LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN POM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023

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

DAFTAR ISI

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....8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM....8
3.1. Jumlah Responden SKM 8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV....11
ANALISIS HASIL SKM....11
4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 11
4.2. Tren Nilai SKM 20
BAB V....22
KESIMPULAN....22
LAMPIRAN....23
1. Kuesioner 23
2. Data SKM 31
3. Hasil Olah Data SKM 38
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 39

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kota Surakarta 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

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

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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Kota Surakarta.

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;

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

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

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 Kota Surakarta, 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.

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

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 http://tinyurl.com/YanblikLokaSurakarta dan *offline* di loket layanan Loka POM di Kota Surakarta pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

SKM BPOM tahun 2023 yang meliputi pelaksanaan survei, pengukuran, dan pelaporannya dikoordinasikan oleh Sekretariat Utama cq. Biro Hukum dan Organisasi dengan *timeline* sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan b. Penyesuaian dan pengembagan aplikasi Sapa APIP	Februari –Maret 2023 April 2023

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

No.	Kegiatan	Periode Pelaksanaan
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)	8 Mei – 9 Agustus 2023
3.	Pengolahan survei	Minggu II Mei – Minggu II Agustus 2023 (dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP)
4.	Pelaporan survei	Minggu III Agustus 2023 – Minggu II September 2023

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan selama tahun 2022 dari setiap jenis layanan Loka POM di Kota Surakarta. 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 Jenis Layanan dan Target Jumlah Responden SKM Loka POM di Kota Surakarta tahun 2023:

No.	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2022	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal (dihitung berdasarkan formula Krejcie & Morgan)
1.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	23	6	6

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

No.	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2022	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal (dihitung berdasarkan formula Krejcie & Morgan)
2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	8	2	2
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	4	1	1
4.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1
5.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	85	22	21
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	505	127	96
7.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	12	3	3
Jumlah		638	162	130

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 130 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	36.92
		Perempuan	82	63.08
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	27	20.77
		D1/D2/D3	14	10.77
		S1	71	54.62
		S2/Profesi/S3	18	13.85
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	1	0.77
		Pegawai Swasta	44	33.85
		Pelajar/Mahasiswa	18	13.85
		Peneliti/Dosen	3	2.31
		PNS/TNI/Polri	5	3.85
		Wiraswasta	56	43.08
		Lainnya	3	2.31
4	Usia	≤ 25 Tahun	31	23.85
		26 – 30 Tahun	20	15.38
		31 – 35 tahun	25	19.23
		36 – 40 Tahun	16	12.31
		≥ 41 Tahun	38	29.23

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

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

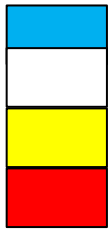
Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

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	85.71	86.51	85.71	90.48	85.71	91.27	92.86	88.89	86.51	**88.18**
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	**94.44**
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	83.33	75.00	80.56	75.00	83.33	75.00	83.33	83.33	75.00	**79.32**
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	83.33	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	**91.98**
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.74	98.09	97.63	97.74	97.22	98.44	98.44	98.86	96.18	**97.83**
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	86.11	86.11	87.04	88.89	88.89	91.67	94.44	91.67	83.33	**88.68**
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	50.00	50.00	61.11	66.67	66.67	66.67	83.33	66.67	66.67	**64.20**

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

Keterangan:



: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100)

: 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)

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Tahun	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
2022	87.73	87.27	89.60	89.85	89.70	90.30	93.33	90.61	87.73	**89.57**
2023	94.49	94.74	94.57	95.51	94.49	96.28	96.92	96.28	93.33	**95.18**

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, 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 6 September 2023 dengan hasil sebagai berikut:

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Persyaratan Pelayanan	Pengelompokan kategori pangan olahan di sistem e-sertifikasi.pom.go.id tidak selaras dengan kategori di sistem ereg-rba.pom.go.id	Workshop Kategori Pangan Olahan	TW 4 Tahun 2023	Dyah Ermawati
		Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pengelompokan kategori pangan olahan di sistem e-sertifikasi.pom.go.id tidak selaras dengan kategori di sistem ereg-rba.pom.go.id	1. Workshop Kategori Pangan Olahan 2. Desk CPPOB dan Ereg RBA	1. TW 4 Tahun 2023 2. Juli 2023	Dyah Ermawati
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi *outdoor* dan bising karena dekat dengan jalan raya	Mengoptimalkan layanan wa kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau *desk* CAPA)	TW1 s.d TW 4 Tahun 2023	Dyah Ermawati
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan sesuai (melalui sistem e-sertifikasi CDOB tidak selaras dengan ketentuan BPOM	Workshop Penyusunan Leaflet CDOB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
		Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Produk akhir layanan UPT adalah rekomendasi yang masih harus dievaluasi oleh BPOM sampai dengan terbit sertifikat	Workshop Penyusunan Leaflet Sertifikat CDOB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi outdoor dan bising karena dekat dengan jalan raya	Peningkatan akses komunikasi dengan pelaku usaha selain tatap muka dengan Mengoptimalkan layanan wa kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau atau desk CAPA))	TW1 s.d TW 4 TA 2023	Etik Romdiyah
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara	Persyaratan Pelayanan	Pemenuhan persyaratan di sistem OSS tidak selaras dengan perBPOM	Worshop Penyusunan leaflet SPA CPKB	TW 4 TA 2023	Etik Romdiyah
		Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Produk akhir layanan UPT adalah rekomendasi yang masih harus dievaluasi oleh BPOM sampai dengan terbit sertifikat	Worshop Penyusunan leaflet SPA CPKB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
	Bertahap Golongan B	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi outdoor dan bising karena dekat dengan jalan raya	Peningkatan akses komunikasi dengan pelaku usaha selain tatap muka dengan Mengoptimalkan layanan wa kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau desk CAPA)	TW1 s.d TW 4 Tahun 2023	
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A	Persyaratan Pelayanan	Pemenuhan persyaratan di sistem OSS RBA tidak selaras dengan perBPOM	Workshop penyusunan leaflet SPA CPKB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah
		Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Produk akhir layanan UPT adalah rekomendasi yang masih harus dievaluasi oleh BPOM sampai dengan terbit sertifikat	Workshop penyusunan leaflet SPA CPKB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi outdoor dan bising karena dekat dengan jalan raya	Peningkatan akses komunikasi dengan pelaku usaha selain tatap muka dengan Mengoptimalkan layanan wa kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau desk CAPA)	TW1 s.d TW 4 TA 2023	Etik Romdiyah
5	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Persyaratan Pelayanan	Perubahan sistem registrasi kosmetika dengan terintegrasinya sistem OSS RBA dengan e-sertifikasi.pom.go.id membuat banyak pelaku usaha yang membutuhkan informasi persyaratan pendaftaran Obat dan Makanan dengan sistem NIB RBA dan Sertifikasi	1. Membuat leaflet Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika 2. Membuat leaflet Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional	1. 31 Agustus 2023 2. 30 Septemberi 2023	RR. Tri Novitarini Singgih Dwi Cahyo

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
		Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Masukan dan saran konsumen/responden SKM mengenai pelayanan secara berkala untuk memfasilitasi pelaku usaha dalam proses pendaftaran produk untuk mendapatkan izin edar BPOM	1. Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo di Solo Grand Mall tanggal 9-11 Juni 2023 2. Fasilitas chatbot Whatsapp Loka POM di Kota Surakarta yang online 24 jam	1. 31 Agustus 2023 2. 31 Juli 2023	RR. Tri Novitarini
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi outdoor dan bising karena dekat dengan jalan raya	Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sragen.Tahun 2023, Loka POM di Kota Surakarta telah berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	31 Januari 2023	RR. Tri Novitarini

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
6	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	Persyaratan Pelayanan	Pemenuhan persyaratan di sistem e-sertifikasi tidak selaras dengan perBPOM	Workshop penyusunan leaflet sertifikat CPOTB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah
		Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Produk akhir layanan UPT adalah rekomendasi yang masih harus dievaluasi oleh BPOM sampai dengan terbit sertifikat	Workshop penyusunan leaflet sertifikat CPOTB	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi outdoor dan bising karena dekat dengan jalan raya	Peningkatan akses komunikasi dengan pelaku usaha selain tatap muka dengan Mengoptimalkan layanan wa kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau *desk* CAPA)	TW1 s.d TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah
7	Rekomendasi sebagai Pemohon	Persyaratan Pelayanan	Pemenuhan persyaratan di sistem OSS RBA tidak selaras dengan perBPOM	Worshop penyusunan leaflet pemohon notifikasi kosmetik	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah

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

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
	Notifikasi Kosmetik	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pelaku usaha tidak terinfokan tahapan proses di UPT dan BPOM	Worshop penyusunan leaflet pemohon notifikasi kosmetik	TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah
		Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana berupa ruang tunggu layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang berlokasi outdoor dan bising karena dekat dengan jalan raya	Peningkatan akses komunikasi dengan pelaku usaha selain tatap muka dengan Mengoptimalkan layanan wa kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau *desk* CAPA)	TW1 s.d TW 4 Tahun 2023	Etik Romdiyah

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

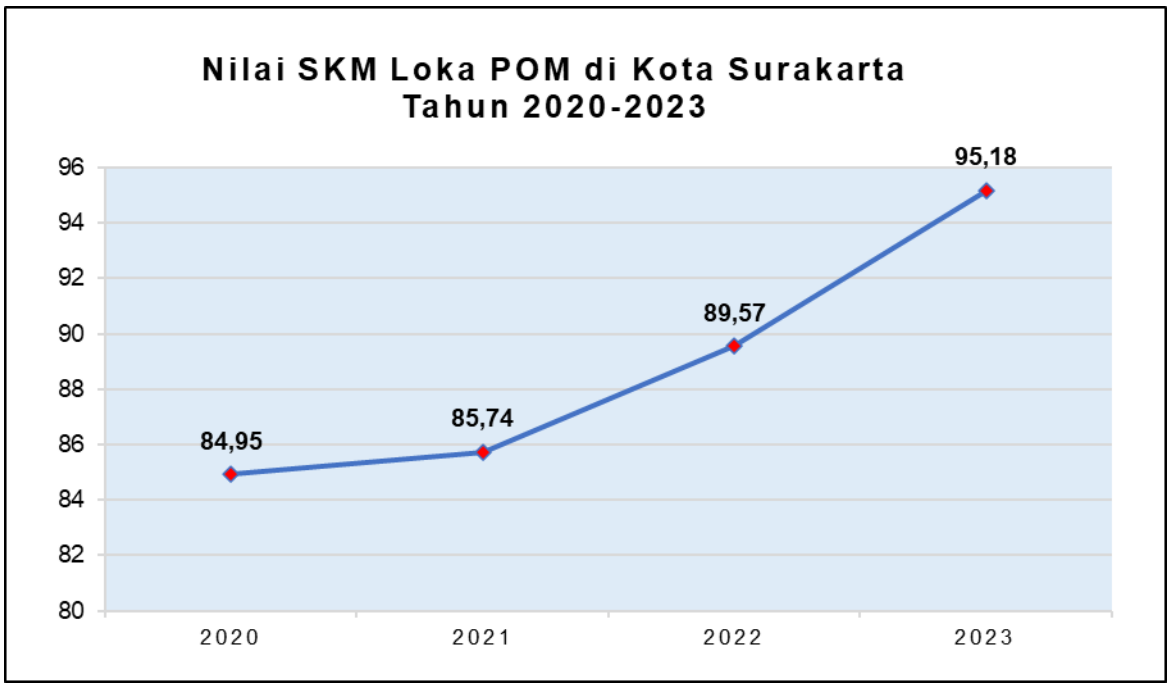
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ada beberapa saran yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu memberikan penjelasan kepada responden terkait dengan saran yang disampaikan, diantaranya:

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Mohon dapat lebih diperbanyak lagi sosialisasi, karena belum semua orang tahu pelayanan publik pada Loka POM di Kota Surakarta	1. Loka POM di Kota Surakarta secara rutin melakukan KIE melalui media sosial, KIE luar ruang dan talkshow	-
			2. Loka POM di Kota Surakarta secara rutin menjadi narasumber pada kegiatan Sosialisasi atau Bimtek yang diadakan oleh instansi terkait (Organisasi Perangkat Daerah, Organisasi Profesi, Instansi Pendidikan) dengan materi perizinan yang ada di Badan POM.	-

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

4.2. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai 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 Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Loka POM di Kota Surakarta.

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

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 8 Mei hingga 9 Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,18. Meskipun demikian, nilai SKM Loka POM di Kota Surakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan, serta Sarana dan Prasarana. Optimalisasi dan peningkatan pelayanan akan dilakukan sesuai rencana tindak lanjut pada masing-masing unsur pelayanan terendah.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas, serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

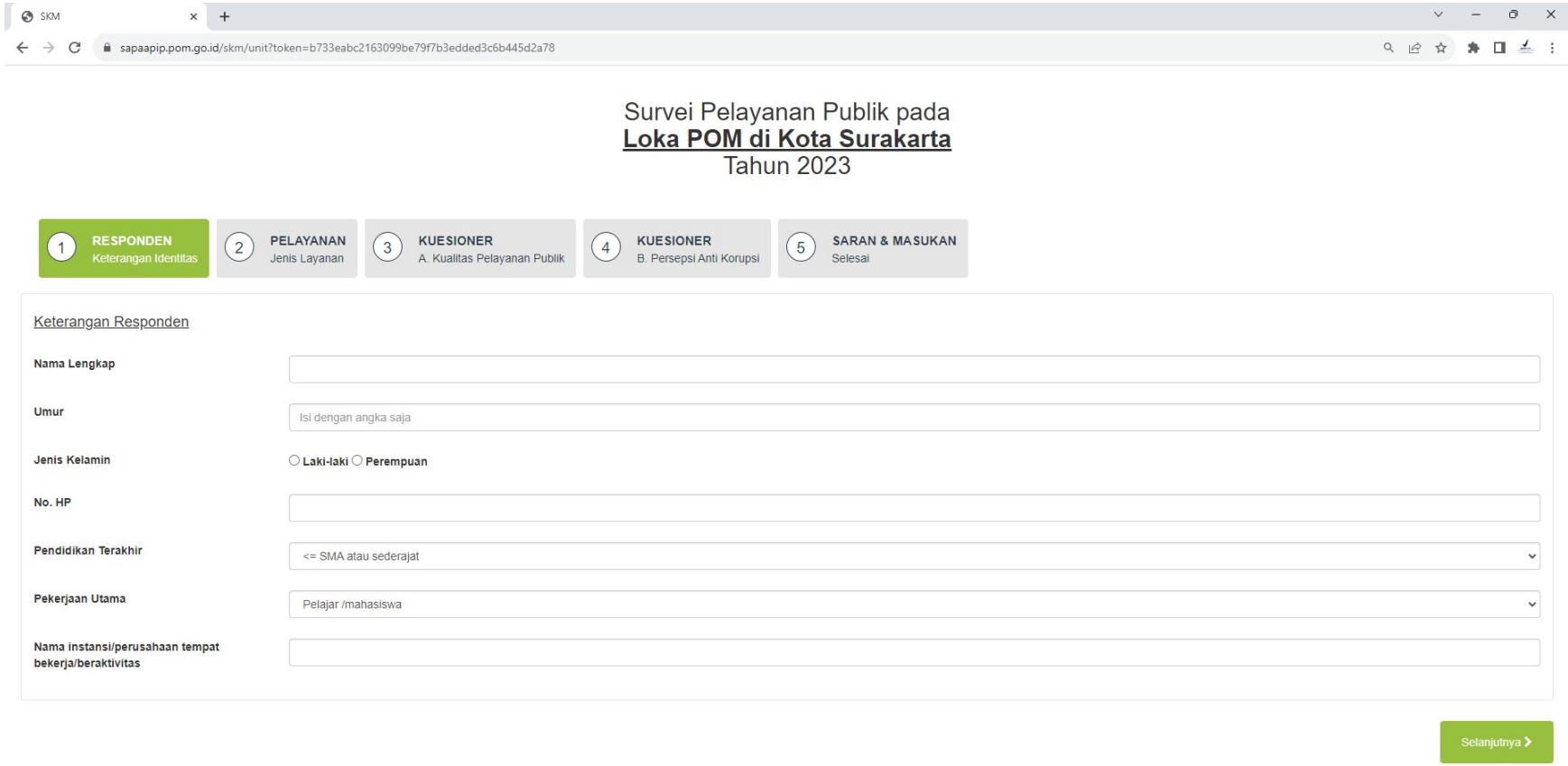
Dibuat di Surakarta
Pada tanggal 19 September 2023
Kepala Loka POM di Kota Surakarta,

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm., Apt

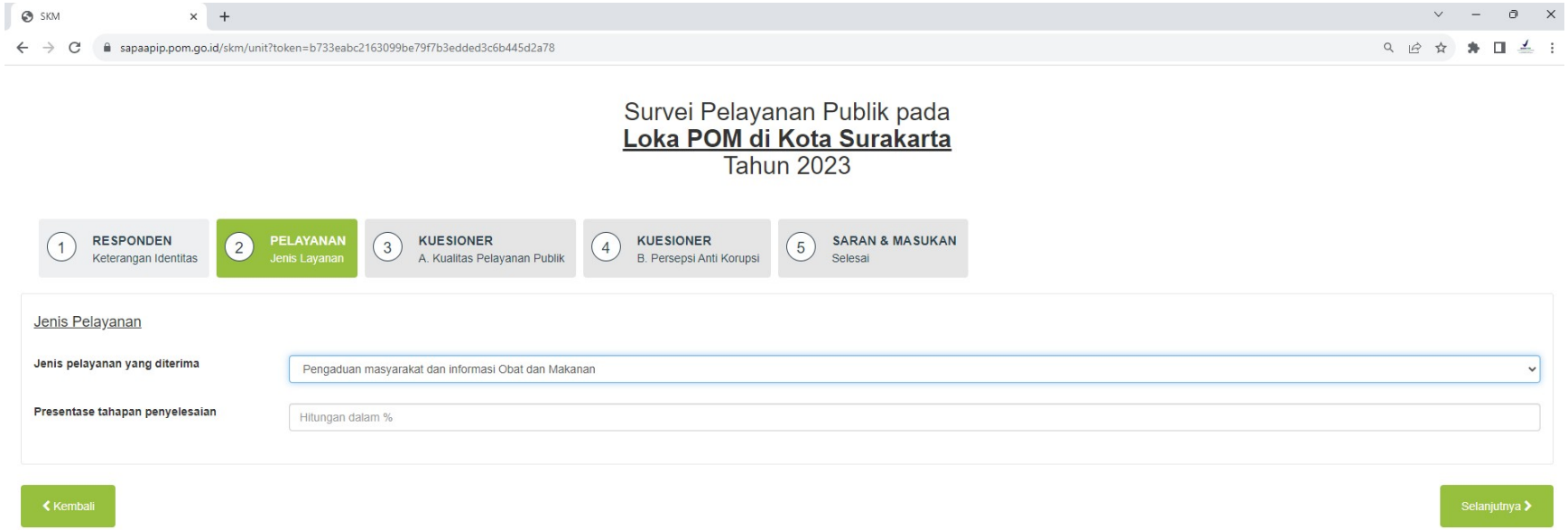
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAMPIRAN

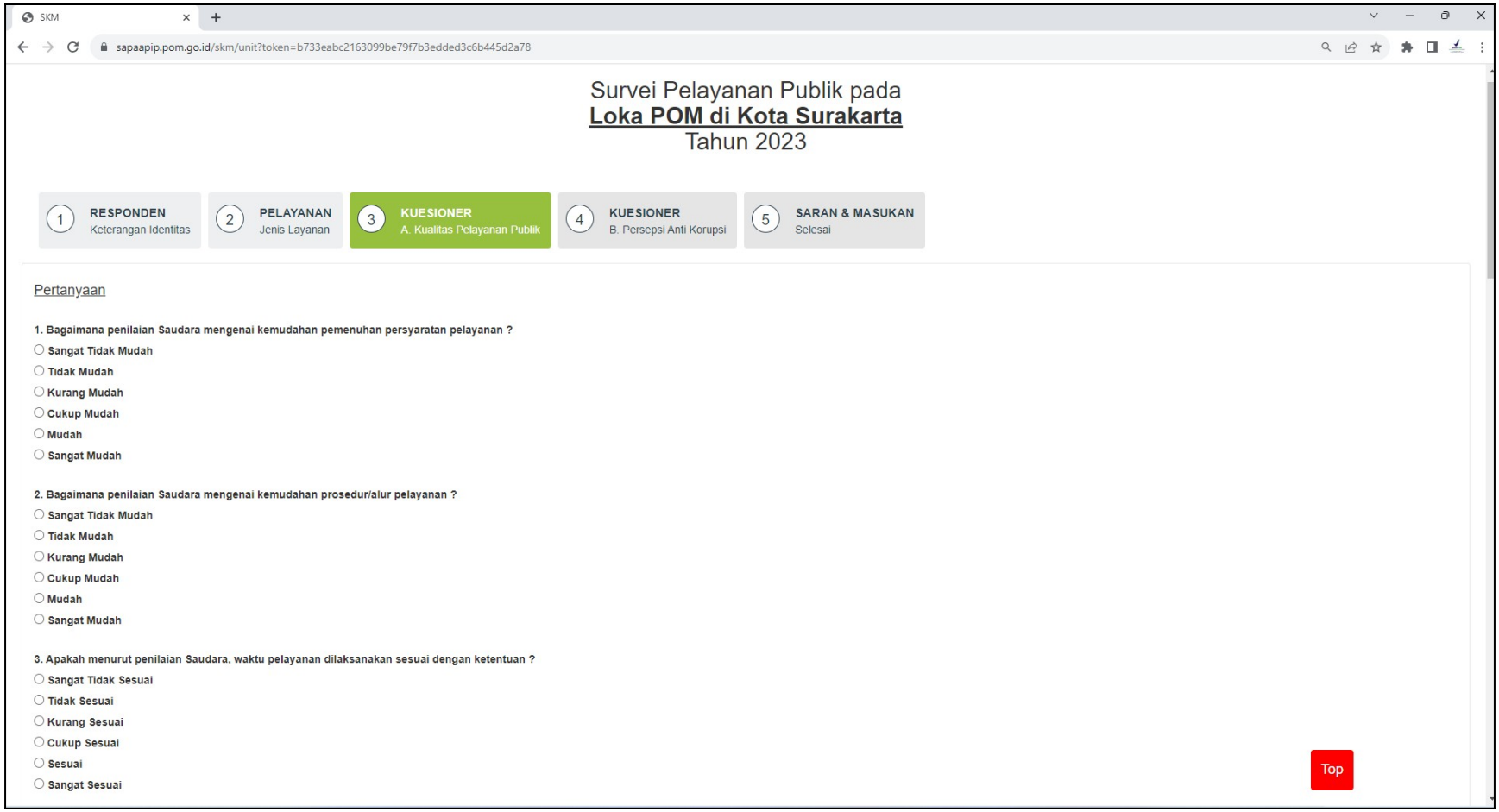
1. Kuesioner



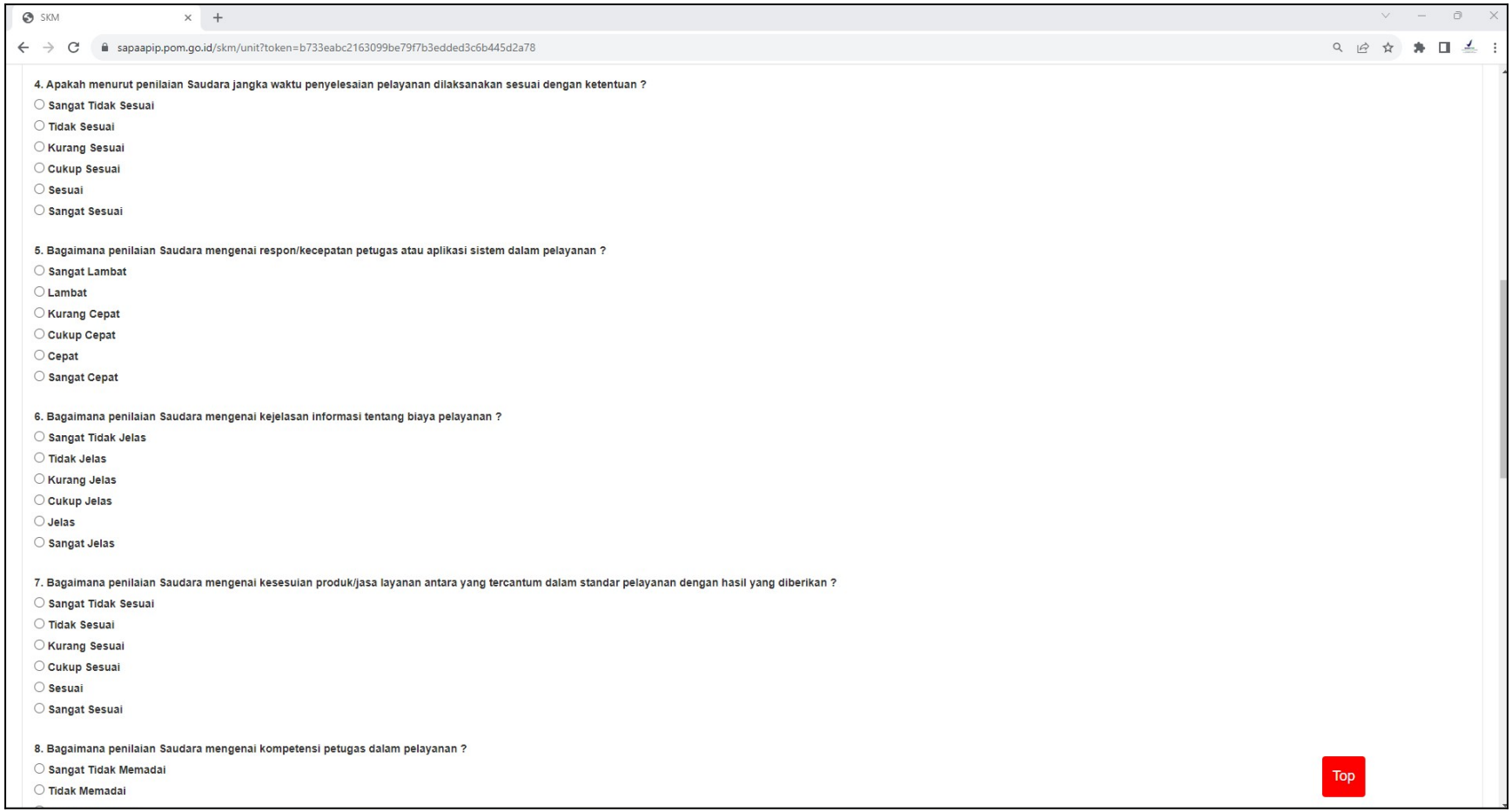
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



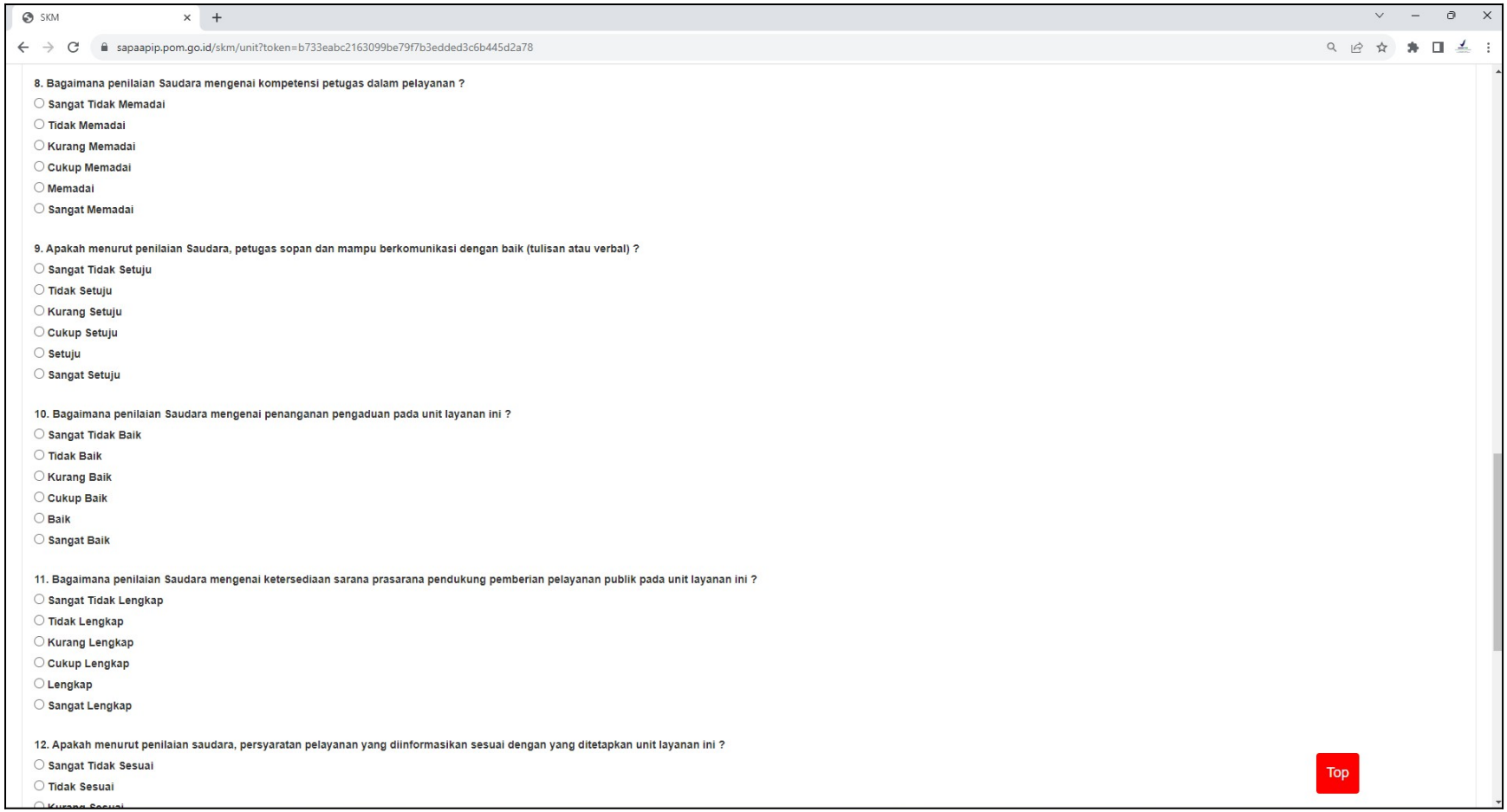
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



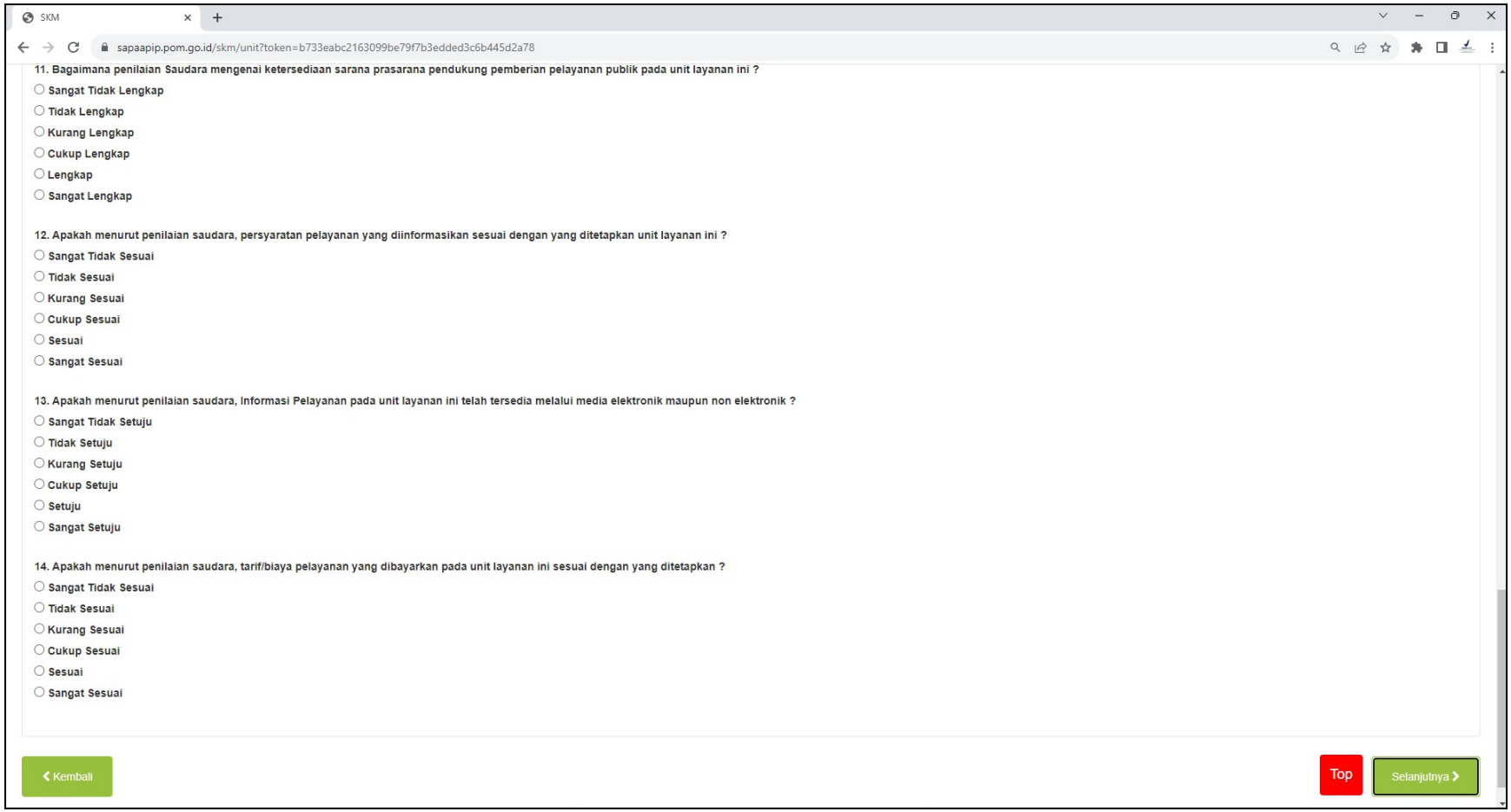
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



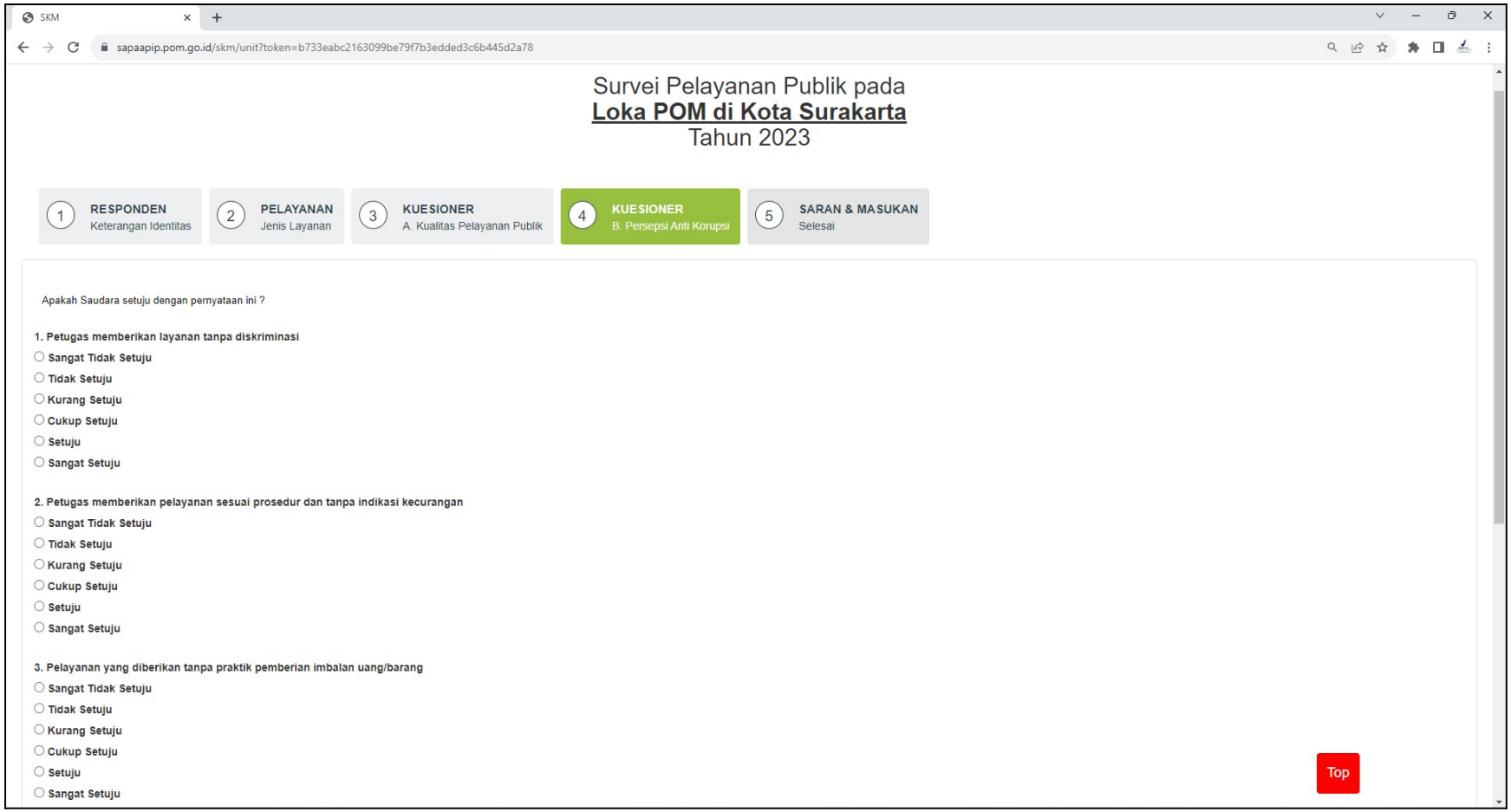
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



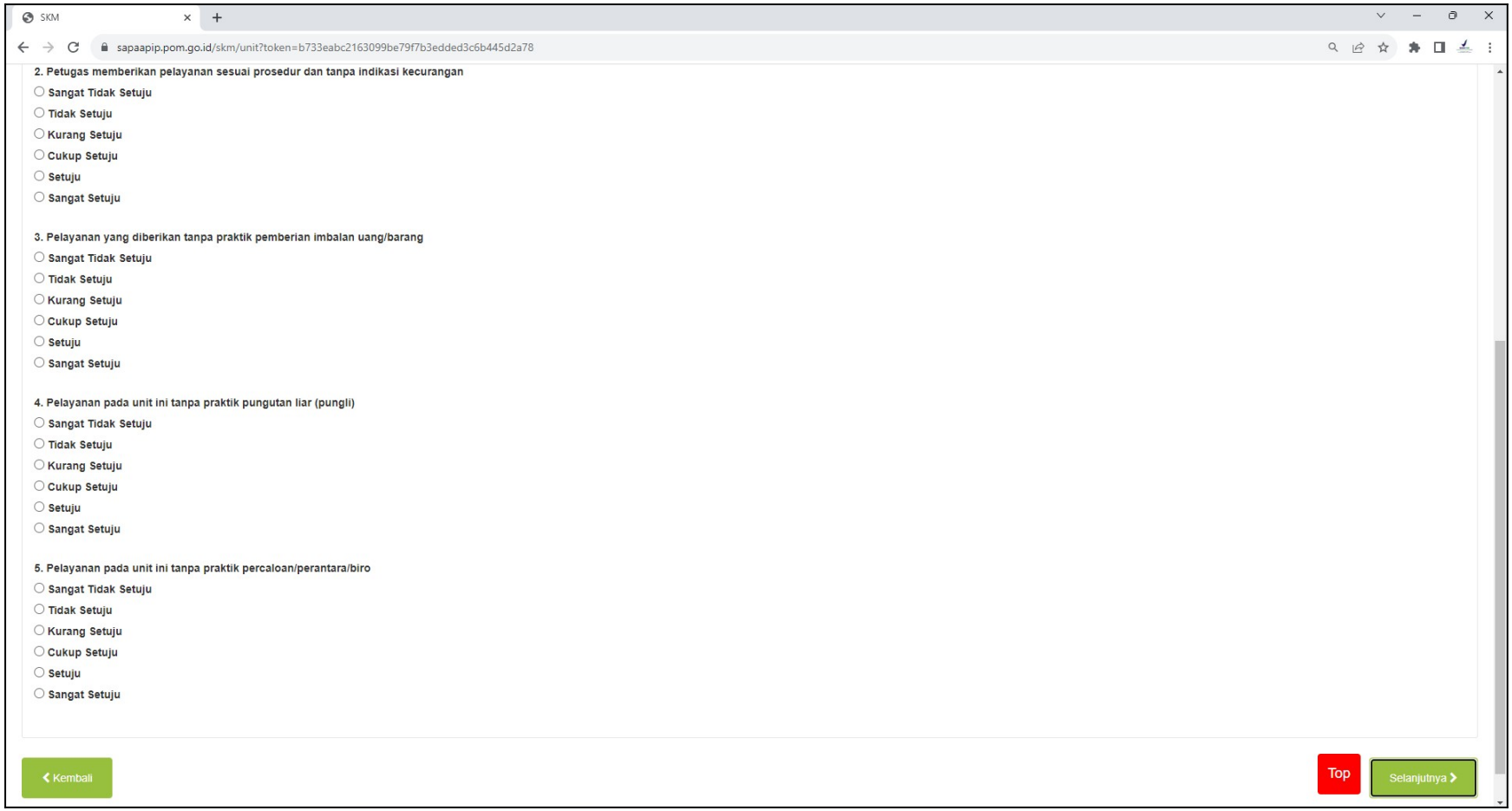
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



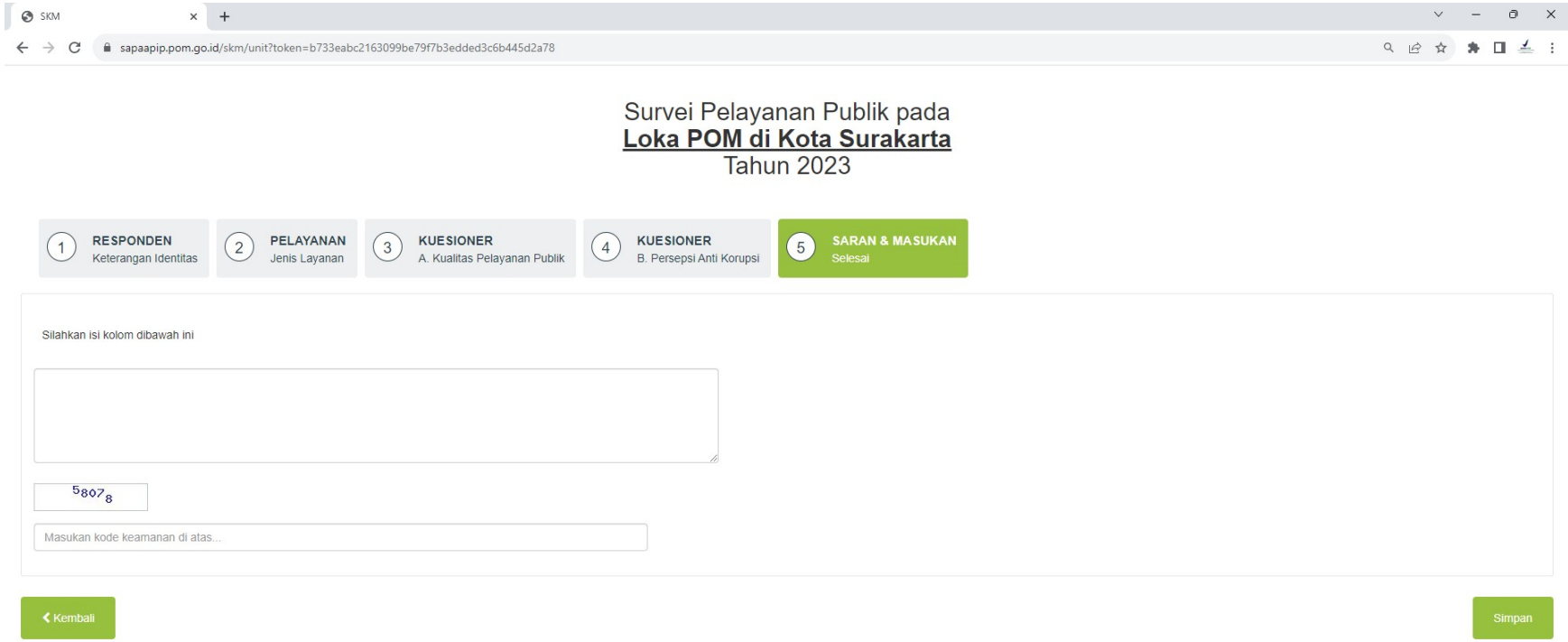
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



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



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



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

2. Data SKM

Tahun : 2023
Unit Kerja : Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	16/05/2023 09:48	Dina Kurniasih	44	Perempuan	85647504725	S1	Pegawai swasta	PT GITA	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	23/06/2023 09:30	Konik Matin Arillah	24	Perempuan	85608783109	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV Sumber Harum Utama	100	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	Pelayanan ditingkatkan lagi untuk menjawab secara tuntas pertanyaan
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 11:07	yodhi rudi siswoyo	36	Laki-laki	85728206287	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV GATUTKACA	90	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Pelayanan ramah dan baik
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 11:37	Sumanto	50	Laki-laki	81334839636	S1	Wiraswasta	CV Wahyu Putra Utama	80	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	Semoga proses pendaftaran NIE RBA kami segera selesai dengan lancar
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 11:40	Sri murtini	43	Perempuan	85647586663	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	CV gajah laris sejahtera	100	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	Tetap melayani dgn baik dan profesional
6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 12:26	Eko Wijayanto	32	Laki-laki	82276548000	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. ASTERY GROSERI DAN ROASTERI	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saya rasa sudah cukup baik
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 12:40	RISKI DWI SAPUTRI	22	Perempuan	83845323103	D1/D2/D3	Wiraswasta	UD INDOGARAM SAKTI MAKMUR	100	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	Semoga semakin lancar
8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 12:44	Lintang Nur Utami	27	Perempuan	85171230227	D1/D2/D3	Wiraswasta	CV Sinarfood Healthindo	90	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	5	mohon terus dijaga dan ditingkatkan untuk kualitas pelayanan terimakasih
9	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 13:10	Sri murtini	43	Perempuan	85647586663	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV gajah laris sejahtera	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap jaga mutu pelayanan
10	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 13:25	Ismana Hendra Setiyawan	33	Laki-laki	81215956939	S1	Wiraswasta	Timlo sastro	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 13:41	Zulfa Dyah Nurul Aini	30	Perempuan	81567755011	S1	Pegawai swasta	PT. Mazzoni Java Utama	50	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi pelayanannya. Diharapkan respon Loka POM bisa lebih ditingkatkan karena untuk menghubungi langsung ke pusat sangat sulit. Terima kasih
12	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/07/2023 14:11	Dika Prana Putra	27	Laki-laki	89688706304	S1	Pegawai swasta	PT Olabasket Bumi Indonesia	100	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	
13	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	13/07/2023 09:41	Samsul Effendy	49	Laki-laki	82331289880	S1	Pegawai swasta	PT.merak jaya abadi	100	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	Pelayanan sudah bagus
14	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	13/07/2023 14:56	Ignatia Fanny Indah Widowati	27	Perempuan	82213134800	S1	Pegawai swasta	CV. Rahardjo Indokarya	100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Baik, bisa dilakukan pelayanan secara berkala untuk memfasilitasi PU untuk mendaftarkan produk untuk mendapatkan izin BPOM
15	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	14/07/2023 08:55	DINDA RARAS PERBAWATI	24	Perempuan	85728022049	S1	Pegawai swasta	Cv cemilan harapan bangsa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023 12:34	Nanik Kurniasih Susilowati	38	Perempuan	87736090246	S1	Wiraswasta	Fafa Frozen	100	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	terimakasih sudah membantu
17	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023 12:47	Wulan	35	Perempuan	83865353647	S1	Pegawai swasta	Tirta Mekar Jaya	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	feedback dari Loka Surakarta sdh baik cepat direspon
18	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023 12:54	Dwi Rahmad Setyawan	37	Laki-laki	89518285377	D1/D2/D3	Wiraswasta	Marta Permata Gemilang	100	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	oke, sukses mendampingi pelaku usaha
19	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023 13:06	Laksmini Mahasri	52	Perempuan	81548525651	S1	Pegawai BUMN/D	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta	100	5	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	Pelayanan sudah bagus, ditingkatkan lagi untuk kecepatan pelayanannya
20	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023 18:26	Nanik Kurniasih Susilowati	46	Perempuan	87736090246	S1	Wiraswasta	Fafa	100	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	Ada kerjasama dengan PLUT ,sosialisasi tentang pengajuan ijin edar pangan khususnya untuk UMKM
21	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	27/07/2023 11:18	Naira Afza Salsabilla	18	Perempuan	88239563458	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Aiyraa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

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

Tahun : 2023
Unit Kerja : Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
22	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	19/05/2023 12:31	Dhika meyla nur rochmah	25	Perempuan	53869581813	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. APOLLO MEDIKA FARMA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	MANTAP ! TERIMA KASIH BU YULI & BU DIANA ??
23	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	24/05/2023 14:32	Sri Hartanti, S. Farm., Apt	38	Perempuan	85229370218	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Bina San Prima cabang Sukoharjo	99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	25/05/2023 13:55	apt.YUNITA DIAN DAMAYANTI,S.Farm	38	Perempuan	81329310011	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT. Millennium Pharmacon International	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah Sangat Bagus,, Mohon untuk dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan.
25	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	25/05/2023 16:10	Kartika Nur Astana	31	Perempuan	8,95363E+11	S1	Pegawai swasta	CV Tribuwana Winatra Darya	100	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	Pelayanan baik dan sesuai
26	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	11/06/2023 01:17	Caesat	28	Laki-laki	82136536961	S1	Lainnya	Cvbahagia berkat melimpah	100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
27	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	25/05/2023 18:59	Firsta Vhe Kavina	22	Perempuan	85229509721	S1	Wiraswasta	CV Planta Foresta Indonesia	100	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	
28	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/05/2023 11:58	Tato	60	Laki-laki	87887488931	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik layanannya
29	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/05/2023 22:11	Rini	40	Perempuan	8,95604E+11	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas dengan informasinya. Lengkap dan jelas
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2023 10:35	Munif	43	Laki-laki	81548080808	S1	Wiraswasta	-	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	informasi yang saya terima sangat jelas dan saya sangat puas dengan pelayanannya
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2023 09:37	Caecil	42	Perempuan	81316887798	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	LB C Ragi Tape	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/05/2023 11:14	Burham M	32	Laki-laki	85725488399	S1	Wiraswasta	Joko Sutomo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2023 09:23	Fitri Kurniasari	35	Perempuan	85647514947	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Katmindo Teknologi Inovasi	100	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2023 15:26	Ani Purwanti	42	Perempuan	89512448878	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	IST AKPRIND YOGYAKARTA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus dan perlu dipertahankan
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2023 10:40	Lu'lu'atul Khodijah	26	Perempuan	85876386278	S1	PNS/TNI/Polri	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/06/2023 10:08	Ndaru	42	Laki-laki	81229851824	S1	Wiraswasta	Bakso alex	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Sudah puas atas pelayanan yang diberikan
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/06/2023 15:06	Artika wahana putri	28	Laki-laki	82225552655	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Perorangan	100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/06/2023 09:11	Devita Diana	21	Perempuan	87732487540	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	EvanderPerfumery	100	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	Tidak ada
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/06/2023 10:26	Yosh Adiguna Young	29	Laki-laki	81390221224	S1	Wiraswasta	-	100	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	Tidak ada. Bagus semua. Tolong dipertahankan. Saya beri apresiasi kepada Ibu Ririn yang sangat jelas menjelaskan prosedur dan kemudahannya.
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11/06/2023 10:36	Madeline Kisariani Jahamou	26	Perempuan	8,95324E+11	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11/06/2023 10:35	hardian eko saputro	41	Laki-laki	81806853153	S1	Wiraswasta	kedai asia	100	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	-
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/06/2023 11:00	Nur Fadilah	26	Perempuan	85786568135	S1	Pegawai swasta	PT. Berkah Ridho Cinta Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	sudah sangat memadai dan memfasilitasi pelaku usaha, harap untuk ditingkatkan

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

Tahun : 2023
Unit Kerja : Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/06/2023 10:01	Riezka Aulia Putri	25	Perempuan	82288597392	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Wijaya Wismaya Teratai	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Adanya Loka POM di Kota Surakarta sangat membantu pelaku usaha dalam setiap kendala yang dimiliki. Terima kasih atas pelayanannya yang sangat baik, semoga kedepannya selalu bisa memberikan pelayanan yang prima dan bersahaja.
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2023 19:15	Palupi Melati	40	Perempuan	81391550904	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Universitas Ahmad Dahlan	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Pelayanan petugas bagus
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 10:27	cahyadi	54	Laki-laki	82137982065	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	pt nakula kurnia lestari	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 12:39	Riezka Aulia Putri	25	Perempuan	82288597392	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Wijaya Wismaya Teratai	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semua sudah sangat baik. Akan lebih baiknya lagi pada lokasi kegiatan terdapat panitia yang mengarahkan sehingga kegiatan lebih optimal dan tertata
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 13:35	Nanik Kurniasih Susilowati	45	Perempuan	87736090246	S1	Wiraswasta	FAFA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 13:42	Joko Hariyanto	46	Laki-laki	85291596303	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Andalan Mitra Amanah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 13:53	Sri Sumarlin	60	Perempuan	81229777764	D1/D2/D3	Wiraswasta	My Herbalicious	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	tetap semangat memberikan pendampingan ke pelaku usaha
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 13:57	Chandra Yudha	26	Laki-laki	81233757978	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Rasa Echoo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 14:01	Retno Hemayani	71	Perempuan	81227669988	S1	Wiraswasta	Citarasa Rempah Indonesia (REINA)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 14:05	DEA NURMA RUDITYA	31	Perempuan	85747904601	S1	PNS/TNI/Polri	DINAS KESEHATAN KAB. KARANGANYAR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan Loka POM sampai sangat ini sudah baik, mohon untuk dipertahankan.
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 14:19	Anung Suryono	39	Laki-laki	88216604366	S1	Pegawai swasta	PT Guwatirta Sejahtera	100	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Mohon agar ruang tunggu pelayanan di Loka POM Surakarta dapat ditingkatkan mengingat lokasinya outdoor, minimal diberi sekat agar tidak bising dan berdebu (sangat dekat dengan jalan raya), terima kasih
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 14:52	Dyah	36	Perempuan	85692264606	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas pangan sukoharjo	99	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2023 15:39	apt. Erna Hidayawati, S.Farm	27	Perempuan	89667691264	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Brigit Biofarmaka Teknologi	97	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	sudah baik semoga bisa dipertahankan kalau bisa ditingkatkan
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/07/2023 11:05	Imelda	42	Perempuan	89672229747	S1	Wiraswasta	I Love Natural	100	4	4	6	6	6	5	6	6	6	4		
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/07/2023 13:20	Dwi Rahmat Setyawan	33	Laki-laki	89518286377	S1	Pegawai swasta	CV. Marta Permata Gemilang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik terimakasih
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/07/2023 11:23	Logan	27	Laki-laki	81228604877	S1	Wiraswasta	Maustore	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat membantu terimakasih
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/07/2023 13:26	Karina	29	Perempuan	89608651244	S1	Pegawai swasta	CV Srikandi Damai Sejahtera	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/07/2023 14:30	Tika Laksmikawati	35	Perempuan	85647500358	S1	Pegawai swasta	Madu sari	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/07/2023 14:31	Eva Widya Kesuma	35	Perempuan	87735001166	S1	Pegawai swasta	Yung Star	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 08:37	Xaviera Dewanti	20	Perempuan	85737373221	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Diponegoro	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

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

Tahun : 2023
Unit Kerja : Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
63	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 08:41	Muhammad Octavian Qhirayditlah	22	Laki-laki	85333910022	S1	PNS/TNI/Polri	Kementerian Kelautan dan Perikanan	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	-
64	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 13:50	Handan	41	Laki-laki	81806853153	S1	Wiraswasta	Kantin Asta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	bagus
65	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 13:53	Wawan Sunyo	45	Laki-laki	81330685060	S1	Wiraswasta	UMKM OT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanannya
66	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 13:58	Anglia	24	Perempuan	87866001269	S1	Pelajar /mahasiswa	UMKM Bakery	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Informasi sangat jelas
67	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:01	Eran Christian	30	Laki-laki	81232012112	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
68	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:13	Erika Willem	23	Perempuan	82136378358	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah cukup jelas
69	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:16	Mutamar Khadafi	47	Laki-laki	85736290494	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Cukup jelas
70	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:22	Totok S	59	Laki-laki	82133501647	S1	Wiraswasta	AMIU	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat jelas informasinya
71	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:28	Bedi Wirawan	43	Laki-laki	8174457 58	S1	Wiraswasta	Mitramas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah jelas informasinya
72	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:31	Farid	50	Laki-laki	81391316898	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Frozen food	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
73	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14/07/2023 14:40	Wihardi S	34	Laki-laki	82133942285	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jelas sekali infonya. terimakasih
74	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	17/07/2023 09:32	Tika tasmikawati	35	Perempuan	85647500358	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Madusari	90	4	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	Pelayanan sangat baik ,dijelaskan dipandu dgn sangat sabar dan baik
75	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	17/07/2023 14:23	muriwani	39	Perempuan	87836952600	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	baksomoeni	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat memuaskan
76	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	18/07/2023 08:12	Pemoet Edhi Prathivi	20	Perempuan	81328379186	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Sebelas Maret	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
77	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	24/07/2023 10:41	Khusnul Aliyya	20	Perempuan	89518368941	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	UD solo permai	100	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
78	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 08:10	Syakri Alkausha	62	Laki-laki	81567919000	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Bu Gatti	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
79	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 08:34	Wahyu Tri Hastiningsih	43	Perempuan	87835154343	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Politeknik Indonusa Surakarta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
80	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 08:39	Mitra	55	Perempuan	82282505252	S1	Lainnya	Tras Boyolali	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
81	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 08:42	Mustiyadi	34	Laki-laki	85692318756	S1	Wiraswasta	PT. Generasi Mitra Dagang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
82	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 10:07	David Wijaya Martakus	21	Laki-laki	85353626649	S1	Pelajar /mahasiswa	Soegijapranata Catholic University	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
83	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 10:39	Dikyi Iskanda	20	Laki-laki	82138731040	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Setia Budi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk pelayanan sudah sangat mudah untuk ditanyakan dan dijangkau , saran lebih diperbanyak lagi salah satunya mensosialisasikannya, karena saya rasa belum semua orang tau dalam pelayanan publik pada Loka POM di Kota Surakarta
84	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 10:47	Jocelyne Febe	22	Perempuan	85156750250	S1	Pelajar /mahasiswa	Unika Soegijapranata	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada saran dan masukan karena pelayanan yang diberikan pihak Loka POM Sudah sangat baik dan menjawab semua

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

Tahun : 2023
Unit Kerja : Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 12:18	Natasya Valerie	21	Perempuan	88232667079	S1	Pelajar /mahasiswa	Unika Soegijapranata Semarang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 05:07	Salma Maulidya Prastiwi	21	Perempuan	85712800081	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Ahmad Dahlan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
87	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 07:47	Dehan lavedia	20	Perempuan	85713506696	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Ahmad Dahlan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 07:51	Larisa Fredlina Inez	20	Perempuan	8987494145	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Ahmad Dahlan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 10:25	Mohtar	32	Laki-laki	81934181380	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV Raletsia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
90	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 10:41	Sulasmijatini	52	Perempuan	8990223019	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Griya Rempah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 10:46	Tien Wihanani	48	Perempuan	85647325636	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV Nana Abadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
92	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 10:57	Yoseph Danang S	54	Laki-laki	8,95416E+11	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Penmo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
93	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 11:00	Murwantini	44	Perempuan	89523045488	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV. Citra Hidup Alami	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 11:03	Yulfikar Imaduddin	35	Laki-laki	82242512748	S1	Pegawai swasta	KUBBB Segar Arum	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 11:22	Naira Afza Salsabilla	18	Perempuan	88239563458	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Aiyraa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 11:57	Meina Mardinawati	33	Perempuan	85285756992	S1	Wiraswasta	Herbal Fresh Drink	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik terimakasih
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 12:03	Muhammad Gigih Utomo	33	Laki-laki	85969054313	S1	Pegawai swasta	Corus Tim Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
98	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 12:08	Dina Clara Aurellie Aedia	24	Perempuan	85155488091	S1	Wiraswasta	Monyet Coffee	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 12:11	Nur Fayana Aeizah	26	Perempuan	82135212238	S1	Pelajar /mahasiswa	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
100	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 12:12	Salsabila Ramadhani	17	Perempuan	89665649640	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	SMAN 4 Surakarta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 12:14	Asri Lestari	33	Perempuan	85642466499	S1	Pegawai swasta	ASM co Solo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 12:52	Rachma Trisna Damayanti	25	Perempuan	88221144945	D1/D2/D3	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	tidak ada
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 14:15	Nuri Utami	21	Perempuan	85647147204	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UMS	100	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	Semoga sukses
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:09	Hestu Pratiwi Suseno	32	Perempuan	85647514846	D1/D2/D3	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas dengan informasinya
105	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:26	Endang Riyanti Guritno	50	Perempuan	85865115718	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang baik dan all out
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:40	Suriadi	35	Laki-laki	81287118885	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ok banget

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

Tahun : 2023
Unit Kerja : Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:44	Khairunnisya Nurul Icha	23	Perempuan	82334337445	S1	Pegawai swasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:49	Taat Suriswan	55	Laki-laki	81806763398	S1	Wiraswasta	swasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	hformasinya sangat jelas
109	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:51	Lany Maria	58	Perempuan	81353237179	S1	PNS/TNI/Polri	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	hformya sangat jelas dan membantu sekali
110	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 09:58	Nanda Meyitta	23	Perempuan	81353237179	S1	Pegawai swasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas sangat membantu saat pendaftaran produk
111	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:00	Winardi Santoso	25	Laki-laki	82133942285	D1/D2/D3	Wiraswasta	Minuman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
112	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:04	Rizky Anggraeni	34	Perempuan	89630963691	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
113	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:09	Erfan Nur Syamsu	40	Laki-laki	82221645162	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
114	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:11	Ubal Dahana Sukma	32	Laki-laki	85601142510	S1	Wiraswasta	UMKM OT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
115	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:14	Murti Nur H	32	Perempuan	85640953208	S1	Pelajar /mahasiswa	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
116	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:18	Cristia	30	Perempuan	8988888892	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
117	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:27	Tri Hertiyasno	45	Laki-laki	82328697685	S1	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	jelas
118	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:32	Edwin Sulispriyanto	30	Laki-laki	82133863854	S1	Wiraswasta	PKRT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jelas sekali
119	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:35	Dyah Ayu Prasetyaningrum	32	Perempuan	8,5229E+11	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
120	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:41	Risma	29	Perempuan	8,95365E+11	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
121	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 10:27	Reny Rosita	37	Perempuan	81919960902	S1	Wiraswasta	Arssyta Bakery	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
122	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 10:28	Melanie Santosa	48	Perempuan	81329418080	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	Bakso Galaxy	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	
123	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 10:30	Wahyudi	30	Laki-laki	85173422323	S1	Pegawai swasta	CV Khassolo Sukses Bermartabat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
124	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	25/05/2023 15:00	apt. Zuraidah S.Si	52	Perempuan	8112777868	S1	Pegawai swasta	PT. Putro Kinasih	98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Secara keseluruhan pelayanan sudah sangat baik dan pihak Loka POM juga telah berusaha maksimal memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan solusi di setiap permasalahan. Tetap terus dipertahankan. Terima kasih
125	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	25/05/2023 20:21	Viki susanto	39	Laki-laki	8123099970	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Cvwisnu jkw	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	
126	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	31/05/2023 07:46	Sita Nofia Sari	37	Perempuan	85718961809	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Gujati 59 Utama	100	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	Evaluasi CAPA yg di submit bisa dipercepat.
127	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	12/07/2023 11:56	Suci Fitri Yani	23	Perempuan	8,95363E+11	S1	Lainnya	UD. KHOIR HERBAL	70	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	

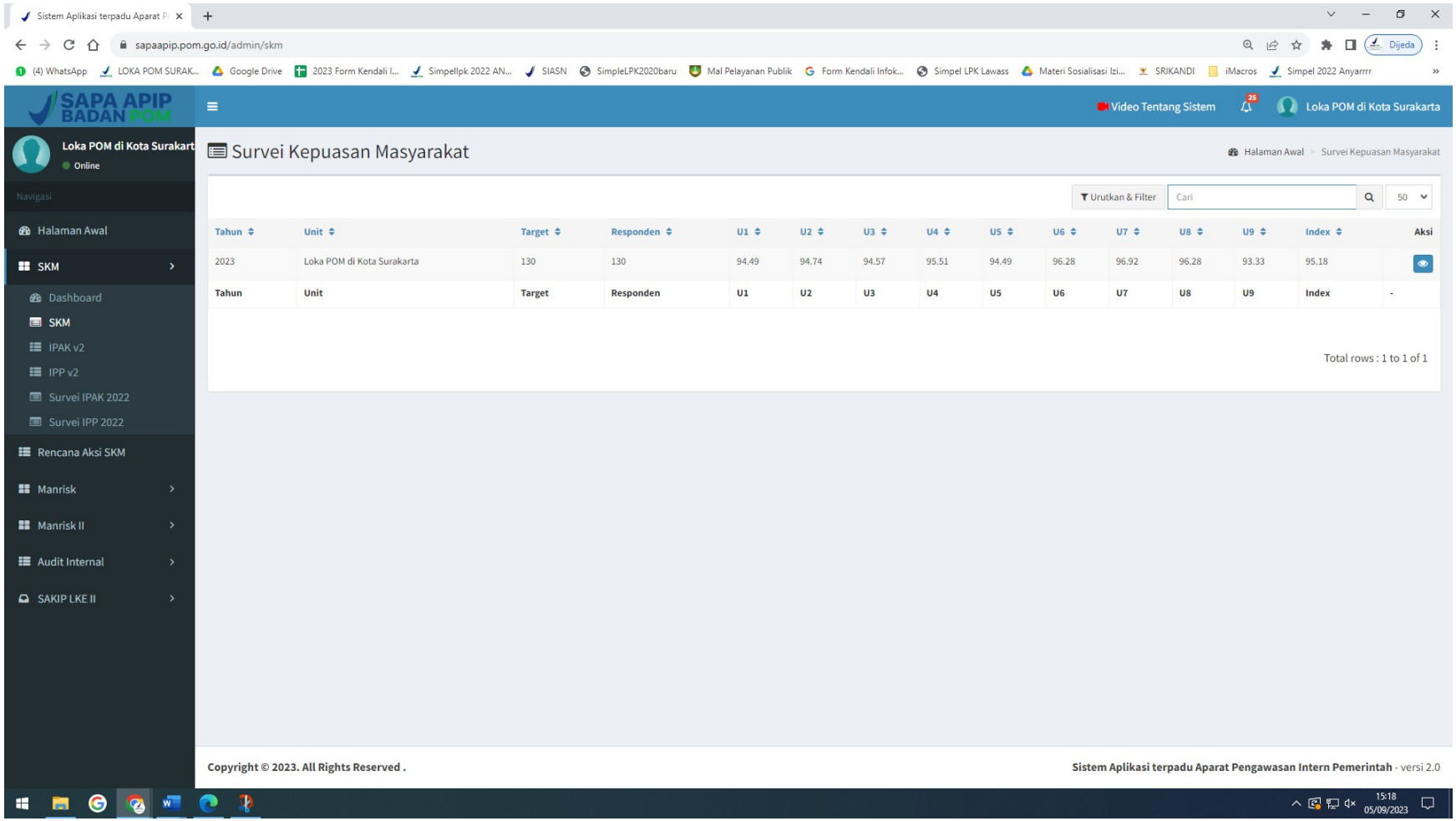
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Tahun	: 2023
Unit Kerja	: Loka POM di Kota Surakarta

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
128	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	17/07/2023 11:27	Ade Indra Apriyanto	32	Laki-laki	82135694847	S1	Pegawai swasta	PT. Sabdo Palon	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terma kasih
129	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	17/07/2023 11:32	Debrytha Ayu	36	Perempuan	6,28127E+11	S1	Pegawai swasta	PT Botryo Herba Bioteknologi	100	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	Lebih ditingkatkan lagi ya pelayanannya. Trims
130	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	25/05/2023 15:15	FITRIA VIRGINTARI	38	Perempuan	85292676934	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	BELOVA SKIN & BEAUTY CENTER	80	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	

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

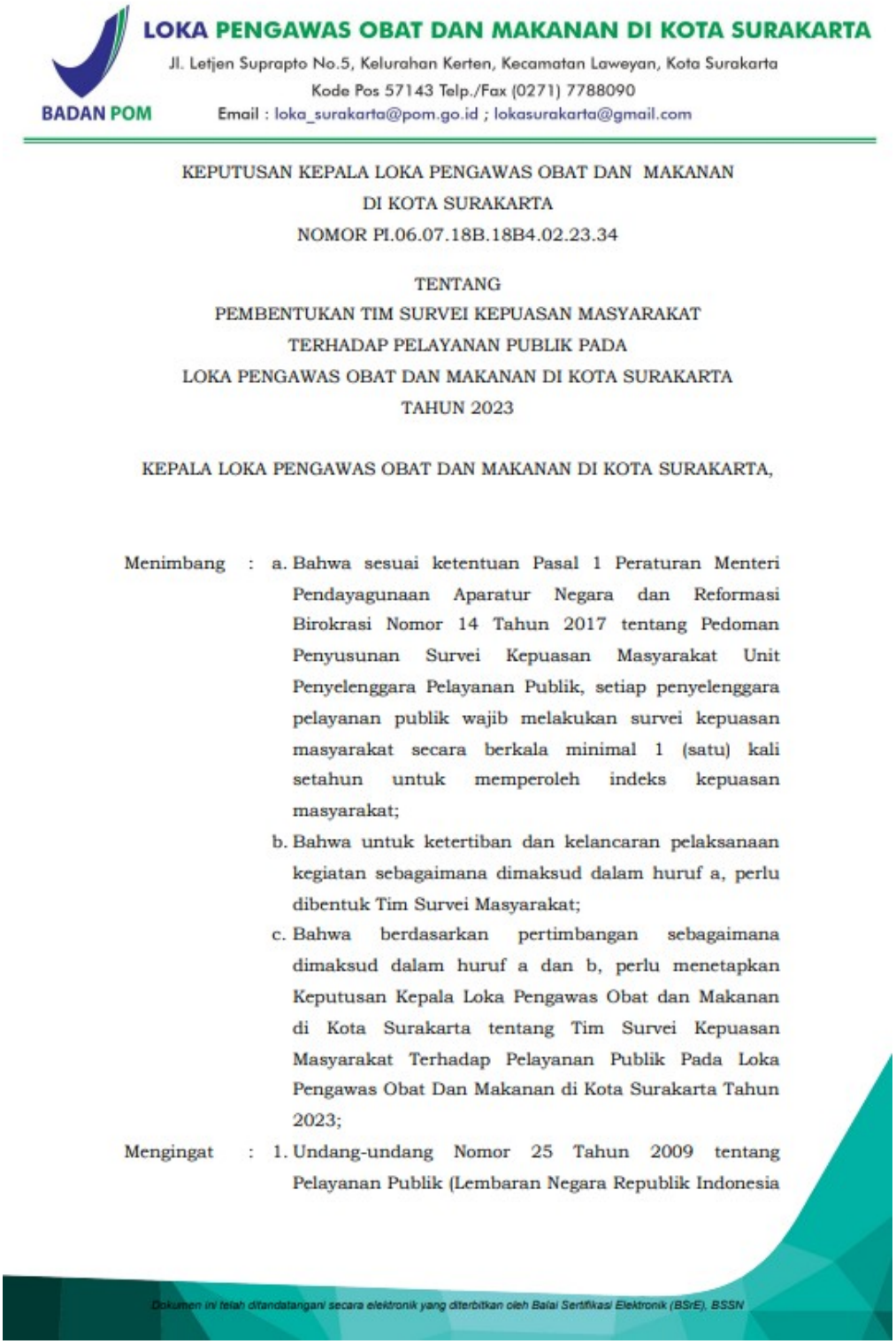
3. Hasil Olah Data SKM



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

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA

Jl. Letjen Suprapto No.5, Kelurahan Kerten, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta
Kode Pos 57143 Telp./Fax (0271) 7788090
Email : loka_surakarta@pom.go.id ; lokasurakarta@gmail.com

BADAN POM

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA SURAKARTA
NOMOR PI.06.07.18B.18B4.02.23.34

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA,

Menimbang :
a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Masyarakat;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Surakarta tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat Dan Makanan di Kota Surakarta Tahun 2023;

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

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

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

Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);

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

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA TAHUN 2023
Kesatu	:	Menunjuk dan menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Surakarta Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
Kedua	:	Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu bertanggung jawab kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Kota Surakarta
KETIGA	:	Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2023 dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 13 Februari 2023
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA,

MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Yang bersangkutan

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

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
NOMOR PI.06.07.18B.18B4.02.23.34
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA TAHUN 2023

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

1. Nama : Rr. Tri Novitarini, S.TP
   NIP : 19801130 200604 2 004
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
2. Nama : Singgih Dwi Cahyo, S.Farm, Apt
   NIP : 19911104 201502 1 001
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
3. Nama : Annisa Nurul Anindita, S.Si.
   NIP : 19850722 201903 2 004
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
4. Nama : Regina Devi Permatasari, STP
   NIP : 19970103 201903 2 006
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama
5. Nama : Yuliana Purnaningsih, S.Farm, Apt
   NIP : 19810718 200501 2 001
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

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

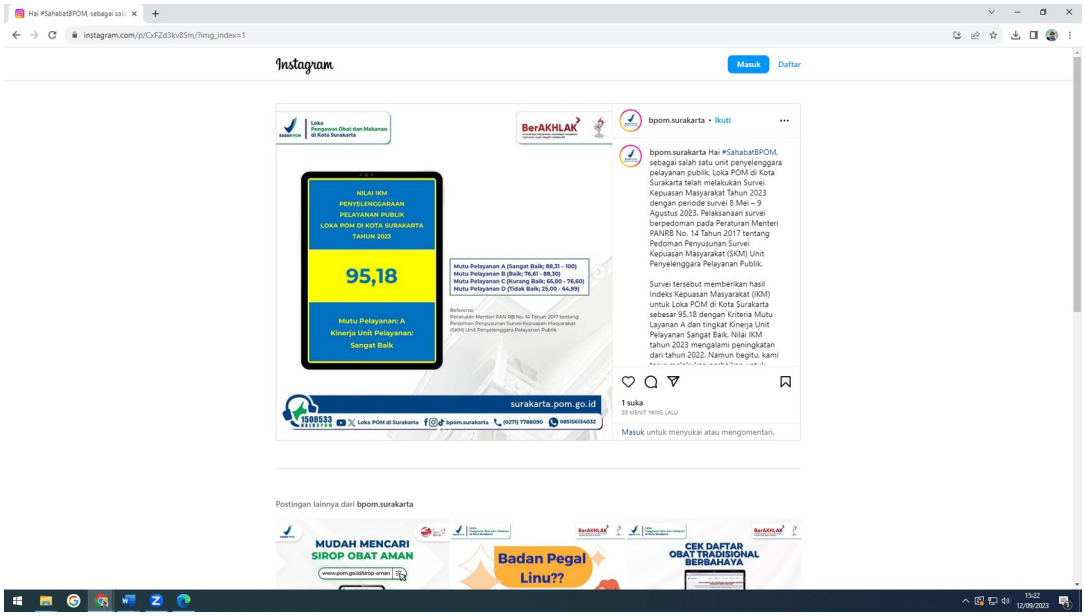
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

6. Nama : Dyah Ermawati, STP
   NIP : 19820406 200604 2 005
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda
7. Nama : Etik Romdiyah, S.Farm, Apt
   NIP : 19860618 201012 2 003
   Jabatan : Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda

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

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

b. Publikasi Hasil SKM



https://www.instagram.com/p/CxFZd3kv8Sm/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng==

c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

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

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