# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN POM

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**TAHUN 2022**

## 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** ..... 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** ..... 10

**ANALISIS HASIL SKM** ..... 10

**4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut** ..... 10

**4.2. Tren Nilai SKM** ..... 13

**BAB V** ..... 15

**KESIMPULAN** ..... 15

**LAMPIRAN** ..... 16

**1. Kuesioner** ..... 16

**2. Hasil Olah Data SKM** ..... 21

**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM** ..... 23

# 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 sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di 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;
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 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/ bit.ly 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.

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/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

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 | 9 Februari – 11 Maret 2022 | 20 |

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|---|---|---|---|
| 2. | Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner | 14 Maret – 31 Mei 2022 | 48 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis | 7 – 15 Juli 2022 | 7 |
| 4. | Pelaporan | 15 – 18 Juli 2022 | 2 |

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya 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 jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kota Surakarta tahun 2022:

| No. | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1. | Layanan Informasi dan Pengaduan | 110 | 110 |
| Jumlah | | | |

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 111 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 37 | 33,33 |
| | | Perempuan | 74 | 66,67 |
| 2 | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 48 | 43,24 |
| | | D1/D2/D3 | 13 | 11,71 |
| | | D4/S1 | 37 | 33,33 |
| | | S2/Profesi/S3 | 13 | 11,71 |
| 3 | Pekerjaan | PNS/TNI/Polri | 10 | 9,01 |
| | | Pegawai Swasta | 34 | 30,63 |
| | | Wiraswasta | 53 | 47,75 |
| | | Peneliti/Dosen | 1 | 0,90 |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 8 | 7,21 |
| | | Lainnya | 5 | 4,50 |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 16 | 14,41 |
| | | 26 – 30 Tahun | 10 | 9,01 |
| | | 31 – 35 tahun | 17 | 15,32 |
| | | 36 – 40 Tahun | 20 | 18,02 |
| | | ≥ 41 Tahun | 48 | 43,24 |

## 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Layanan Informasi dan Pengaduan | 87.73 | 87.27 | 89.60 | 89.85 | 89.70 | 90.30 | 93.33 | 90.61 | 87.73 | 89.57 |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan | 2021 | 2022 | Kenaikan/ Penuruan |
|---|---|---|---|
| Persyaratan Pelayanan | 84,05 | 87,73 | 3,68 |
| Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan | 84,41 | 87,27 | 2,86 |
| Waktu Penyelesaian | 84,23 | 89,60 | 5,37 |
| Biaya/Tarif Pelayanan | 85,13 | 89,85 | 4,72 |
| Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 83,69 | 89,70 | 6,01 |
| Kompetensi Petugas | 87,99 | 90,30 | 2,31 |
| Perilaku Petugas | 91,58 | 93,33 | 1,75 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 87,28 | 90,61 | 3,33 |
| Sarana dan Prasarana | 83,33 | 87,73 | 4,40 |

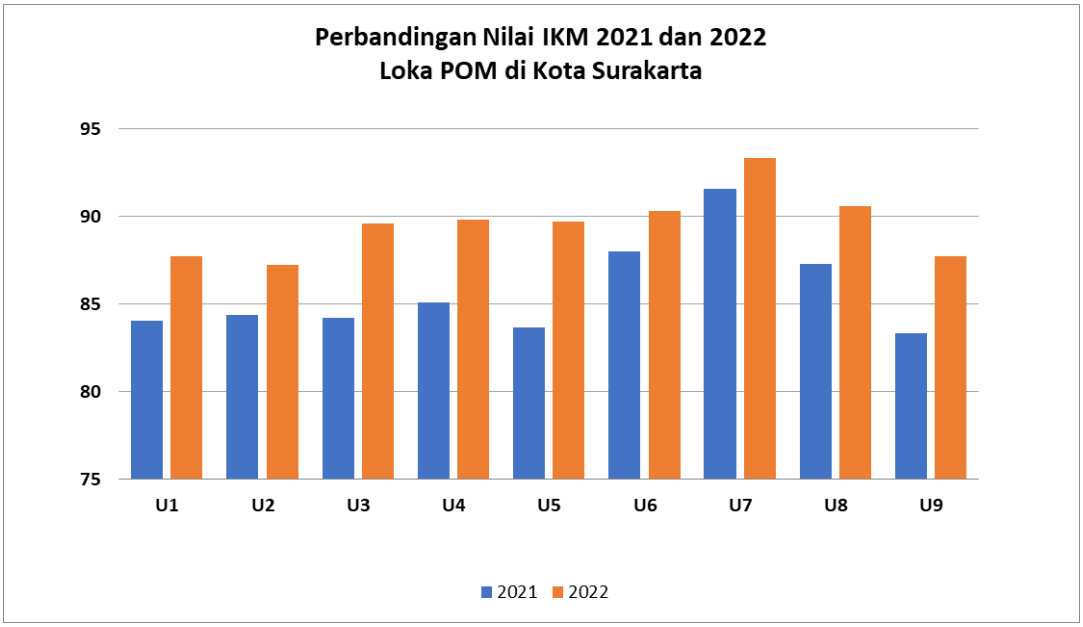
Keterangan:

: 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)


Perbandingan Nilai IKM 2021 dan 2022
Loka POM di Kota Surakarta
95
90
85
80
75
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
2021
2022

# 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 4 Juli 2022.

| No. | Jenis Layanan | Unsur Layanan dengan nilai terendah | Penyebab | Rencana Tindak Lanjut | Timeline | PIC |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Layanan Informasi dan Pengaduan | Persyaratan | Perubahan sistem registrasi pangan olahan dengan terintegrasinya sistem OSS dengan e-sertifikasi.pom.go.id membuat banyak pelaku usaha yang membutuhkan informasi persyaratan pendaftaran pangan olahan dengan sistem NIB RBA dan Sertifikasi CPPOB | Membuat leaflet Registrasi Pangan Olahan yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPPOB) untuk konsumen pelaku usaha pangan | s/d 31 Juli 2022 | RR. Tri Novitarini |
| | | Sistem, mekanisme dan prosedur | Masukan dan saran konsumen/responden SKM mengenai peningkatan sosialisasi | 1. Melaksanakan Jemput Bola Desk Registrasi CPPOB pada tanggal 22 | s/d 31 Juli | RR. Tri Novitarini |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | pengurusan izin edar ke masyarakat | Juni 2022 mengajukan untuk pendampingan pelaku usaha dalam Sertifikat CPPOB<br>2. Melaksanakan desk registrasi pangan olahan pada tanggal 12-13 Juli 2022 secara daring, untuk membantu pelaku usaha pangan olahan yang sedang mengalami kendala di sistem e-reg.pom.go.id<br>3. Membuka klinik konsultasi di Hetero Space Surakarta pada tanggal 27 Mei 2022 untuk memudahkan pelaku usaha melakukan konsultasi registrasi obat dan Makanan<br>4. Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran Tourism, Craft, Trading And Investment Expo di Solo Grand Mall | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | pada tanggal 26-29 Mei 2022 | | |
| | | Sarana dan prasarana | Sarana dan prasarana berupa ruangan layanan kantor Loka POM di Kota Surakarta yang sempit dan kurang memadai | 1. Pembuatan papan nama petugas piket layanan yang terbuat dari acrylic untuk menambah kenyamanan dan kemudahan konsumen saat melakukan konsultasi<br>2. Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kab. Sukoharjo, dengan membuka layanan di loket MPP Sukoharjo, di loket No. 40 | s/d 31 Juli 2022 | RR. Tri Novitarini |

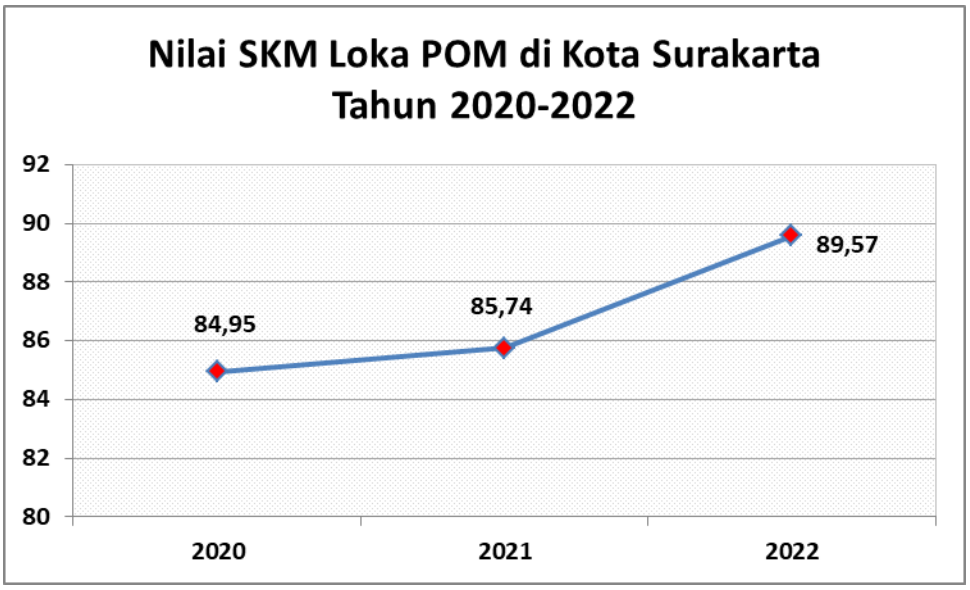
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ada beberapa saran yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu memberikan penjelasan kepada responden terkait dengan saran yang disampaikan, diantaranya:

| No. | Jenis Layanan | Saran/Masukan | Tindak Lanjut | Timeline |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Layanan Informasi dan Pengaduan | Mohon dapat lebih sering dilakukan sosialisasi dan bimtek terkait perijinan legalitas BPOM , baik secara daring maupun luring dan melibatkan instansi terkait | 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. | - |
| | | Sosialisasi lebih luas ke masyarakat atau ke PT | Loka POM di Kota Surakarta secara rutin melakukan KIE melalui media sosial, KIE luar ruang dan talkshow. | - |
| | | Untuk pengajuan pengurusan perizinan BPOM mohon bisa disosialisasikan | 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. | - |

### 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 2022 pada Loka POM di Kota Surakarta.

## BAB V
## KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 14 Maret hingga 31 Mei 2022, 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 89,57. Meskipun demikian, nilai SKM Loka POM di Kota Surakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta Kompetensi Petugas.

Surakarta, 18 Juli 2022
Kepala Loka POM di Kota Surakarta

Muhammad Fajar Arifin, S.Farm., Apt
NIP. 19851205 201012 1 005

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**Survei Pelayanan Publik pada**
**Loka POM di Kota Surakarta**
**Tahun 2022**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

**Keterangan Responden**

Tgl
2022-07-13 14:13:59
Nama Lengkap
Umur
Isi dengan angka saja
Jenis Kelamin
○ Laki-laki ○ Perempuan
No. HP
Pendidikan Terakhir
<= SMA atau sederajat
Pekerjaan Utama
Pelajar /mahasiswa
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

# Survei Pelayanan Publik pada
# Loka POM di Kota Surakarta
# Tahun 2022

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

**Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan yang diterima
Layanan Informasi dan Pengaduan
Presentase tahapan penyelesaian
Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

# Survei Pelayanan Publik pada
# Loka POM di Kota Surakarta
# 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

Top

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

Top

**Survei Pelayanan Publik pada**
**Loka POM di Kota Surakarta**
**Tahun 2022**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

Kembali

Simpan

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KOTA SURAKARTA

Jenis Layanan : Layanan Informasi dan Pengaduan
Jumlah Populasi : 110
Jumlah Target Responden : 110

| No. Urut | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Keluhan/Saran Perbaikan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 25 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terimakasih Lokapom membantu dan memberikan solusi dalam kegalauan pekerjaan |
| 2 | 59 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga pelayanan dan fasilitas yang tersedia bisa dipertahankan walaupun kepemimpinan berganti |
| 3 | 21 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terus menjngkatkan kinerja baiknya |
| 4 | 35 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Lainnya | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sudah sangat membantu UMKM untuk menuju global |
| 5 | 21 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sarannya terus pertahankan kinerja kerja yang baik dan optimal |
| 6 | 41 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI/Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terima kasih, sudah berkenan membimbing mahasiswa kami dengan sangat baik. Sukses selalu, ya!! |
| 7 | 49 | Laki-laki | D1/D2/D3 | PNS/TNI/Polri | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | Tingkat kan & Lanjut kan... Yg baik. |
| 8 | 37 | Perempuan | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 9 | 24 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Lainnya | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Semoga pelayanan yang ada di Loka POM sukses kedepannya. |
| 10 | 30 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Wiraswasta | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | jelas |
| 11 | 36 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | Bagus |
| 12 | 38 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 1 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | sangat senang dengan adanya klinik konsultasi bpom membantu memberikan informasi yg lengkap dan mempermudah umkm dalam memenuhi perijinan |
| 13 | 36 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | |
| 14 | 28 | Perempuan | S1 | Lainnya | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | sangat membantu dan jelas |
| 15 | 54 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Puas sekali |
| 16 | 25 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | - |
| 17 | 39 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Petugas dibekali dengan starter kit atau dokumen penunjang persyaratan dan informasi pendukung lengkap, sehingga petugas stidak perlu menuliskan penjelasan dan jawaban pertanyaan. Petugas bisa fokus menjelaskan yg sudah tertulis di dokumen sehingga lebih baik lagi |
| 18 | 40 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI/Polri | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | Smoga Loka POM di Kota Surakarta dan DKK Wonogiri dapat selalu bersinergi dalam melaksanakan program kerja yang ada dan dapat bekerjasama membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan. Terima kasih karena telah mendampingi dan membersamai DKK Wonogiri selama ini dalam pencapaian target program. |
| 19 | 70 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 20 | 47 | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | Sementara belum ada saran dan masukan |
| 21 | 31 | Laki-laki | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 22 | 29 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terimakasih loka pom solo atas semua perbantuannya. Sangat baik dan memuaskan baik pelayanan dan juga semua prosedure yang berlaku. |
| 23 | 33 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | Bpom seandainya memberi kelonggaran, jangan terlalu longgar kepada pemilik usaha, takutnya kelonggaran tab malah disalahgunakan. Km makanan, minuman, kosmetik sangat membutuhkan kesempurnaan dalam proses |
| 24 | 53 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | |
| 25 | 32 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 26 | 42 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | |
| 27 | 31 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 28 | 39 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 29 | 25 | Perempuan | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | |
| 30 | 39 | Laki-laki | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | |
| 31 | 57 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | |
| 32 | 27 | Perempuan | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Koordinasi sangat bagus, dan penjelasan materi sangat informatif. Kerjasama selalu berjalan baik dan mengesankan |
| 33 | 23 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | PNS/TNI/Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Sudah baik dan memuaskan |
| 34 | 31 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | - |
| 35 | 48 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI/Polri | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | mohon dapat lebih sering dilakukan sosialisasi dan bintek terkait perijinan legalitas BPOM , baik secara daring maupun luring dan melibatkan instansi terkait |
| 36 | 32 | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 37 | 29 | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | Sudah baik dan memuaskan. Mohon untuk dijaga selalu kualitas pelayanannya. Loka POM surakarta, mantap! |
| 38 | 30 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan kualitas pelayanan |
| 39 | 37 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | Tetap Ramah dalam memberikan Pelayanan Kepada Kami Para Pelaku UMKM |
| 40 | 33 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 41 | 30 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan pelayanan publik, mungkin bisa dengan mengadakan seminar/webinar dengan para pelaku usaha dan pjt yang ada. |
| 42 | 42 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | Sosialisasi ditambah terutama terkait tehnis |
| 43 | 43 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 44 | 33 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 45 | 44 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | keep going...on forward...maju terus pantang mundur. Melakukan layanan yan terbaik, selalu memberikan manfaat kepada pihak lain |
| 46 | 31 | Laki-laki | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | Pelayanan sudah bagus. |
| 47 | 34 | Laki-laki | S1 | Pelajar /mahasiswa | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | Pelayanannya bagus, baik, dan kompeten.., Masukan, Untuk wilayah yg dekat dgn loka pom surakarta, Kenapa harus diarahkan ke semarang, padahal di dekat saja sudah memadai, Mohon untuj area dekat dgn loka pom surakarta meskipun bukan areanya..,kalo bisa dirubah aturan oembagian lokasi dan saranany. Trimakasih |
| 48 | 53 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | BERHARAP LOKA BPOM BISA MANDIR KELUARKAN IJIN-IJIN , TDK HARUS TERGANTUNG DARI PUSAT. KARNA KALAU DI PUSAT TERLALU LAMA. |
| 49 | 32 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | Untuk saat ini, saya cukup puas dengan pelayanan Loka POM Surakarta terkait pertanyaan2 yang saya ajukan. Dan jawaban yang diberikan bahkan lebih cepat dibandingkanbertanya langsung ke pusat meskipun terkadang petugas juga belum memahami nya. Mungkin dikarenakan tinggi nya responden yang berkonsultasi terkadang respon cukup lama. Mohon ditingkatkan lagi agar pelayanan menjadi lebih baik dan responden menjadi puas. Terimakasih |
| 50 | 20 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | Lebih baik lagi kedepannya |
| 51 | 18 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 2 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 52 | 19 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | informasi yang disampaikan cukup informatif |
| 53 | 68 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 54 | 46 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Agar tetap ditingkatkan pelayanannya |
| 55 | 46 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 56 | 54 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 57 | 54 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 58 | 21 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 59 | 45 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| 60 | 38 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 61 | 57 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 1 | 4 | 6 | 6 | 6 | |

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**
**LOKA POM DI KOTA SURAKARTA**

Jenis Layanan : Layanan Informasi dan Pengaduan
Jumlah Populasi : 110
Jumlah Target Responden : 110

| No. Urut | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | | | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Keluhan/Saran Perbaikan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 62 | 24 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | |
| 63 | 23 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| 64 | 41 | Perempuan | D1/D2/D3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 65 | 59 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 66 | 40 | Laki-laki | D1/D2/D3 | Wiraswasta | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | Sudah cukup baik |
| 67 | 41 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | Sudah cukup baik |
| 68 | 74 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| 69 | 56 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 70 | 40 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 71 | 41 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 72 | 34 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Tetap merangkul publik untuk mensukseskan setiap usaha |
| 73 | 52 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 74 | 29 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 75 | 38 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 76 | 40 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 77 | 43 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | |
| 78 | 55 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 79 | 39 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | |
| 80 | 21 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 81 | 39 | Perempuan | D1/D2/D3 | Wiraswasta | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | |
| 82 | 43 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 83 | 59 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 84 | 59 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 85 | 55 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 86 | 60 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 87 | 49 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 88 | 40 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 89 | 32 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 90 | 57 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 91 | 60 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 92 | 53 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 93 | 36 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | |
| 94 | 26 | Perempuan | D1/D2/D3 | Lainnya | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | |
| 95 | 26 | Perempuan | D1/D2/D3 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 96 | 24 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | |
| 97 | 55 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | Terus ditingkatkan pelayanannya |
| 98 | 25 | Perempuan | S1 | Wiraswasta | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 99 | 49 | Laki-laki | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 100 | 34 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | Jelas dan bermanfaat |
| 101 | 32 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | |
| 102 | 41 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Agar sering diadakan pameran2, sehingga BPOM lebih dekat dengan masyarakat |
| 103 | 53 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Lebih sering diadakan (sosialisasi). Agar masyarakat/pelaku usaha lebih bisa meningkatkan mutu produk |
| 104 | 36 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Peneliti/dosen | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | Sosialisasi lebih luas ke masyarakat atau ke PT |
| 105 | 59 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | Untuk pengajuan pengurusan perizinan BPOM mohon bisa disosialisasikan |
| 106 | 40 | Perempuan | D1/D2/D3 | PNS/TNI/Polri | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | Berkomitmen dengan kebijakan yang pasti dan jelas dalam informasi |
| 107 | 42 | Perempuan | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | |
| 108 | 31 | Perempuan | S1 | Lainnya | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | Ruang pelayanan diperbesar |
| 109 | 47 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pertahankan komitmen kerja cepatnya |
| 110 | 46 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Ditingkatkan selalu pelayanan sarana dan SDM tiap tahun |
| **Jumlah Kuisioner** | | | | | **110** | | | | | | | | | | | |
| **Jumlah Nilai Perunsur** | | | | | **579** | **576** | **600** | **586** | **588** | **593** | **592** | **596** | **616** | **598** | **579** | |
| **NRR Per Unsur** | | | | | **5.26** | **5.24** | **5.45** | **5.33** | **5.35** | **5.39** | **5.38** | **5.42** | **5.60** | **5.44** | **5.26** | |
| | | | | | | | **5.38** | | | | | | | | | |
| **NRR tertimbang** | | | | | **0.58** | **0.58** | **0.60** | | | **0.60** | **0.60** | **0.60** | **0.62** | **0.60** | **0.58** | |
| **Jumlah NRR IKM tertimbang** | | | | | **5.37** | | | | | | | | | | | |
| **Nilai IKM** | | | | | **89.57** | | | | | | | | | | | |

## 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

### a. SK Tim Pelaksana SKM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
Jl. Letjen Suprapto No. 5, Kerten Laweyan, Surakarta Kode Pos 57143
Telp./Fax. (0271) 7788090
Email : loka_surakarta@pom.go.id ; lokasurakarta@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA SURAKARTA
NOMOR PI.06.07.18B.18B4.03.22.34

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
TAHUN 2022

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 2022;

Mengingat

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

-3-

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 2022

Kesatu : Menunjuk dan menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Surakarta Tahun 2022 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 1 Maret 2022

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN * DI KOTA SURAKARTA * BADAN POM

MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

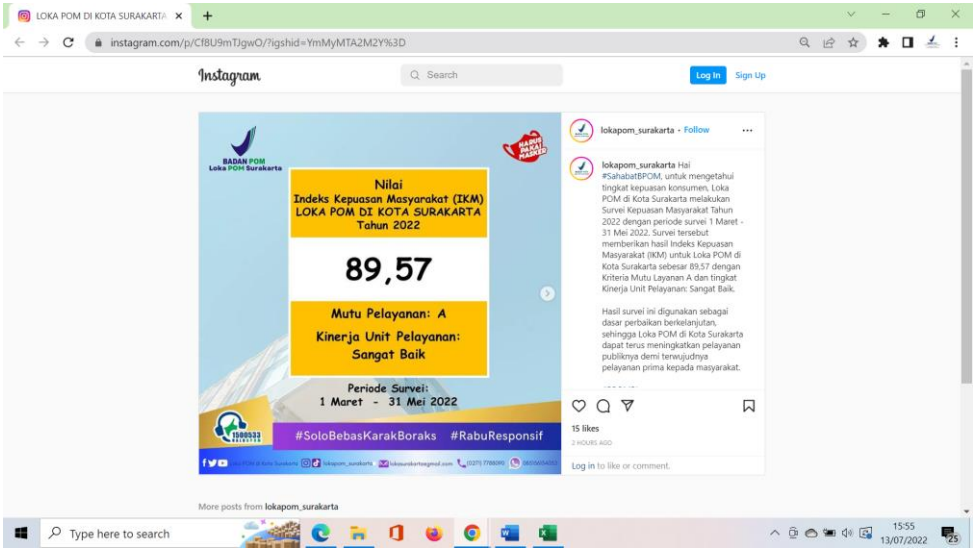
Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
NOMOR PI.06.07.18B.18B4.03.22.34
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA TAHUN 2022

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA
TAHUN 2022

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

**b. Publikasi Hasil SKM**




https://www.instagram.com/p/Cf8U9mTJgwO/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D

**c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**