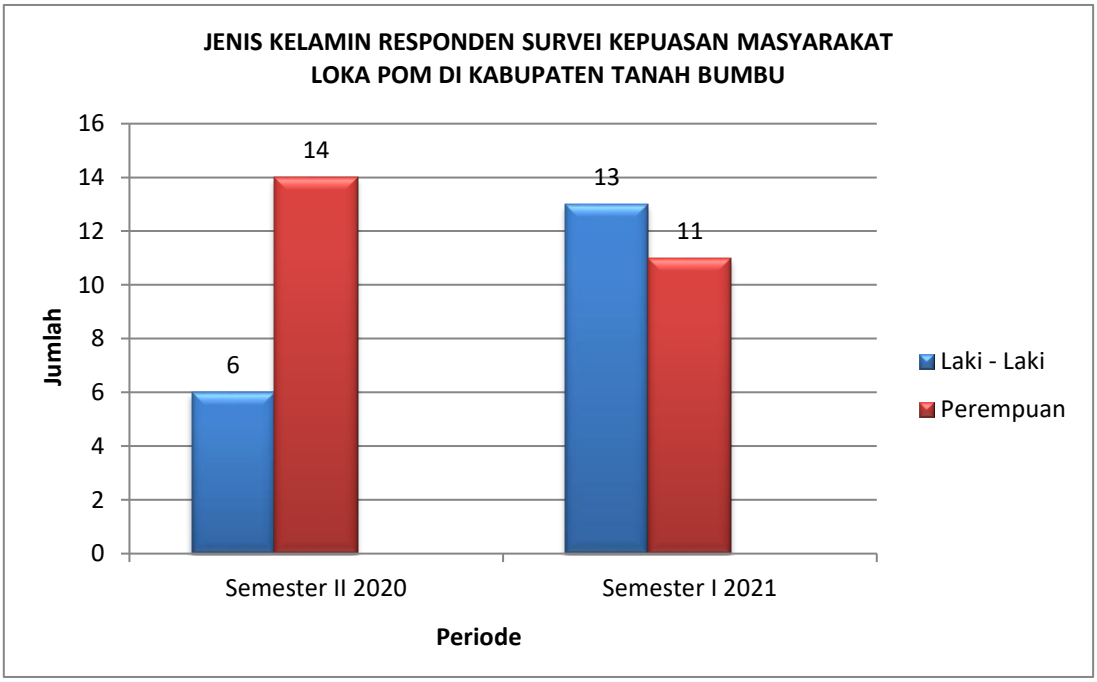
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU
Semester I 2021

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dilakukan dua kali dalam satu tahun pada setiap semesternya. Jumlah responden yang mengisi kuesioner pada semester II tahun 2020 sebanyak 20 orang, sedangkan pada semester I tahun 2021 sebanyak 24 orang. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.

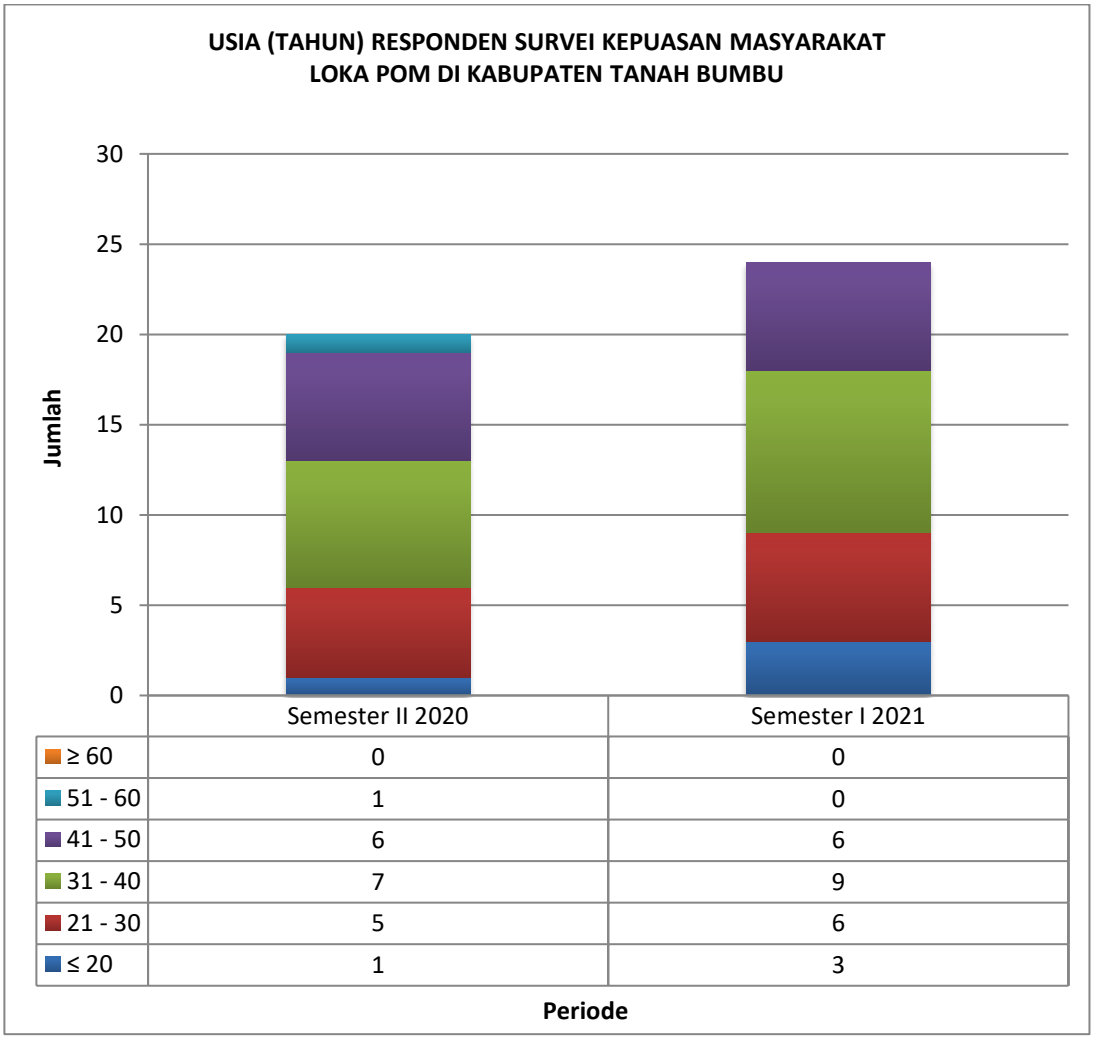


Gambar 1. Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Pada semester II tahun 2020, jumlah responden sebanyak 6 orang laki – laki dan 14 orang perempuan. Pada semester I tahun 2021, jumlah responden sebanyak 24 orang dengan masing – masing 13 orang laki – laki dan 11 orang perempuan (Gambar 1).

Usia responden Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu beragam (Gambar 2). Rentang usia responden terdiri dari usia dibawah 20 tahun hingga diatas 60 tahun. Pada semester II tahun

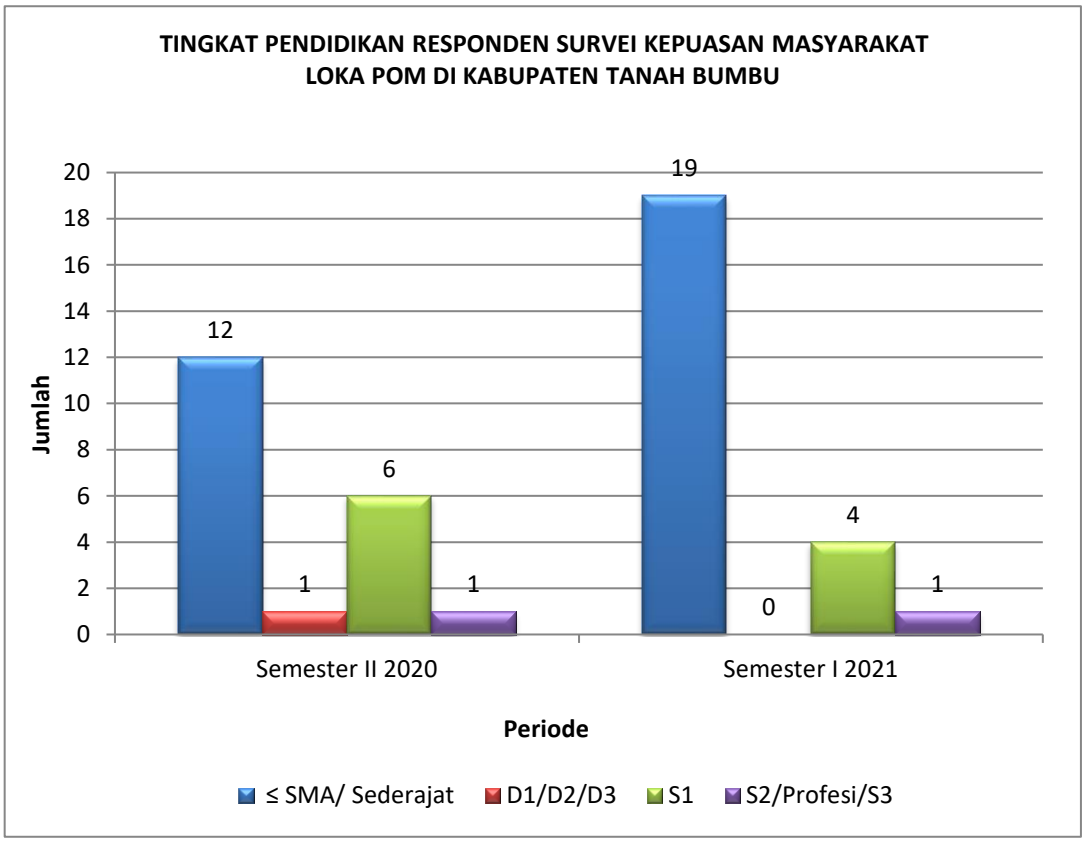
2020 jumlah usia dibawah 20 tahun terdiri dari 1 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 5 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 7 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 1 orang, >61 tahun sebanyak 0 orang. Responden didominasi oleh kelompok usia 31 – 40 tahun. Sedangkan pada semester I tahun 2021 jumlah usia dibawah 20 tahun terdiri dari 3 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 6 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 9 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 0 orang, >61 tahun sebanyak 0 orang.



	Semester II 2020	Semester I 2021
≥ 60	0	0
51 - 60	1	0
41 - 50	6	6
31 - 40	7	9
21 - 30	5	6
≤ 20	1	3

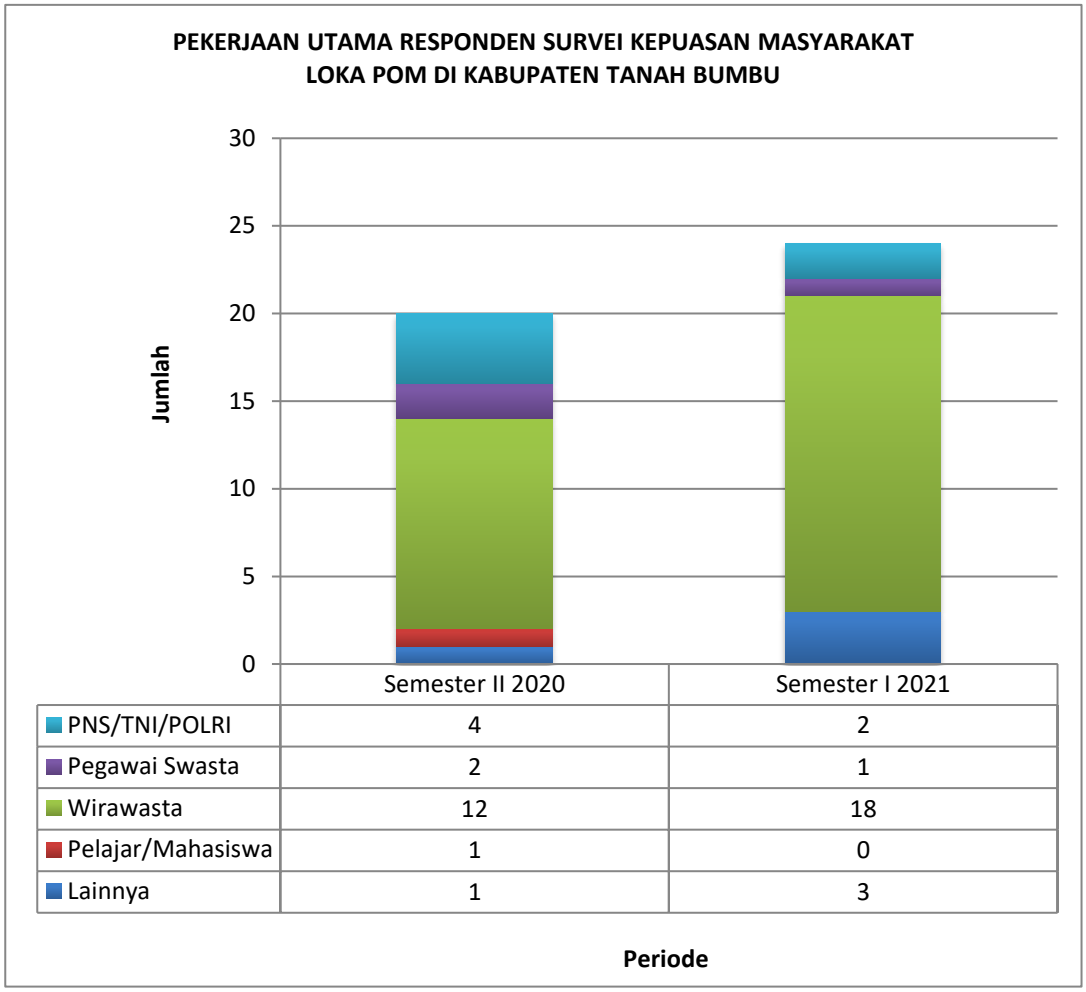
Gambar 2. Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Pada semester II tahun 2020 responden terbagi menjadi 4 tingkat pendidikan yaitu ≤SMA/Sederajat sebanyak 12 orang, D1/D2/D3 sebanyak 1 orang, dan S1 sebanyak 6 orang, dan S2/Profesi/S3 sebanyak 1 orang. Pada periode semester I tahun 2021 responden terbagi menjadi 3 tingkat pendidikan yaitu ≤SMA/Sederajat sebanyak 19 orang, D1/D2/D3 sebanyak 0 orang, dan S1 sebanyak 4 orang, dan S2/Profesi/S3 sebanyak 1 orang (Gambar 3).



Gambar 3. Tingkat Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Responden terbagi menjadi 5 kategori berdasarkan pekerjaan utama. Pada semester II tahun 2020 responden didominasi oleh wiraswasta sebanyak 12 orang diikuti oleh PNS/TNI/POLRI 4 orang, pegawai swasta 2 orang, pelajar/mahasiswa 1 orang dan lainnya 1 orang. Sedangkan pada periode semester I tahun 2021 responden masih didominasi oleh wiraswasta sebanyak 18 orang diikuti oleh Lainnya 3 orang, PNS/TNI/POLR 2 orang, dan pegawai swasta 1 orang.



	Semester II 2020	Semester I 2021
PNS/TNI/POLRI	4	2
Pegawai Swasta	2	1
Wirawasta	12	18
Pelajar/Mahasiswa	1	0
Lainnya	1	3

Gambar 4. Pekerjaan Utama Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

B. HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks kepuasan masyarakat terbagi menjadi 4 kinerja yaitu *Tidak Baik* (25,00 – 64,99), *Kurang Baik* (65,00 – 76,60), *Baik* (76,61 – 88,30), dan *Sangat Baik* (88,31 – 100,00).

Responden di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu diambil dari jumlah populasi pelanggan setiap 6 bulan (semester) melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. Pelaksanaan survei dibagi menjadi 2 metode yaitu metode *offline* dan *online*. Pada metode *offline*, responden mengisi kuisioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan sesuai dengan penilaian/pendapat responden. Metode *online* dilaksanakan dengan mengakses link melalui *google form* yang telah dibuat dan disampaikan kepada responden. Terdapat 9 unsur pelayanan yang dilakukan survei yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Unsur pelayanan pada semester I tahun 2021 dengan **nilai tertinggi** yaitu *Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* sebesar 92,71/3,71 sedangkan **nilai terendah** adalah *Sarana dan Prasarana* sebesar 85,42/3,42. Seluruh unsur pelayanan pada periode ini masuk dalam kategori ***Baik*** hingga ***Sangat Baik*** (Tabel 1).

Tabel 1. Perbandingan Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA - RATA			
		Semester II 2020		Semester I 2021	
		Indeks		Indeks	
		100	4	100	4
U1	Persyaratan	81,25	3,25	84,38	3,38
U2	Prosedur	75,00	3,00	89,58	3,58
U3	Waktu Pelayanan	80,00	3,20	86,46	3,46
U4	Biaya/Tarif	82,50	3,30	92,71	3,71
U5	Produk Pelayanan	80,00	3,20	84,38	3,38
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00	3,40	90,63	3,63
U7	Perilaku Pelaksana	88,75	3,55	92,71	3,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75,00	3,00	92,71	3,71
U9	Sarana dan Prasarana	83,75	3,35	85,42	3,42

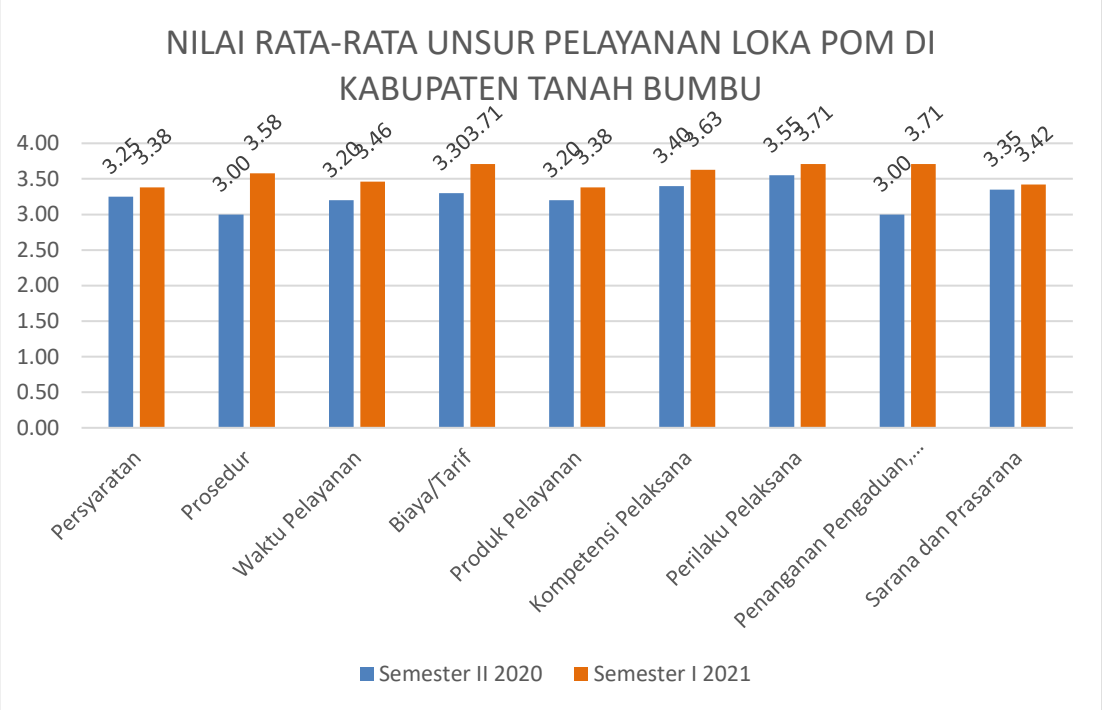
Keterangan :

: Mutu Pelayanan Sangat Baik (88,31 – 100,00) / (3.5324 – 4.00)

: Mutu Pelayanan Baik (76,61 - 88,30) / (3.0644 – 3.532)

: Mutu Pelayanan Kurang Baik (65,00 – 76,60) / (2.60 – 3.064)

: Mutu Pelayanan Tidak Baik (25,00 – 64,99) / (1.0 – 2.5996)



Keterangan:

U1 =	Persyaratan	U6 =	Kompetensi Pelaksana
U2 =	Prosedur	U7 =	Perilaku Pelaksana
U3 =	Waktu Pelayanan	U8 =	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U4 =	Biaya/Tarif	U9 =	Sarana dan Prasarana
U5 =	Produk Pelayanan		

Gambar 5. Grafik Rata – Rata Unsur Pelayanan Loka POM Kab. Tanah Bumbu

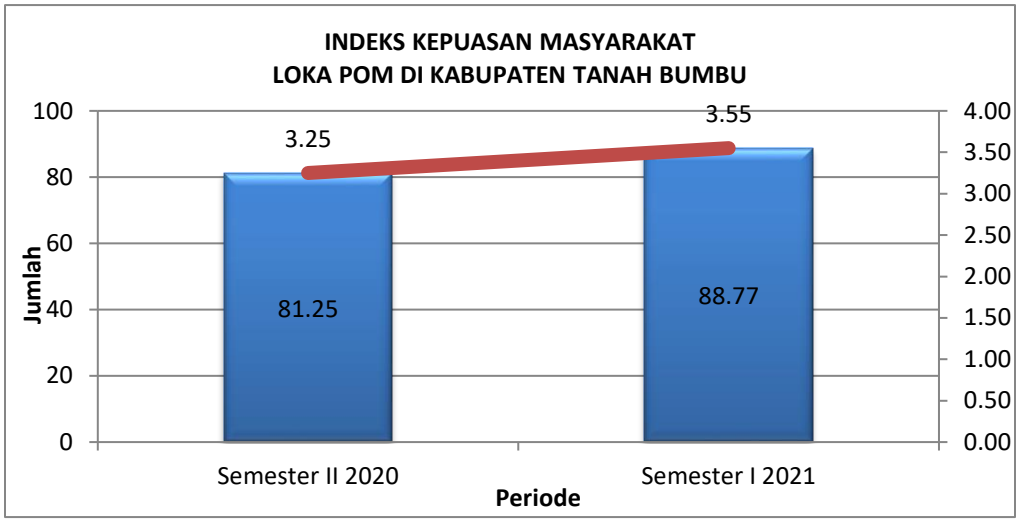
Berikut adalah perbandingan nilai unsur – unsur pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu (Gambar 5):

1. Unsur pelayanan *Persyaratan* (U1) mengalami kenaikan nilai dari semester sebelumnya namun masih dalam rentang kategori *Baik*. Faktor yang mempengaruhi kenaikan unsur ini diikuti dengan meningkatnya pemahaman konsumen terkait standar persyaratan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Tanah Bumbu yang didukung dengan upaya berikut : Dicetaknya slogan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi) dan memasangnya di ruang ULPK; Petugas melakukan pendampingan kepada konsumen pada saat pengisian survey; serta dibuatnya prosedur pelayanan sesuai dengan standar persyaratan pelayanan.

2. *Prosedur* (U2) pelayanan mengalami kenaikan yang cukup signifikan, pada semester II tahun 2020 berada pada kategori *kurang baik* dibandingkan dengan semester I 2021 yang berada pada kategori *sangat baik*. Responden menilai bahwa pada semester I tahun 2021 sistem/mekanisme/prosedur yang ada di unit Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu mudah bagi masyarakat dibandingkan dengan semester II tahun 2020. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa upaya yang telah dilakukan seperti Pemberian penjelasan tentang alur/prosedur (registrasi, informasi, dsb) secara ringkas dan jelas, serta penjelasan menggunakan media leaflet, flowchart, dll; penayangan video animasi di ruang tunggu tentang tatacara/prosedur registrasi obat dan makanan di Badan POM; Dicetaknya alur pelayanan konsumen dan menjelaskannya kepada konsumen.
3. *Waktu Pelayanan* (U3) mengalami kenaikan dibanding semester sebelumnya namun tetap masuk pada kategori *Baik* selama 2 semester. Kenaikan nilai unsur tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya : Petugas ULPK *stand by* di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan; Dilakukannya *sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan secara rutin setiap minggunya di hari senin; serta dibuatnya jadwal *back up* untuk petugas infokom yang melakukan Dinas Luar atau tidak dapat bertugas.
4. *Biaya/Tarif* (U4) mengalami kenaikan dari rentang *Baik* dari semester II tahun 2020 menjadi *Sangat baik* di semester I tahun 2021. Responden menilai bahwa biaya pelayanan murah dan tidak memberatkan. Kenaikan nilai tersebut juga dipengaruhi oleh upaya peningkatan yang dilakukan seperti : Petugas telah mencetak dan menjelaskan biaya pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. *Produk Pelayanan* (U5) mengalami kenaikan dari semester sebelumnya, namun tetap berada pada kategori yang sama yaitu *Baik*. Upaya peningkatan yang telah dilakukan adalah mencetak brosur terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)
6. *Kompetensi pelaksana* (U6) selama semester II tahun 2020 masuk kategori *Baik.* Namun pada semester I tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi *Sangat baik*, responden menilai bahwa kompetensi petugas meningkat dibandingkan dengan semester sebelumnya dalam memberikan pelayanan. Kenaikan tersebut dapat disebabkan oleh upaya yang telah dilakukan seperti : Telah dilakukannya pelatihan petugas pelayanan publik serta diseminasi kepada petugas lainya; dan *Sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan.

7. *Perilaku Pelaksana* (U7) berada pada *Sangat Baik* selama 2 semester. Secara keseluruhan, responden menilai bahwa petugas pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sangat sopan dan ramah.
8. *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* (U8) mengalami kenaikan yang signifikan dari semester sebelumnya. Semester II Tahun 2020 berada pada kategori *Kurang Baik* namun pada Semester I Tahun 2021 berada pada kategori *Sangat Baik*. Responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan telah mengalami perbaikan yang signifikan dibandingkan dengan semester II tahun 2021. Beberapa faktor yang menyebabkan kenaikan diantaranya : Ditampilkannya jumlah pengaduan per semester yang telah ditindaklanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada layar informasi di ruang tunggu ULPK; Peningkatan koordinasi internal antar fungsi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sehingga pengaduan konsumen dapat ditangani secara tuntas dan maksimal; serta pemberian *feedback* terkait progres penanganan pengaduan melalui *contact person* yang diterima dari konsumen.
9. *Kualitas Sarana dan Prasarana* (U9) pada semester II tahun 2020 dan semester I tahun 2021 masing-masing berada pada kategori baik, namun pada semester ini mengalami kenaikan. sebelumnya dinilai *Sangat Baik* namun mengalami penurunan pada Semester II Tahun 2020 menjadi kategori *Baik.* Hal ini terjadi karena banyaknya upaya peningkatan pada aspek sarana dan prasarana di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu seperti : Perubahan layout pada ruang ULPK (cenderung lebih luas); dan menyediakan cemilan sederhana (minuman, makanan ringan dan permen) yang dapat dinikmati konsumen di ruang ULPK.

Pada Gambar 6 terlihat IKM selama 2 semester. Periode semester II tahun 2020 dengan nilai IKM 81.25/3.25, dan semester I tahun 2021 dengan IKM 88.77/3.55. Berdasarkan nilai tersebut indeks kepuasan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 7,52/0,30 poin, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu meningkat dari kategori ***Baik*** pada semester II tahun 2020 menjadi ***Sangat baik*** pada semester I tahun 2021 namun masih memerlukan peningkatan agar pada semester selanjutnya pelayanan menjadi lebih baik.



Gambar 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

C. SARAN/MASUKAN RESPONDEN

Periode	Saran / Masukan
Semester II 2020	- Sesering mungkin memberikan sosialisasi ke UMKM terutama yang ada di desa, sehingga masyarakat pelaku usaha makanan/minuman bisa menginput dengan baik - Terimakasih atas pelayanan dan bantuannya - Pertahankan pelayanan yang ada - Maksimalkan pendamping BPOM terhadap UMKM yang mempunyai produk sesuai dengan kriteria dari Badan POM
Semester I 2021	- Mohon untuk laporan masyarakat segera di tindak lanjuti seblum ybs menghilangkan barang bukti - Biar sesegera mungkin berharap lebih cepat ditaangani dalam masalah ini. Terimakasih - Mohon kegiatan seperti ini berkelanjutan diharapkan sewaktu-waktu melaksanakan sidak ke toko ataupun kelompok industri rumah tangga - Tidak ada saran dari pelanggan, sangat bagus

D. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

1. Berdasarkan hasil survei pada 2 (dua) periode yaitu Semester II tahun 2020, dan Semester I tahun 2021 telah diketahui nilai yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. Disamping itu juga diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur pelayanan.
2. Mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu berada pada kategori **Baik** pada Semester II tahun 2020, dan ***Sangat Baik*** Semester I tahun 2021.

E. TINDAK LANJUT UPAYA PENINGKATAN PERIODE SEBELUMNYA

No.	Unsur	Upaya Peningkatan	Status	Keterangan
1	Persyaratan (U1)	Mencetak slogan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi) dan memasangnya di ruang ULPK	***Closed***	
		Melakukan pendampingan kepada konsumen pada saat pengisian survey	***Closed***	
		Membuat prosedur pelayanan sesuai dengan standar persyaratan pelayanan	***Closed***	
2	Prosedur (U2)	Memberikan penjelasan tentang alur/prosedur (registrasi, informasi, dsb) secara ringkas dan jelas, jika perlu penjelasan menggunakan media leaflet, flowchart, dll	***Closed***	
		Menayangkan video animasi di ruang tunggu tentang tatacara/prosedur registrasi obat dan makanan di Badan POM	***Closed***	
		Mencetak alur pelayanan konsumen dan menjelaskannya kepada konsumen	***Closed***	
3	Waktu Pelayanan (U3)	Petugas ULPK stand by di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	***Closed***	
		Sharing informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan	***Closed***	
		Pembuatan jadwal *back up* untuk petugas infokom yang melakukan Dinas Luar atau tidak dapat bertugas	***Closed***	
4	Biaya (U4)	Mencetak dan menjelaskan biaya pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	***Closed***	
5	Produk Pelayanan (U5)	Mencetak brosur terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)	***Closed***	
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	Melakukan pelatihan petugas pelayanan publik dan diseminasi kepada petugas lainya.	***Closed***	
		Sharing informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan	***Closed***	
7	Perilaku Pelaksana (U7)	Menerapkan layanan 5S secara konsisten	***Closed***	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	Menampilkan jumlah pengaduan per semester yang telah ditindaklanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada layar informasi di ruang tunggu ULPK	***Closed***	
		Meningkatkan koordinasi internal antar fungsi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sehingga pengaduan konsumen dapat ditangani secara tuntas dan maksimal	***Closed***	
		Memberikan feedback terkait progres penanganan pengaduan melalui contact person yang diterima dari konsumen	***Closed***	
9	Sarana dan Prasarana	Merubah layout ruang ULPK	***Closed***	
		Menyediakan cemilan sederhana (minuman dan permen) yang dapat dinikmati konsumen di ruang ULPK	***Closed***	

F. UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

Upaya berikut perlu dilakukan agar unsur-unsur yang belum mencapai kategori *Sangat baik* dapat meningkat, dan unsur yang telah mencapai kategori *Sangat baik* dapat konsisten dan dipertahankan oleh Loka POM di Kab. Tanah Bumbu:

1. Persyaratan (U1):
   - Petugas konsisten dalam menerapkan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi)
2. Waktu Pelayanan (U3):
   - Petugas ULPK konsisten *stand by* di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
3. Produk Pelayanan (U5):
   - Petugas konsisten menjelaskan menggunakan brosur yang telah disediakan terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)
4. Sarana dan Prasarana (U9)
   - Menyediakan cemilan sederhana (minuman dan permen) yang dapat dinikmati konsumen pada ULPK Keliling (Patin Balalah)
   - Koordinasi lintas sektor untuk fasilitasi lokasi ULPK Keliling yang strategis dan nyaman bagi pengunjung

Batulicin, 06 JUL 2021

Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN BADAN POM KAB. TANAH BUMBU

Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt. M.Pharm., S.ci

LAMPIRAN

1. Mencetak slogan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi) dan memasangnya di ruang ULPK

2. Melakukan pendampingan kepada konsumen pada saat pengisian survey

3. Membuat prosedur pelayanan sesuai dengan standar persyaratan pelayanan

BADAN POM

NOMOR SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.29B.01
TGL. PEMBUATAN	: 02 Maret 2020
NO & TGL. REVISI	: 03 & 1 Juni 2021
TGL. EFEKTIF	: 3 Juni 2021
DISAHKAN OLEH	: Kepala Loka POM di Kab. Tanah Bumbu Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt. M.Pharm., Sci.
NAMA SOP	: Pelayanan Informasi dan Pengaduan di ULPK

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang

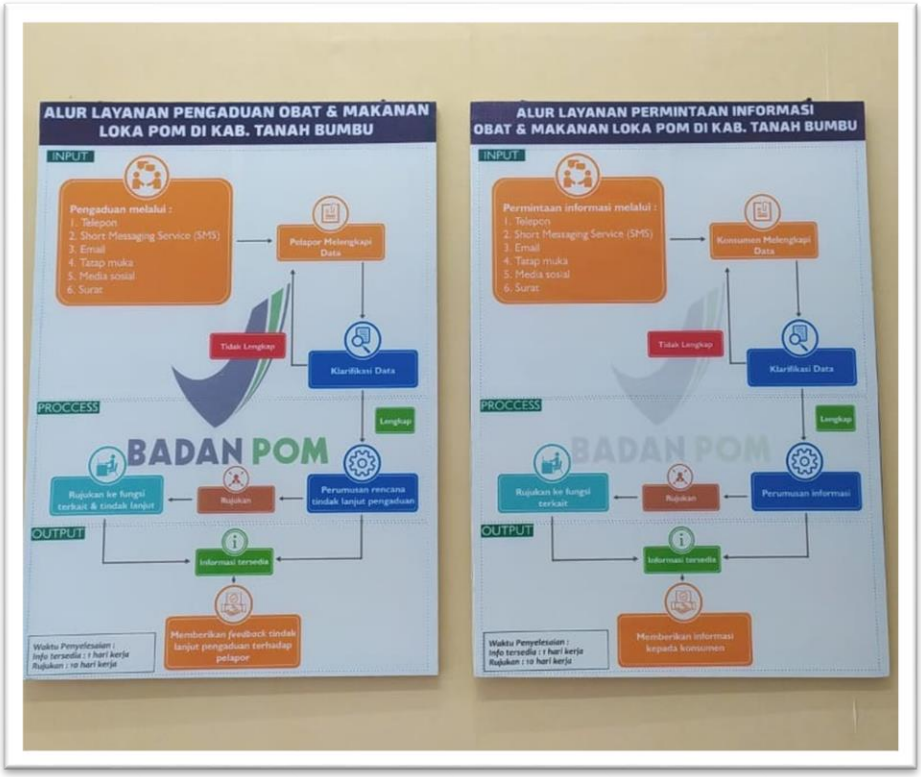
KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pelayanan informasi dan pengaduan
2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
3. Memahami peraturan perundang – undangan di bidang keterbukaan informasi publik.
4. Mampu mengoperasikan komputer program *Ms Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial.

4. Memberikan penjelasan tentang alur/prosedur (registrasi, informasi, dsb) secara ringkas dan jelas, jika perlu penjelasan menggunakan media leaflet, flowchart, dll

5. Menayangkan video animasi di ruang tunggu tentang tatacara/prosedur registrasi obat dan makanan di Badan POM

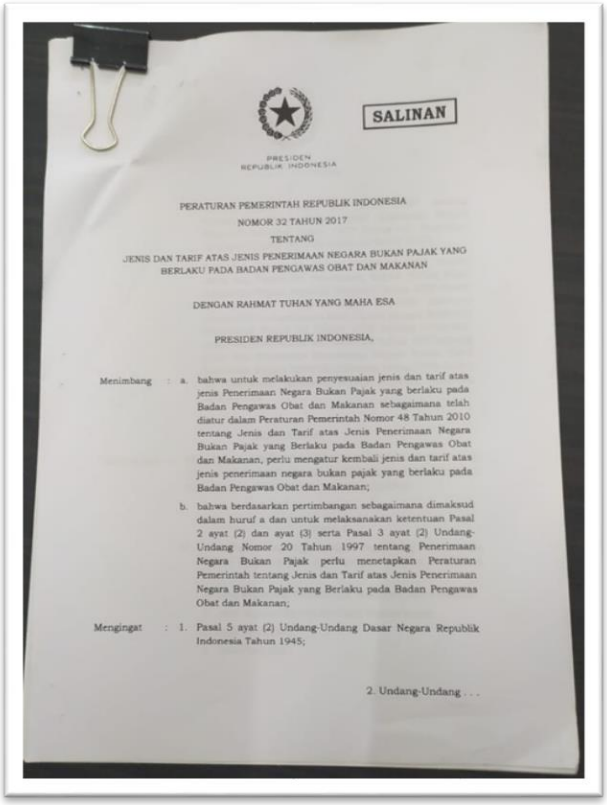
6. Mencetak alur pelayanan konsumen dan menjelaskannya kepada konsumen



7. *Sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan

8. Pembuatan jadwal *back up* untuk petugas infokom yang melakukan Dinas Luar atau tidak dapat bertugas

9. Mencetak dan menjelaskan biaya pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan



SALINAN

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 32 TAHUN 2017
TENTANG
JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melakukan penyesuaian jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu mengatur kembali jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 2 ayat (2) dan ayat (3) serta Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang . . .

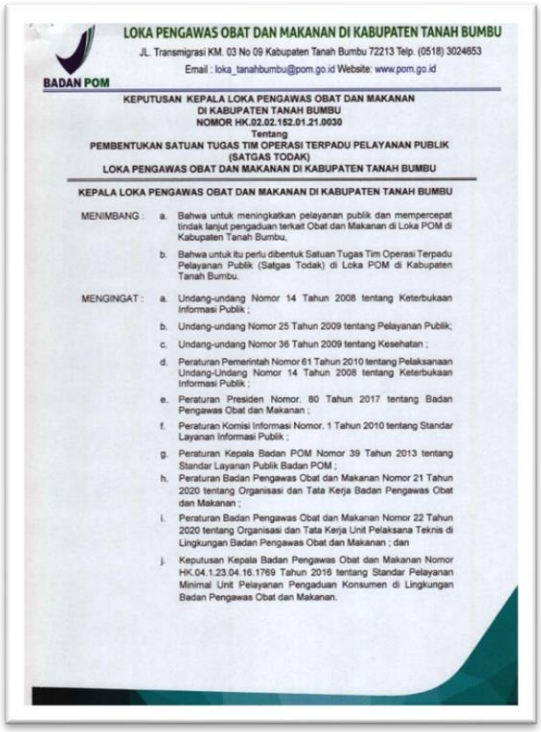
10. Mencetak brosur terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)

11. Sharing informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan

12. Menerapkan layanan 5S secara konsisten

13. Menampilkan jumlah pengaduan per semester yang telah ditindaklanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada layar informasi di ruang tunggu ULPK

14. Meningkatkan koordinasi internal antar fungsi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sehingga pengaduan konsumen dapat ditangani secara tuntas dan maksimal



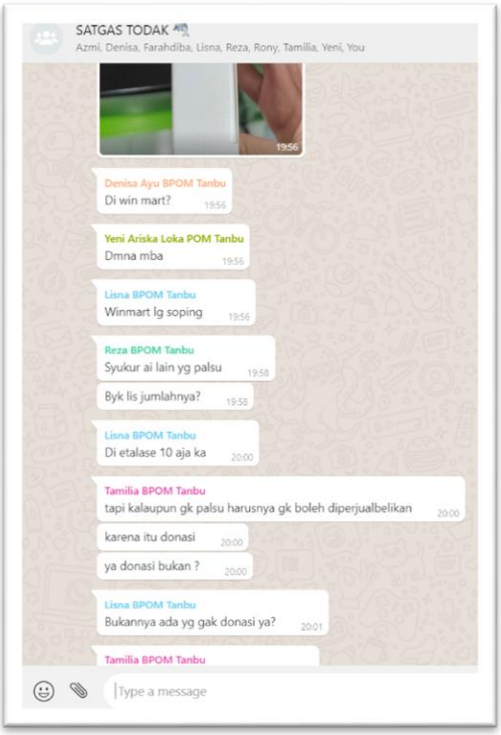
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU
JL. Transmigrasi KM. 03 No 09 Kabupaten Tanah Bumbu 72213 Telp. (0518) 3024653
Email : loka_tanahbumbu@pom.go.id Website: www.pom.go.id
BADAN POM

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR HK.02.02.152.01.21.0030
Tentang
PEMBENTUKAN SATUAN TUGAS TIM OPERASI TERPADU PELAYANAN PUBLIK
(SATGAS TODAK)
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

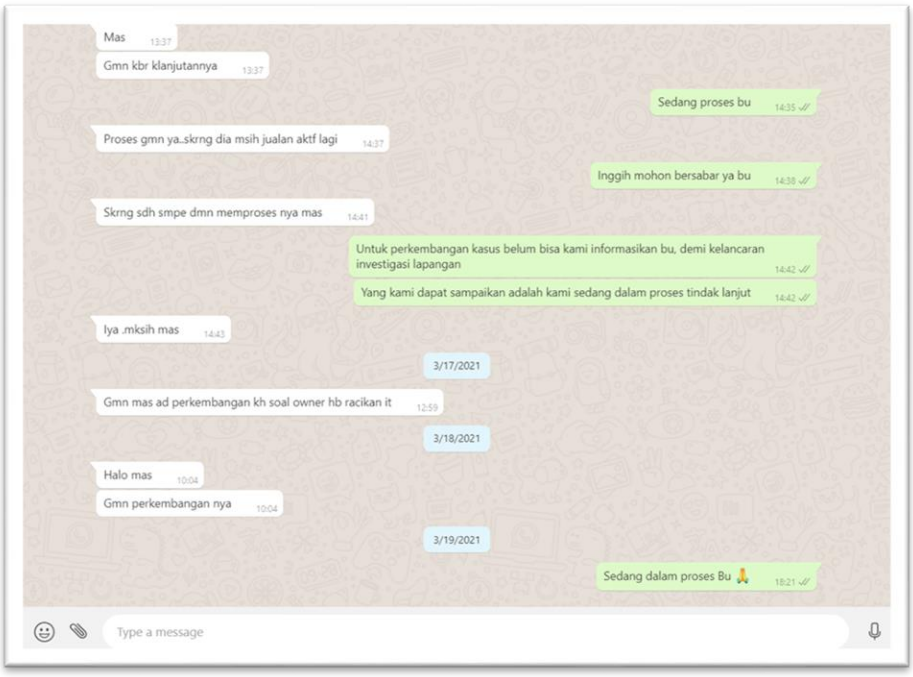
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

MENIMBANG :
a. Bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat tindak lanjut pengaduan terkait Obat dan Makanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
b. Bahwa untuk itu perlu dibentuk Satuan Tugas Tim Operasi Terpadu Pelayanan Publik (Satgas Todak) di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

MENGINGAT :
a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ;
d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
e. Peraturan Presiden Nomor. 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan ;
f. Peraturan Komisi Informasi Nomor. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
g. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 39 Tahun 2013 tentang Standar Layanan Publik Badan POM ;
h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan ;
i. 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 ; dan
j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelayanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

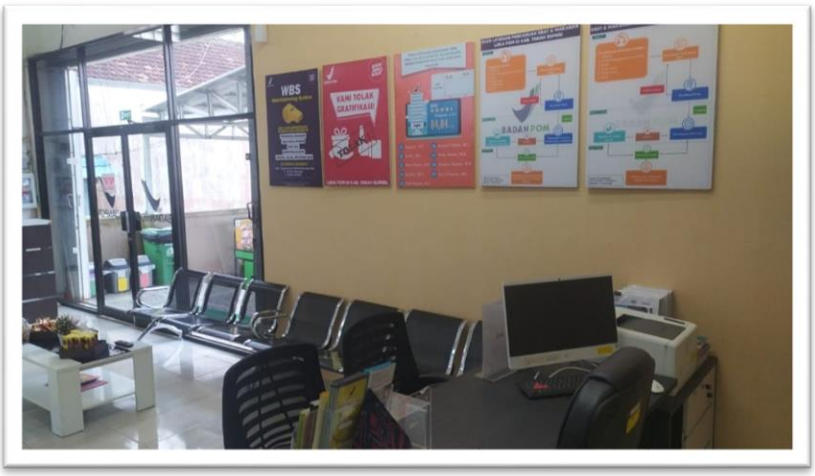


15. Memberikan feedback terkait progres penanganan pengaduan melalui contact person yang diterima dari konsumen

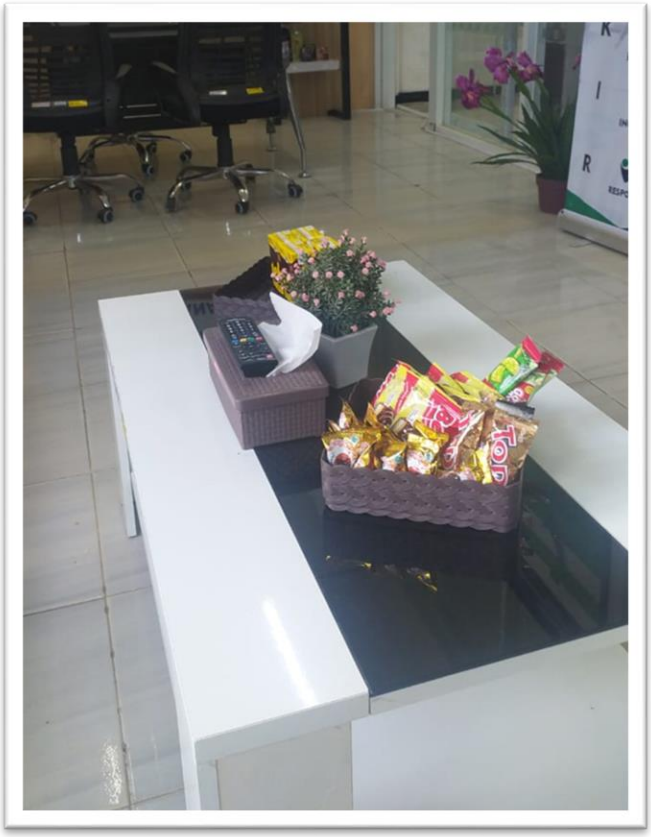
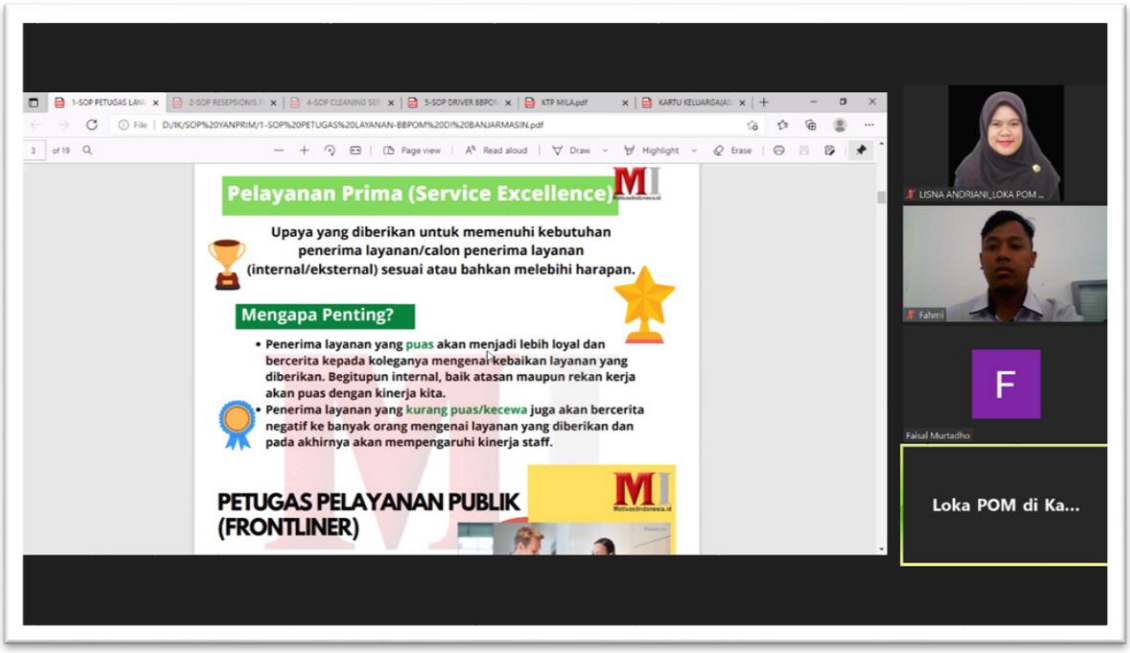


16. Merubah layout ruang ULPK

Sebelum **Sesudah**



17. Menyediakan cemilan sederhana (minuman dan permen) yang dapat dinikmati konsumen di ruang ULPK



18. Melakukan pelatihan petugas pelayanan publik dan diseminasi kepada petugas lainya.