sudah membantu
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	28/06/2024 14:51	Elda Ekasari, S.Si	37	Perempuan	85266245457	S1	Pegawai swasta	PT Sembilan Pilar Utama	100	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	-
8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	28/06/2024 16:00	Reki Gusyanto	35	Laki-laki	82282660841	S1	Pegawai swasta	Cv. Surya Tirta Mandiri	100	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan,
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 10:59	Rita Anggraini	45	Perempuan	81368529637	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	Puskesmas Simpang Nangka	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:06	A. Azhar Bashir	27	Laki-laki	82158439515	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Batalyon Yonif 144/Jy	100	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	-
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:10	Soleh Parulian	40	Laki-laki	85269298518	D1/D2/D3	Wiraswasta	Belirang Maju	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	-
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:13	H. Ridwan	50	Laki-laki	8117398883	S1	PNS/TNI/Polri	Garam Raflesia/PUSKUD Prov Bengkulu	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik

13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:15	Rio Indra Gunawan	42	Laki-laki	81274896423	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	BUMDES MAKMUR JAYA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:23	Seri Utami Ningsih	25	Perempuan	82210999431	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Petulai Kutri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:26	Sheryl Susimar	43	Perempuan	82175381325	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UMKM Umami	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 11:28	noviansyah	39	Laki-laki	85267247645	S1	PNS/TNI/Polri	UMKM kifasyah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-



**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA**

No. Rekaman : FR/BBTCLPP/8.6.i, Rev. 0
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji
 Jumlah Populasi : 11
 Jumlah Target Responden : 11

Masukkan Nilai Populasi (jumlah Penerima Layanan)
 Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermienPAN BB 14 Tahun 2017, SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan					**)		85.10							

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

[Screenshot SK]



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI REJANG LEBONG
Jalan Basuki Rahmat No.20 Kel. Dwi Tunggal Kecamatan Curup, Rejang Lebong
Telp. (0732) 3345236 | ULPK/WA 0858-6544-0319; Website : www.pom.go.id
E-mail : lokapomdirejanglebong@gmail.com; loka_rejanglebong@pom.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

Nomor : HK.02.02.11B.11B4.08.22.12

**PENUNJUKAN PETUGAS PELAKSANA LAYANAN INFORMASI DAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

Menimbang : a. Bahwa pelayanan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari Komitmen Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi;

b. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada konsumen pada Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong, maka perlu ditunjuk Petugas Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan di Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong;

c. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dimaksud ;

d. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong tentang Penunjukan Petugas Pelaksana Layanan Informasi bagi Konsumen pada Layanan Publik Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong.

Mengingat 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

4. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 3 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara Badan Pengawas Obat dan Makanan;

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021;

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI REJANG LEBONG
Jalan Basuki Rahmat No.20 Kel. Dwi Tunggal Kecamatan Curup, Rejang Lebong
Telp. (0732) 3345236 | ULPK/WA 0858-6544-0319; Website : www.pom.go.id
E-mail : lokapomdirejanglebong@gmail.com; loka_rejanglebong@pom.go.id

M E M U T U S A K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS PELAKSANA LAYANAN INFORMASI DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG

Pertama : Menunjuk nama yang tercantum dalam daftar Lampiran Surat Keputusan ini sebagai Petugas Pelaksana Layanan Informasi dan survei kepuasan masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong;

Kedua : Petugas sebagaimana tersebut pada diktum pertama bertugas memberikan pelayanan informasi kepada konsumen layanan publik dan mengolah data hasil survei kepuasan masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan prinsip pelayanan prima dan penuh integritas sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong;

Ketiga : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua, petugas pelaksana layanan informasi dan mengolah data hasil survei kepuasan masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong bertanggung jawab kepada Kepala Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong.

Keempat : Biaya penyelenggaraan kegiatan layanan informasi dan survei kepuasan masyarakat Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong yang timbul sebagai akibat dari Keputusan ini sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong;

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN
Nomor: HK.02.02.11B.11B4.08.22.12
Perihal :
PENUNJUKAN PETUGAS PELAKSANA LAYANAN INFORMASI DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG

NO	NAMA PETUGAS	JABATAN
1	NOVI HARI TRIANTI, S. Farm. Apt	PFM AHLI MUDA
2	MURTI RONANGDA STP	PFM AHLI PERTAMA
3	ANGGO HESTIRA, SKM	PFM AHLI PERTAMA
4	CICILYA YULIANA ST	PFM AHLI PERTAMA
5	ISMA NURVAIZAH S.Si	PFM AHLI PERTAMA

DITETAPKAN DI : REJANG LEBONG
PADA TANGGAL : 08 AGUSTUS 2022
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG


Drs. Saana, Apt, M.Si
NIP. 19650711 199303 1 001

Tembusan, disampaikan kepada Yth:
Pegawai yang bersangkutan

b. Publikasi Hasil SKM

[Screenshot publikasi hasil SKM]

← → ↺ [instagram.com/p/C-4MmWSY-e/?img_index=1](https://www.instagram.com/p/C-4MmWSY-e/?img_index=1) 📄 ☆ 🗂 |

Gmail YouTube Maps 📶 Akses Jarak Jauh - C... 1996112620190320...

Instagram

Home Search Explore Reels Messages Notifications Create Profile More

HASIL PELAKSANAAN SURVEI
Kepuasan Masyarakat
LOKA POM
di Kabupaten Rejang Lebong
TAHUN 2024

93,38
NILAI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

SANGAT BAIK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong

1500533

Loka POM Rejang Lebong | [bpom.rejanglebong](#) | 0732 3345 236 | 0858 6544 0319

bpom.rejanglebong

bpom.rejanglebong Halo#SahabatBPOM
Berikut kami sampaikan hasil Suvei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2024. Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pelanggan dan stakeholder terkait yang telah memberikan penilaian. Dengan hasil ini, kami berharap dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh #SahabatBPOM 😊

#BPOMREJANGLEBONG
#SurveiKepuasanMasyarakat2024
#BPOMRI
#HaloBPOM1500533

[View insights](#) [Boost post](#)

♡ 💬 📌

Be the first to like this
48 seconds ago

😊 Add a comment... [Post](#)

facebook.com/bpomrejanglebong/

Gmail YouTube Maps Akses Jarak Jauh - C... 1996112620190320...

Cari di Facebook

Kelola Halaman

LOKA POM Rejang Lebong

- Dasbor Profesional
- Insight
- Pusat Iklan
- Buat iklan
- Promosikan postingan Instagram
- Pengaturan

Fitur Lainnya

Pasang Iklan

LOKA POM Rejang Lebong

Baru saja ·

Halo#SahabatBPOM
Berikut kami sampaikan hasil Suvei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2024. Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pelanggan dan stakeholder terkait yang telah memberikan penilaian. Dengan hasil ini, kami berharap dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh #SahabatBPOM 😊

#BPOMREJANGLEBONG
#SurveiKepuasanMasyarakat2024... Lihat selengkapnya

Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022-2024

Tahun	Nilai SKM
2022	82.97
2023	90.47
2024	93.38

HASIL PELAKSANAAN SURVEI
Kepuasan Masyarakat
LOKA POM di Kabupaten Rejang Lebong
93,38

- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

[foto, daftar hadir]



Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Anggi Destira,S.K.M	199611262019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
2	Anita Juniarti	198706072009032003	Analisis Perencanaan	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
3	Arinto Nugraha Damar Tanjung	199005282019031003	Pranata Komputer Terampil	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	
4	Cicilya Yuliana, ST	198806262019032005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
5	Fitri Handayani	198207242008122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Daring - WFO	
6	Isma Nurvaizah	199506082019032009	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
7	Miranda Rageltha	198607052010012032	Analisis Obat Dan Makanan	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
8	Muhammad Arif	199104152019031003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	
9	Muhammad Hanif	199501202019031001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Daring - WFO	
10	Murti Sonangda	199507212019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Daring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
11	Novi Hari Trianti	198511202010012016	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
12	Nur Azizah Siregar, S. Farm, Apt	198405032008122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
13	Pupa Feshirawan Putra	198402242009121004	Kepala Loka Pom Di Kab. Rejang Lebong	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Luring - WFO	
14	Rani Wulandari	199105242019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
15	Regan Suhardi	198510112005021002	Analisis Perencanaan	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Pria	Daring - WFO	
16	Resti Ramahdaniati	199601272019032005	Analisis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
17	Rismia Mirza Sera	199510062024212011	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	
18	Tamara Nindya Kesuma	199501252019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kabupaten Rejang Lebong	Wanita	Luring - WFO	

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

Jl. Ahmad Marzuki No. 93 Kel. Timbul Rejo Kecamatan Curup, Rejang Lebong
Telp. (0732) 3345236 | ULPK/WA. 0858-6544-0319
E-mail : loka_rejanglebong@pom.go.id | Website : www.pom.go.id | rejanglebong.pom.go.id

**BERITA ACARA PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN**

LOKA POM DI KABUPATEN REJANG LEBONG

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Pada hari ini, Selasa tanggal 16 Juli 2024, bertempat di Aula Ballroom Hotel Sepanak Curup Rejang Lebong telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Ibu Berta Kejaksanaan Negeri Rejang Lebong Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Belum banyak Masyarakat yang belum mengetahui standar pelayanan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik baik melalui media social, media cetak, atau media lainnya
2	Bapak Asri Dinas Kesehatan SOP Pelayanan Pendaftaran Produk di BPOM	Pada SOP belum diperjelas dan ditegaskan berapa HK pengajuan pendaftaran tidak menggunakan kata "paling lama" pada SLA (Service Level Agreement) pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Proses Pendaftaran dilakukan berjenjang dari unit Loka POM Rejang Lebong ke unit pusat BPOM. Pada pendaftaran produk yang termasuk dalam pelayanan adalah kegiatan sertifikasi. Lamanya pengajuan HK tergantung pada jenis produk yang di daftarkan. Sedangkan untuk jangka waktu pelayanan

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
			diteruskan ke admin unit loka pom rejang lebong. Efektifnya pengaduan lebih baik lewat whatsapp UPT /Direct Massage Instagram /email/surat ke Loka POM di Kabuapten Rejang Lebong dan tatap muka dilengkapi dgn identitas penanya
6	Bapak Erwin Pengawasan Produk Siap Saji	Kurangnya sosialisasi Ruang lingkup kegiatan pengawasan produk yang dilakukan Loka POM di Kabupaten Rejang	BPOM tetap melaksanakan kegiatan pengawasan untuk produk masa simpannya yang kurang dari 7 hari. Kategori pangan tersebut termasuk kategori pangan pjas, yang kemudian disampling rutin tiap tahunnya dan diujikan ke Balai Pengujian untuk diperiksa mutunya.

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rejang Lebong, 16 Juli 2024

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
1	Venny Martianah	Kabid Perizinan PTSP Rejang Lebong	
2	Dwi Tusti Anggraini	Staff Sekretariat Diskominfo Rejang Lebong	
3	Apt Fransisca	Ketua IAI Rejang Lebong	
4	Atinadah	Salimah Rejang Lebong	
5	Marlenti	UMKM Rendang Bu Jaksa Rejang Lebong	
6	Meti Suryanti	Pendamping Halal Rejang Lebong	
7	Hendra	Media Bengkulu Today	
8	Habibi	Curup Ekspres	
9	Yosi Emalena	Ketua IAI Kepahiang	
10	Nova Atikasari	Diskominfo Kepahiang	
11	Ema Yusanti	Dinkes Kepahiang	
12	Sri Wahyu	Disperindag Kepahiang	
13	Harianto	Apotek Naura	
14	Ida Royani	UMKM Bamer Goreng Tun Keme	
15	Erwin Abendi	Radar Kepahiang	
16	Tiara Yustika Sari	Staff Kefarmasian Lebong	
17	Amri R	Media Radar Lebong	
18	Jayanti Mandasari	Staff Perizinan Lebong	
19	Arnaldi Sucipto	Kabid Perdagangan Lebong	
20	Yiyin Suhidaya	Staff Pengaduan	

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

Pupa Fachrudin Putu, S. Farmy, Apt
NIP : 19840224 200812 1 004

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**Loka Penagwas Obat dan Makanan di
Kabupaten Rejang Lebong
Badan Pengawas Obat dan Makanan**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,58	A
3	Waktu Penyelesaian	89,24	A
4	Biaya/Tarif	89,58	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	97,92	A
7	Perilaku Pelaksana	97,92	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,63	A
9	Sarana dan Prasarana	84,38	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan

ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Persyaratan	Kurangnya pemahaman responden terhadap isi kuisioner	Petugas menjelaskan maksud penilaian kuisioner	31 Desember 2023	Novi Hari Trianti
			Penggunaan kuisioner dalam bentuk hardcopy		
			Melakukan pendampingan tata cara pengisian kuisioner		
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Belum ada kegiatan Forum Komunikasi Pelayanan Publik tentang standar pelayanan	Melakukan kegiatan Forum Komunikasi Pelayanan Publik tentang Standar Pelayanan	31 Desember 2023	Novi Hari Trianti
3	Sarana dan Prasarana	Belum ada sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan	31 Desember 2023	Novi Hari Trianti

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Petugas menjelaskan maksud penilaian kuisisioner	Sudah	Petugas telah melakukan pendampingan ke pelanggan dengan menggunakan kuisisioner dalam bentuk hard copy dan menjelaskan	 Petugas menjelaskan kepada pelaku usaha Ketika melakukan konsultasi terkait perpanjangan izin edar BPOM. Pelaku usaha berasal dari Kab.Kepahiang,	Ketika survei dilaksanakan oleh responden dari luar kabupaten dan tidak didampingi oleh petugas Loka POM Rejang Lebong, petugas cukup kesulitan untuk menjelaskan maksud dari tiap
	Penggunaan kuisisioner dalam bentuk hardcopy	Sudah			
	Melakukan pendampingan tata cara pengisian kuisisioner	Sudah			

			tata cara pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat	yang akan memperpanjang izin edar produk AMDK. Penjelasan dilaksanakan oleh petugas terkait tata cara pengisian kuisisioner kepuasan di ruang pelayanan Loka POM Rejang Lebong pada bulan Desember 2023.	poin pertanyaan pada kuisisioner, karena keterbatasan waktu responden, dan ketersediaan jaringan pada responden.
2	Melakukan kegiatan Forum Komunikasi Pelayanan Publik tentang Standar Pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan forum Komunikasi Publik tahun 2023		Tidak terdapat kendala/hambatan yang berarti dalam pelaksanaan kegiatan tersebut

				 	
--	--	--	--	--	--

3	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	 Kotak P3K  Mushollah	Pemenuhan sarana prasara baru dapat terealisasi pada tahun 2024, karena Gedung baru Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong baru ditempati pada bulan Februari 2024 dan masih diperlukan perbaikan dan pemenuhan sarpras lainnya, menyesuaikan dengan kondisi bangunan dan ketersediaan anggaran.
---	---	-------	---	--	---

				 Ruang Mushollah	
--	--	--	--	---	--

				 Ruang Konsultasi	
--	--	--	--	--	--



Ruang tunggu

					
				Area bermain anak	

				 Ruang Menyusui	
--	--	--	--	--	--

				 Toilet pengunjung yang telah terpisah (Laki-laki dan Perempuan)	
--	--	--	--	---	--

				 Area Pojok Baca	
--	--	--	--	---	--

					
				ruang pelayanan	



Meja customer service



Coffee corner untuk pengunjung

				 Area Parkir motor dan Mobil, serta pemberdayaan Satpam sebagai petugas parkir	
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melengkapi sarana prasarana sesuai dengan peraturan dan menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran	Membuat rencana anggaran untuk memenuhi sarana dan prasarana yang belum terpenuhi	tahun 2025	Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	-

Rejang Lebong, 22 Agustus 2024
Kepala Loka POM di
Kabupaten Rejang Lebong,



Pupa Feshirawan Putra, S.Farm, Apt
NIP. 19840224 200912 1004