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

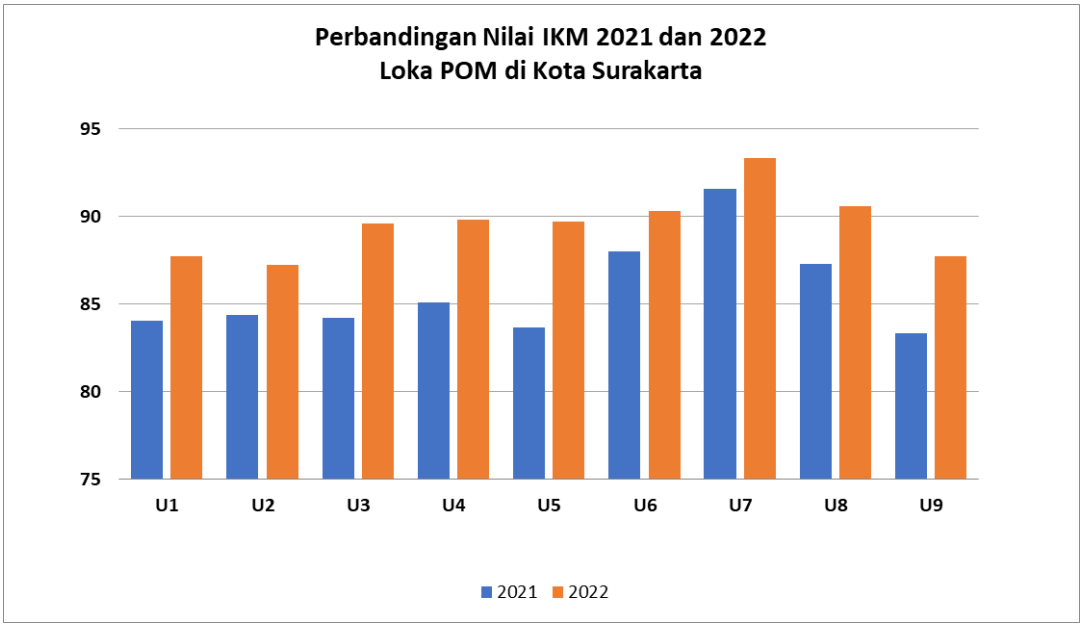
Keterangan:

: 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 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 3. Membuka klinik konsultasi di Hetero Space Surakarta pada tanggal 27 Mei 2022 untuk memudahkan pelaku usaha melakukan konsultasi registrasi obat dan Makanan 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 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

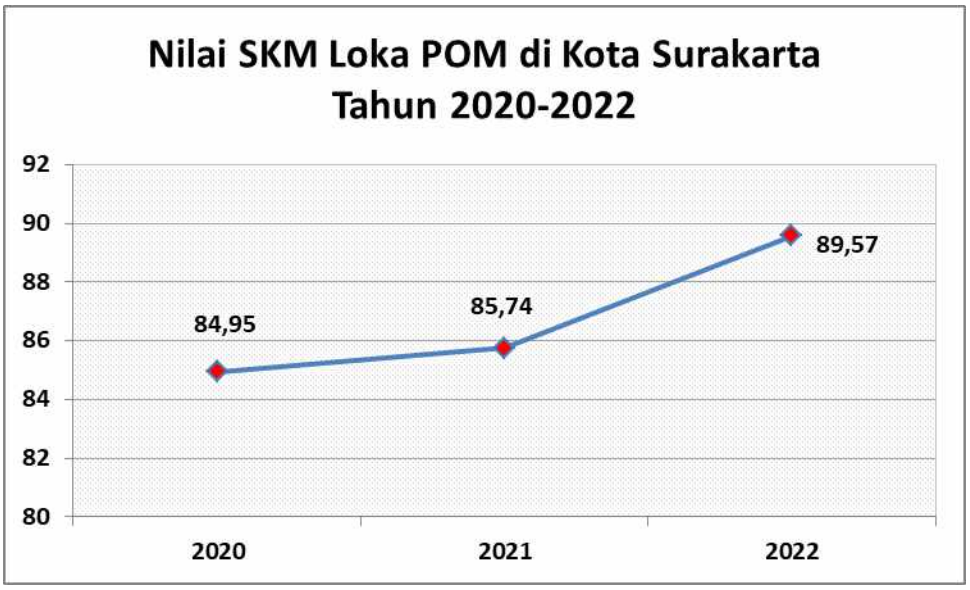
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ada beberapa saran yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu memberikan penjelasan kepada responden terkait dengan saran yang disampaikan, diantaranya:

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 ?

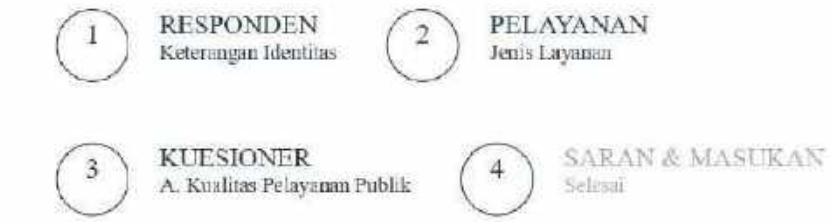
- ○ Sangat Tidak Baik
- ○ Tidak Baik
- ○ Kurang Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

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



Silahkan isi kolom dibawah ini

< Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PIPP) BALAI BESAR POM DI KOTA SURAKARTA

Jenis Layanan : Layanan Informasi dan Pengaduan
Jumlah Populasi : 1220
Jumlah Target Responden : 220

No. Urut	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai/Saran Perbaikan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Terimakasih loka pom membantu dan memberikan solusi dalam kegiatan pekerjaan
2	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Semoga pelayanan dan fasilitas yang tersedia bisa dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya
3	21	Laki-laki	1 SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tetap meningkatkan kinerja kalinya
4	25	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Lainnya	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sudah sangat membantu UMKM untuk menuju global
5	21	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Seharusnya lebih perbaikinlah kinerjanya yang baik dan optimal
6	41	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Terima kasih, sudah berkenan memberikan informasi kami dengan sangat baik. Sukses selalu ya !
7	49	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tingkatkan & Lancarkan.. Yg baik.
8	42	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
9	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Semoga pelayanan yg sdh ada bisa ditingkatkan kedepannya.
10	50	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	jelas
11	56	Perempuan	S1	Wiraswasta	0	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Bagus
12	58	Perempuan	S1	Wiraswasta	3	4	0	3	4	4	4	3	4	4	4	sangat senang di sini selain ramah2 disini kami juga mendapatkan informasi yg lengkap dan menjawab semua dalam menanyakan pertanyaan
13	50	Perempuan	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
14	28	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	sangat membantu dan jelas
15	54	Perempuan	S1	Wiraswasta	0	3	0	0	4	0	0	0	4	4	0	Pwa selalu
16	25	Laki-laki	S1	Wiraswasta	0	3	0	0	4	0	0	0	4	4	0	-
17	39	Laki-laki	S1	Wiraswasta	0	3	0	0	4	0	0	0	4	4	0	Petugas dll kali dengan sharing lit atau dokumen penunjang penyerahan dan informasi pendukung lainnya, sehingga pelayanan lebih perfum maksimal dan penyelesaian dan jawaban pertanyaan. Petugas bisa belajar lagi dalam yg sudah tertulis di dokumen sehingga lebih baik lagi
18	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga Loka POM di Kota Surakarta dan DKA Wonogiri dapat selalu berinergi dalam melaksanakan program kerja yang ada dan dapat bekerjasama memberikan masyarakat dalam memberikan pelayanan perizinan. Terima kasih karena telah mendampingi dan memberikan arahan DKA Wonogiri (saran ini di alam perlu pelayanan target program.
19	30	Perempuan	S1	Wiraswasta	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
20	42	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	Sementara belum ada saran dan masukan
21	51	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
22	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	Terimakasih loka pom sdh atas semua pelayanannya, sangat baik dan memudahkan pelayanan dan juga semua prosedure yang berlaku.
23	33	Perempuan	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Ibpom sangatlah membantu keinggaran, jangan terlalu lenggar kepada pemilik usaha, karena keinggaran tsb masih dialang2kan, krn makanan, minuman, kosmetik sangat meresah..klau bisa ampuh masuk dalam proses
24	53	Laki-laki	1 SMA/Sederajat	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	32	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	42	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	30	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	26	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	29	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	57	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	27	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keramah-an sangat bagus, dan penjelasan materi sangat informatif. Kerjasama selalu berjalan baik dan mengesankan
33	23	Laki-laki	1 SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik dan memuaskan
34	31	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mohon dapat lebih sering diadakan sosialisasi dan teknis terkait penjinan legalitas SPOM.. baik secara daring maupun luring dan terbatkan selamat semoga
36	33	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik dan memuaskan. Mohon untuk dijaga selalu kualitas pelayanannya. Loka POM surakarta, mantap!
38	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kualitas pelayanan
39	42	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap kompak dalam memberikan pelayanan. Kasatu kami dari hati ke hati. Kuat!!!
40	33	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan pelayanan publik, mengkonsultasikan dengan mengadakan seminar/webinar dengan para pakar di wilayah gpi yang ada.
42	42	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Sosialisasi ditambah lancar tidak terlambat
43	43	Perempuan	S1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	33	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	44	Laki-laki	S1	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep going...on forward...maju terus pantang mundur. Melayankan layaknya pelanggan sendiri, selalu memberikan manfaat kepada pihak lain
46	31	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus.
47	34	Laki-laki	S1	Pelajar/mahasiswa	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Pelayanannya bagus, baik, dan komplain.. Masukan, Untuk sebagai yg dekat dgn loka pom surakarta, kenapa harus dianalisa ke semarang, padahal di dekat saja sudah memuasi, Mohon untuk yang dekat dg loka pom surakarta masalah pelayanan sebaiknya ..jadi tidak harus ke alur semarang ke loka pom surakarta. Terimakasih
48	53	Laki-laki	1 SMA/Sederajat	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SEMARAP LOKA BPOM MSA MANDIRI KEUANGAN UNTUK TIDAK TERGANTUNG DARI PUSAT, KARENA KALAU DI PUSAT TERLALU LAMA.
49	52	Perempuan	S1	Pegawai swasta	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	Untuk saat ini, saya cukup puas dengan pelayanan loka POM Surakarta terkait pertanyaan2 yang saya ajukan. Dan sesekali yang ditanyakan belum lebih cepat ditanyakan/berkonsultasi langsung ke pusat mengingat terkadang petugas juga belum memahami nya. Mungkin dikarenakan tinggi nya responden yang berkonsultasi terhadang respon cukup lama. Mohon ditingkatkan lagi agar pelayanan menjadi lebih baik dan responden merasa puas. Terimakasih
50	20	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi kedepannya
51	18	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	19	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Informasi yang disampaikan cukup informatif
53	48	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	38	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar tetap meningkatkan pelayanannya
55	38	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	50	Perempuan	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	34	Perempuan	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	47	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
59	45	Perempuan	1 SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
60	58	Perempuan	S1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	37	Laki-laki	1 SMA/Sederajat	Pegawai swasta	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PUPR DI KOTA SEMARANG

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

No. Urut	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Masukan Perbaikan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
62	34	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
63	25	Perempuan	S1	Wiraswasta	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
64	41	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
65	59	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
66	40	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	Sudah cukup baik
67	61	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	Sudah cukup baik
68	24	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
69	56	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
70	55	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
71	42	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
72	54	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Tetap ramah dan publik untuk mensosialisasikan setiap waktu
73	57	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
74	35	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	38	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
76	60	Laki-laki	SMA/Sederajat	Petugas Pemasaran	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	53	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
79	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
80	23	Perempuan	SMA/Sederajat	Petugas Pemasaran	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
81	28	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	
82	43	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	30	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	58	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	33	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	58	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
93	38	Perempuan	S1/Profesi/S2	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	
94	28	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
95	28	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
96	26	Perempuan	SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	
97	55	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	Harus ditingkatkan pelayanannya
98	25	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
99	49	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
100	36	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Jelas dan bermanfaat
101	52	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	
102	42	Laki-laki	D3	Pegawai swasta	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	Agar sering diadakan pameran, sehingga BPKM 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 peduli usaha lebih bisa meningkatkan mutu produk
104	36	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pengusahawan	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	Sosialisasi lebih luas ke masyarakat, utamanya IPT
105	55	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk pengajuan ijin perusahaan minimal BPKM mohon bisa diselesaikan
106	40	Perempuan	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	Berkomitmen dengan ketepatan sangat baik dan jelas dalam informasi
107	62	Perempuan	SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	
108	41	Perempuan	S1	Lainnya	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	Ruang pelayanan ditambah
109	37	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan komitmen kerja tepatnya
110	38	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ditingkatkan cepat pelayanan dan tidak ber-tahan

Jumlah Kuisioner					110								
Jumlah Nilai Persepsi	595	576	600	588	588	595	592	590	616	598	573		
IKM Per Unsur	5.41	5.23	5.45	5.35	5.35	5.41	5.38	5.36	5.60	5.44	5.21		
				5.38									
NRR tertimbang	0.54	0.52		0.90		0.90	0.90	0.89	0.93	0.91	0.87		
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

BADAN POM

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);

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
BADAN POM

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

MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

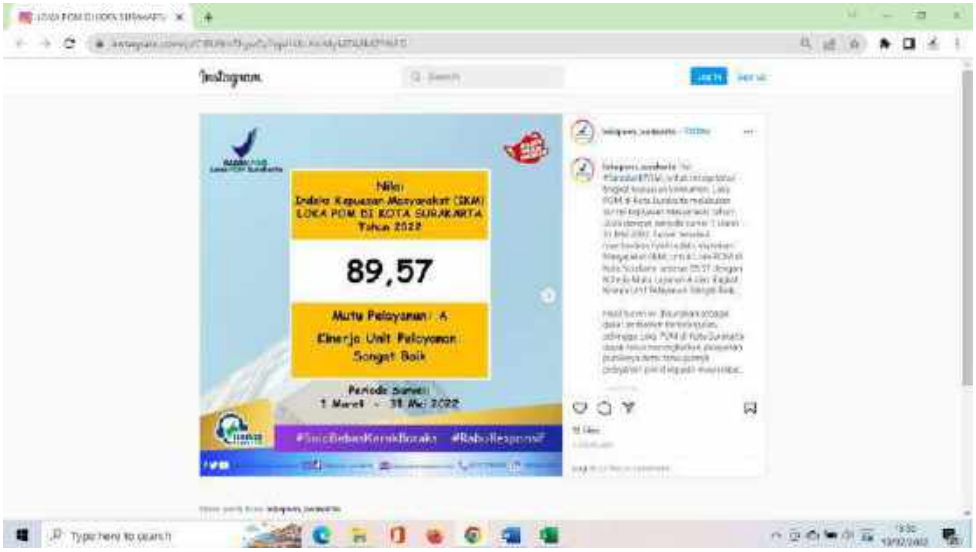
Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Yang bersangkutan

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