LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2022

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) i

DAFTAR ISI ii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) . 7

BAB IV..... 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut ... 9

BAB V 12

KESIMPULAN..... 12

LAMPIRAN..... 13

1. Kuesioner 13
2. Hasil Olah Data SKM..... 16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... 18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu 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 UndangUndang 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner https://tinyurl.com/YanblikLokaTanah Bumbu 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu 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 melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikLokaTanahBumbu pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per Semester dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2022	16

2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Maret-Juni 2022	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Juni 2021	10
4.	Pelaporan	Juli 2021	13

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. 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 Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Informasi dan pengaduan	99	24
Jumlah		**99**	**24**

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	16	66.67%
		Perempuan	8	33.33%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	16	66.67%
		DI/D2/D3	2	8.33%
		D4/S1	3	12.50%
		S2/Profesi/S3	3	12.50%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	8.33%
		Pegawai Swasta	5	20.83%
		Wiraswasta	3	12.50%
		Perusahaan Pengurusan Kepabeanan	1	4.17%
		Lainnya	13	54.17%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	12.50%
		26 – 30 Tahun	6	25.00%
		31 – 35 Tahun	4	16.67%
		36 – 40 Tahun	5	20.83%
		≥ 41 Tahun	6	25.00%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi 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
Layanan Informasi dan Pengaduan	92.36	92.36	91.90	94.44	90.28	95.14	94.44	97.22	93.75	**93.54**

b. Nilai SKM per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		Semester II 2021	Semester I 2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87.27	92.36	5.09
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	88.18	92.36	4.18
Unsur Pelayanan				
U3	Waktu Penyelesaian	87.73	91.90	4.17
U4	Biaya/Tarif	89.55	94.44	4.89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	85.91	90.28	4.47
U6	Kompetensi Pelaksana	90.91	95.14	4.23
U7	Perilaku Pelaksana	93.18	94.44	1.26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.82	97.22	0.4
U9	Sarana dan Prasarana	87.27	93.75	6.48
Nilai SKM Unit Layanan		**89.65**	**93.54**	**3.89**

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 Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2022, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 15 Juli 2022. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan	Petugas belum memberikan penjelasan kepada konsumen terkait persyaratan pelayanan Badan POM secara maksimal	1. Membuat panduan untuk petugas dalam melakukan pelayanan kepada konsumen 2. Membuat infografis dan memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen 3. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	1. Panduan pelayanan (22 Juli 2022) 2. Sosialisasi (29 Juli 2022)	Infokom

		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Petugas belum memberikan penjelasan kepada konsumen terkait prosedur/alurpelayanan Badan POM secara maksimal	1 Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan prosedur/alur pelayanan kepada konsumen yang telah tersedia 2 Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	1. Panduan prosedur (22 Juli 2022) 2. Sosialisasi (29 Juli 2022)	Infokom
		Waktu Penyelesaian	Petugas yang bertanggung jawab atas layanan *online* saat bertugas di lapangan membutuhkan waktu untuk melakukan respon layanan yang masuk melalui media online (chat WA /telpon)	Petugas yang piket bertanggung jawab atas layanan offline dan *online*. (Telpon genggam yang digunakan dalam melakukan pelayanan secara online *standby* di ruang ULPK)	18 Juli 2022	Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Petugas belum memberikan penjelasan kepada konsumen terkait standar pelayanan Badan POM secara maksimal	1 Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan produk pelayanan kepada konsumen 2 Membuat infografis dan memberikan informasi terkait	1. Panduan dalam menjelaskan produk pelayanan (22 Juli 2022) 2. Sosialisasi (29 Juli 2022)	Infokom

				produk pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen 3 Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat		

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan yang masuk, diperoleh beberapa saran/masukan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Mengadakan sosialisasi tentang pentingnya izin edar pada produk dan bahan pangan. agar masyarakat lebih mengerti dan merasa aman untuk menggunakan produk-produk yang beredar	Mengadakan KIE ke Desa-desa dan komunitas yang belum terjangkau oleh Loka POM di Kabupaten Tanah bumbu	31 Desember 2022
		Mengadakan pertemuan/sosialisasi kepada masyarakat umum lebih sering mengenai izin edar ataupun cek klik agar masyarakat menyadari pentingnya hal tersebut dalam sehari-hari		

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarkaat 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 penyelenggaraan kepada masyarakat serta kinerja

dari penyelenggaraan pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat melalui grafik berikut :

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret sampai Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 93.54. Nilai SKM di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga semester I tahun 2022.

- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi priotitas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

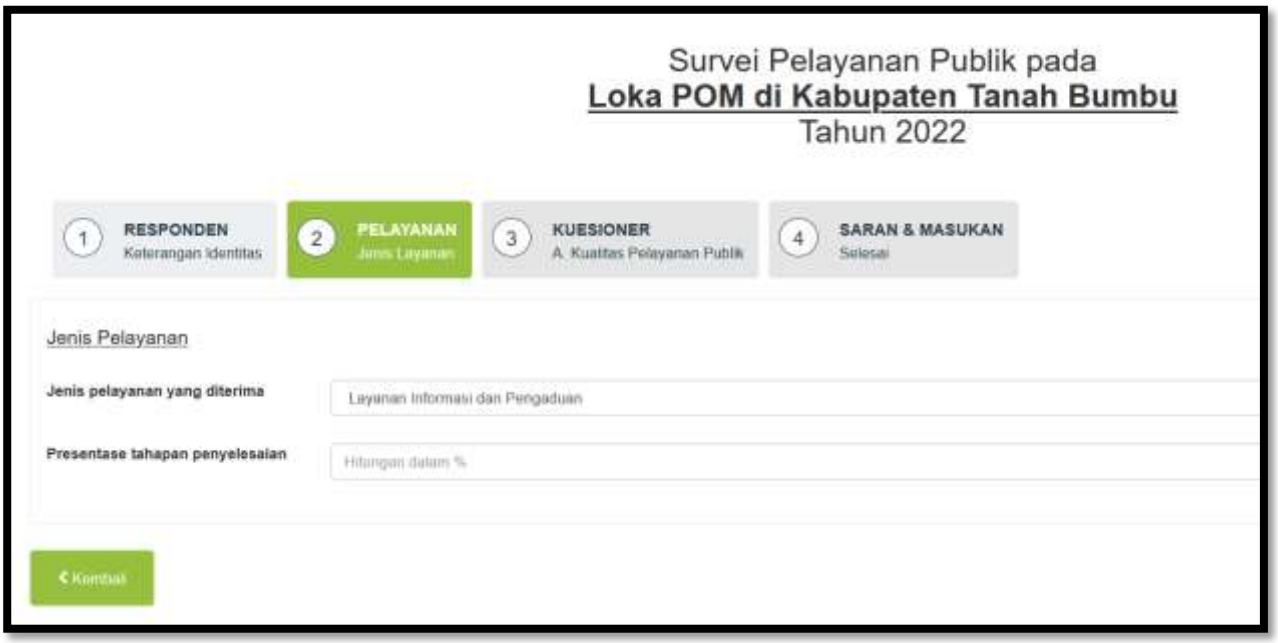
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.

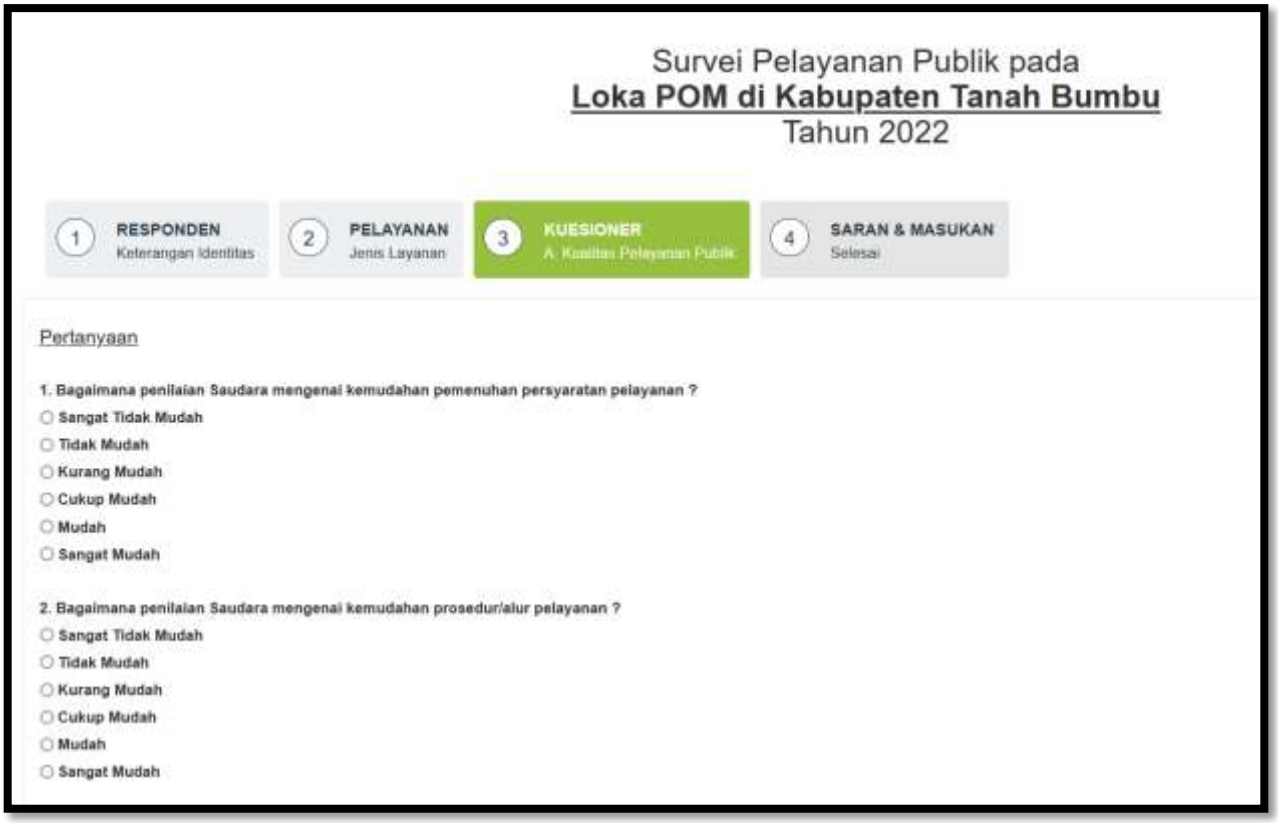
Tanah Bumbu, 15 Juli 2022
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu,

Rahmat Hidayat, S.Farm.,Apt.,M.Pharm.,Sci
NIP. 198605072008121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner





Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Tahun 2022

1 RESPONDEN — Keterangan Identitas
2 PELAYANAN — Jenis Layanan
3 KUESIONER — A. Kualitas Pelayanan Publik
4 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 kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ○ Sangat Tidak Memadai
- ○ Tidak Memadai
- ○ Kurang Memadai
- ○ Cukup Memadai
- ○ Memadai
- ○ Sangat Memadai

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 ?

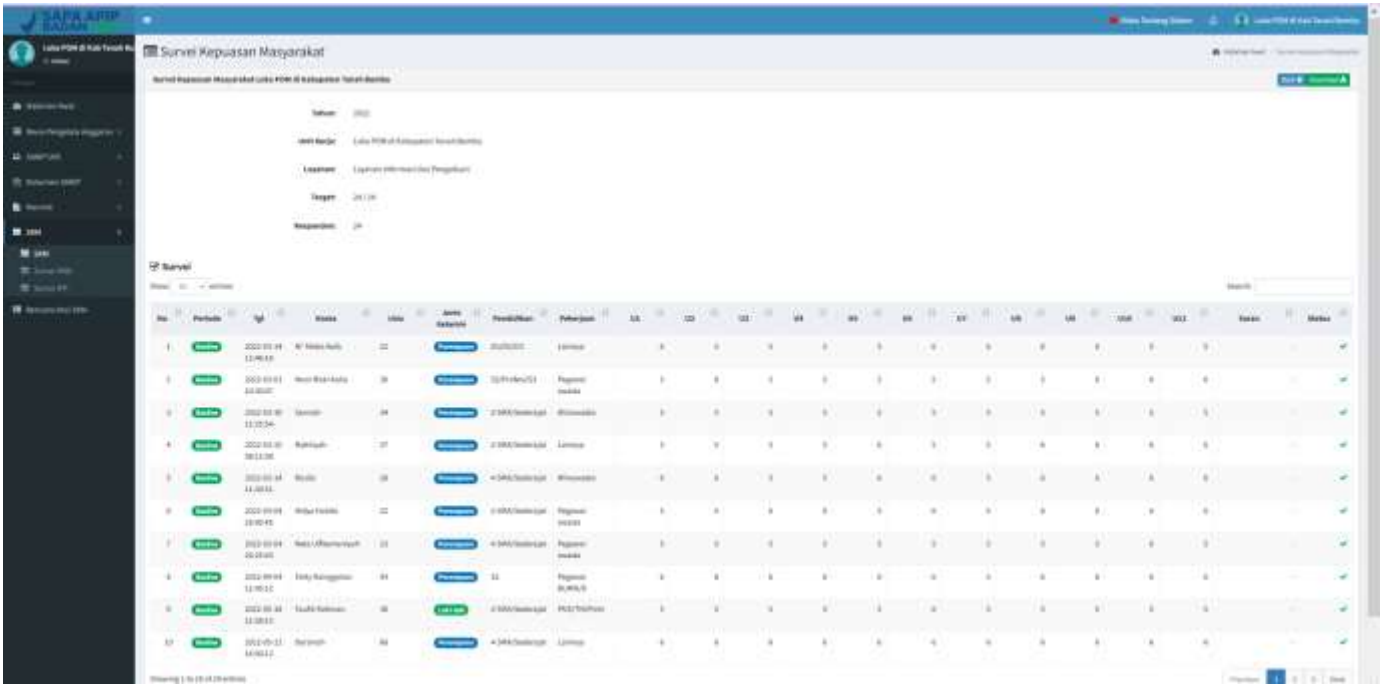
- ○ Sangat Tidak Lengkap
- ○ Tidak Lengkap
- ○ Kurang Lengkap
- ○ Cukup Lengkap
- ○ Lengkap
- ○ Sangat Lengkap

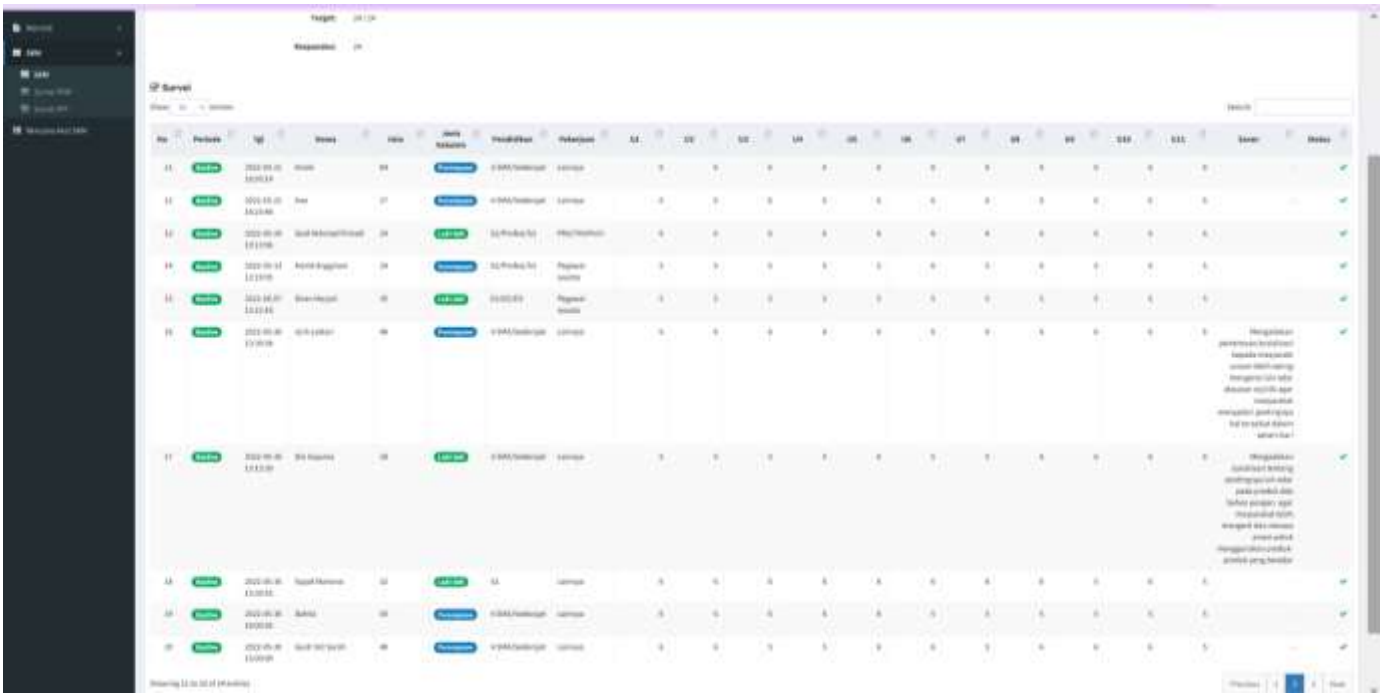
Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Tahun 2022

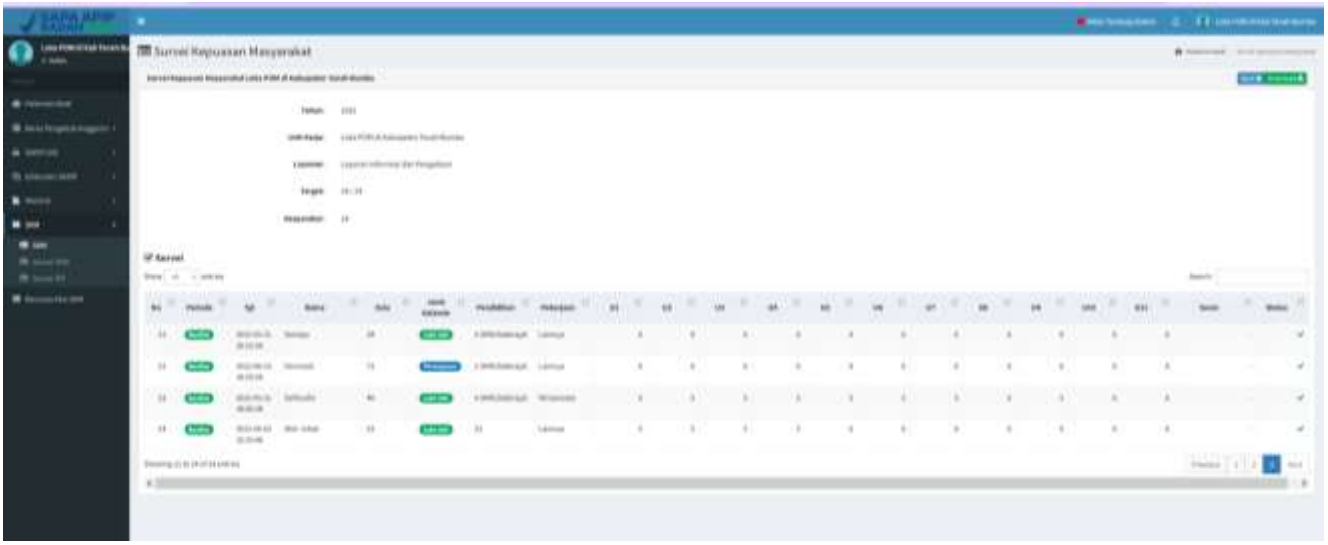
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER 4. Kualitas Pelayanan Publik
4 SARAN & MASUKAN Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

2. Hasil Olah Data SKM

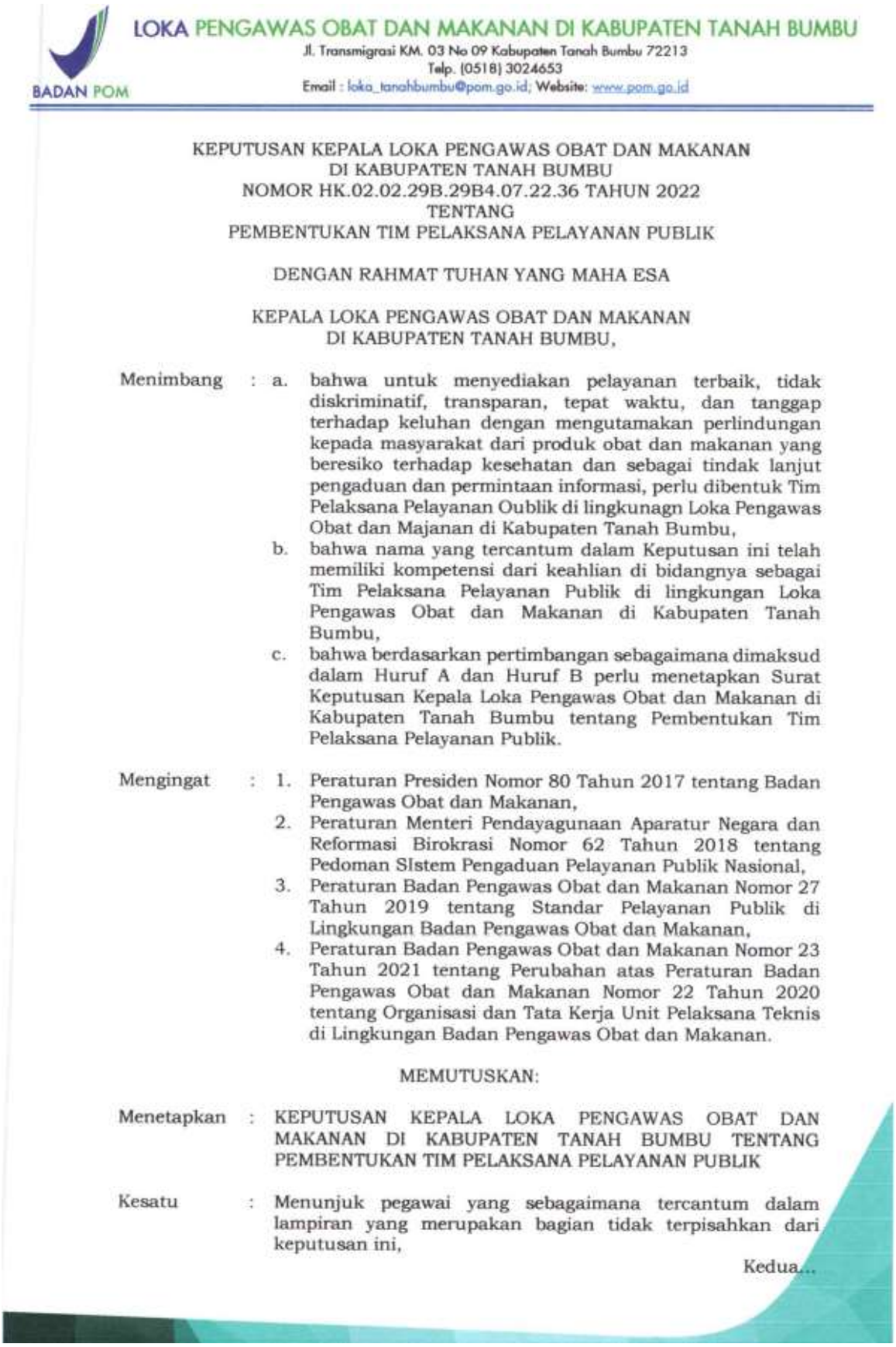





Survei Kepuasan Masyarakat

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK TIM Pelaksana Pelayanan Publik



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.02.02.29B.29B4.07.22.36 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TANAH BUMBU,

Menimbang :
a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan makanan yang beresiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Oublik di lingkunagn Loka Pengawas Obat dan Majanan di Kabupaten Tanah Bumbu,
b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dari keahlian di bidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu,
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Huruf A dan Huruf B perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik.

Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan,
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman SIstem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional,
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan,
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas 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.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Kesatu : Menunjuk pegawai yang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini,

Kedua...

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan,

Ketiga : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanah Bumbu
pada tanggal 07 Juli 2022

KEPALA LOKA POM
DI KABUPATEN TANAH BUMBU

RAHMAT HIDAYAT

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
TANAH BUMBU
NOMOR : HK.02.02.29B.29B4.07.22.36
TANGGAL : 07 JULI 2022

TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

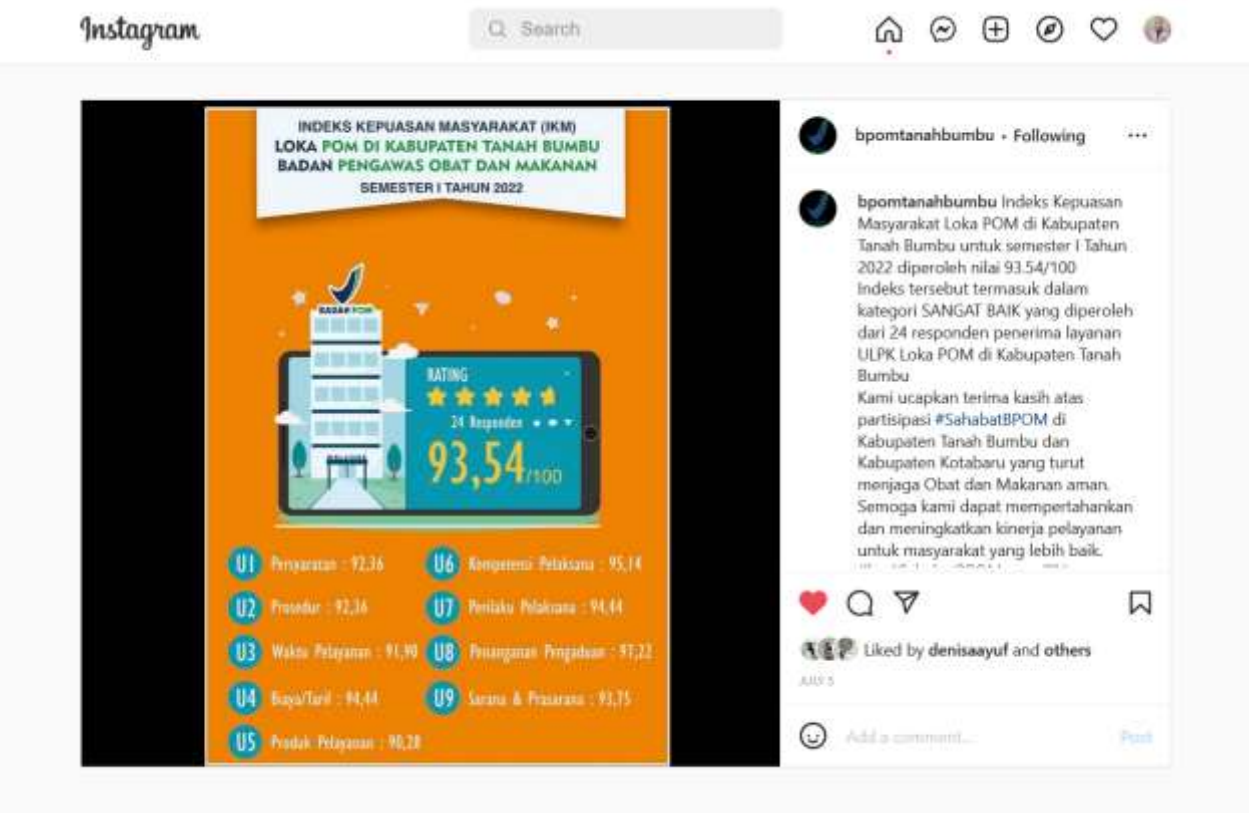
I.	Penanggungjawab	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
II.	Tim Pelaksana Pelayanan Publik	:	1. Lisna Andriani, S.Farm., Apt. 2. Winda Wiqradhani, S.Si. 3. Fahmi Manarul Alam, SKM. 4. Faisal Murtadho, S.Kom.

Tanah Bumbu, 07 Juli 2022

KEPALA LOKA POM
DI KABUPATEN TANAH BUMBU

RAHMAT HIDAYAT

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Foto Rapat

Undangan Rapat

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

Nomor : HM.11.01.29B.29B4.07.22.51

Tanah Bumbu, 14 Juli 2022

Lampiran : -

Hal : **Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Semester I Tahun 2022 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu**

Yth. Seluruh Staf Fungsi Infokom Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Di

Tempat

Menindaklanjuti surat Inspektur Utama Nomor PI.06.07.7.71.06.22.87 tentang Permintaan Pemutakhiran Data Perkembangan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, Kami bermaksud mengundang staf fungsi infokom di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dalam rangka Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Semester I Tahun 2022 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu, yang akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 15 Juli 2022
Waktu : 10.00 WITA – Selesai
Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Acara : Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Semester I Tahun 2022 Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Demikian undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

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

Notulen Rapat

NOTULEN

Hari / Tanggal : Jum'at, 15 Juli 2022
Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Peserta : Fungsi Infokom
Hal : Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Nilai SKM Unit Layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu Semester I Tahun 2022 yaitu sebesar 93,54 berdasarkan 24 responden.

3 (Tiga) Unsur Pelayanan Tertinggi :

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan = 97,22
- Kompetensi Pelaksana = 95,14
- Perilaku Pelaksana = 94,44

4 (Empat) Unsur Pelayanan Terendah :

- Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 90,28
- Waktu Penyelesaian = 91,90
- Persyaratan = 92,36
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur = 92,36

Rencana tindak lanjut hasil SKM semester I Tahun 2022 :

1. Unsur Persyaratan
   - Penyebab :
     Petugas belum memberikan penjelasan kepada konsumen terkait persyaratan pelayanan Badan POM secara maksimal
   - Rencana Tindak Lanjut :
     a. Membuat panduan untuk petugas dalam melakukan pelayanan kepada konsumen
     b. Membuat infografis dan memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen
     c. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat
2. Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur
   - Penyebab :
     Petugas belum memberikan penjelasana kepada konsumen terkait prosedur/alurpelayanan Badan POM secara maksimal
   - Rencana Tindak Lanjut :
     a. Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan prosedur/alur pelayanana kepada konsumen

b. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat

3. Waktu Penyelesaian
   - Penyebab :
     Petugas sedang bertugas di lapangan, sehingga membutuhkan waktu untuk merespon layanan yang masuk melalui media online
   - Rencana Tindak Lanjut :
     Petugas piket bertanggung jawab atas layanan offline dan online. (Handphone yang digunakan dalam melakukan pelayanan secara online standby di ruang ULPK)
4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
   - Penyebab :
     Petugas belum memberikan penjelasan kepada konsumen terkait standar pelayanan Badan POM secara maksimal
   - Rencana Tindak Lanjut :
     a. Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan Produk pelayanan kepada konsumen
     b. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat

Saran/Masukan dari konsumen :
Mengadakan sosialisasi tentang pentingnya izin edar pada produk dan bahan pangan. agar masyarakat lebih mengerti dan merasa aman untuk menggunakan produk-produk yang beredar

Rencana tindak lanjut :
Mengadakan KIE ke Desa-desa dan komunitas yang belum terjangkau oleh Loka POM di Kabupaten Tanah bumbu

Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

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

Notulis,

Winda Wiqradhani, S.Si

Daftar Hadir

DAFTAR HADIR

Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Tahun 2022

Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

15 Juli 2022

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rahmat Hidayat, S.Farm.,Apt.,M.Pharm.Sci	Kepala Loka.	
2	Lisna Andriani, S.Farm, Apt.	PFM	
3	Winda Wijaidkani, S.Si.	PFM	
4	[illegible]	PFM	
5	Fariscal Maulidha	Staf	

Tanah Bumbu, 15 Juli 2022
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

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