LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK
LOKA POM DI KABUPATEN BANGGAI
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM..... iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 7
ANALISIS HASIL SKM 7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan 7
4.2 Rencana Tindak Lanjut 8
4.3 Tren Nilai SKM 10
BAB V 12
KESIMPULAN 12
LAMPIRAN 13
1. Kuesioner 13
2. Hasil Olah Data SKM 14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 20

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 Kabupaten Banggai 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 Kabupaten Banggai.

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 2024 pada Loka POM di Kabupaten Banggai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikLokaBanggai 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 Kabupaten Banggai 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/YanblikLokaBanggai 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 tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

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 Kabupaten Banggai. 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 Kabupaten Banggai tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	34	9
Jumlah		**39**	**13**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	5	38%
		Perempuan	8	62%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	23%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	10	77%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	23%
		Pegawai Swasta	2	15%
		Wiraswasta	2	15%
		Pelajar /mahasiswa	1	8%
		Lainnya	5	38%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	5	38%
		31 – 35 Tahun	3	23%
		36 – 40 Tahun	1	8%
		≥ 41 Tahun	4	31%

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

Pengolahan data SKM menggunakan sistem oleh 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
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	**83.33**
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	**83.33**

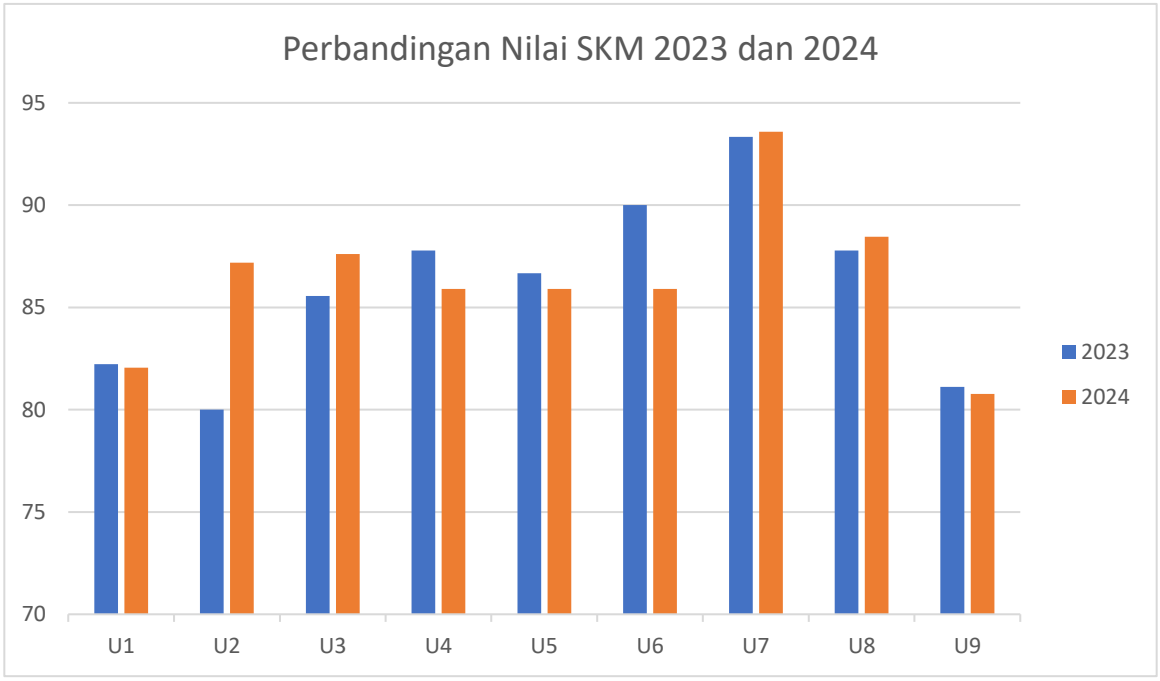
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	66.67	83.33	77.78	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	82.72
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	81,48	87,04	88,27	85,19	85,19	85,19	94,44	88,89	77,78	**85,94**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		**2023**	**2024**	**Naik/Turun**
U1	Persyaratan	82,22	82,05	-0,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	87,18	7,18
U3	Waktu Penyelesaian	85,56	87,61	2,05
U4	Biaya/Tarif	87,78	85,90	-1,88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67	85,90	-0,77
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	85,90	-4,1
U7	Perilaku Pelaksana	93,33	93,59	0,26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,78	88,46	0,68
U9	Sarana dan Prasarana	81,11	80,77	-0,34
Nilai SKM Unit Layanan		**86,05**	**86,37**	**-0,32**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80,77. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 82,05 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 93,59, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai 88,46 adalah nilai tertinggi kedua serta Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 87,61.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

a) Kami berharap kedepan Dokumen *Health Certificate* dapat di cetak atau di proses di Lokasi POM Kabupaten Banggai agar mempermudah proses kami dalam pengajuan dokumen
b) Diperlukan sinergitas dengan semua OPD yang membidangi UMK dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang melibatkan pelaku usaha/UMK khususnya di Kab. Tojo Una-Una.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1) Sarana dan prasarana : Sarpras kelompok rentan belum tersedia
2) Persyaratan: Persyaratan dalam SP sudah ditetapkan namun informasi yang diberikan kepada pengguna layanan belum maksimal termasuk persyaratan dan/atau mekanisme pendaftaran maupun biaya
3) Kompetensi Pelaksana: diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 19 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Sarana dan prasarana	Belum ada sarana yang mendukung pengguna layanan kelompok rentan	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	30 Oktober 2024	Irfan
		Persyaratan	Akses informasi terkait persyaratan kepada masyarakat belum optimal	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	31 Desember 2024	Yudho
		Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan publik belum memahami informasi dari Jenis layanan yang diberikan	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas	31 Desember 2024	Ketua Tim Pemeriksaan
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Sarana dan prasarana	Belum ada sarana yang mendukung pengguna layanan kelompok rentan	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	30 Oktober 2024	Irfan
		Persyaratan	Akses informasi terkait persyaratan kepada masyarakat belum optimal	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	31 Desember 2024	Veronika
		Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan publik belum memahami informasi dari Jenis layanan yang diberikan	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas	31 Desember 2024	Veronika
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Sarana dan prasarana	Belum ada sarana yang mendukung pengguna layanan kelompok rentan	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	30 Oktober 2024	Irfan
		Persyaratan	Akses informasi terkait persyaratan kepada masyarakat belum optimal	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	31 Desember 2024	Abdi
		Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan publik belum memahami informasi dari Jenis layanan yang diberikan	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas	31 Desember 2024	Abdi
4	Penerbitan izin penerapan	Sarana dan prasarana	Belum ada sarana yang mendukung pengguna	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	30 Oktober 2024	Irfan

	Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)		layanan kelompok rentan			
		Persyaratan	Akses informasi terkait persyaratan kepada masyarakat belum optimal	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	31 Desember 2024	Julian
			Pengguna layanan kesulitan dalam memenuhi persyaratan	Pendampingian secara intens terkait pemenuhan persyaratan terutama SOP	31 Desember 2024	Julian
		Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan publik belum memahami informasi dari Jenis layanan yang diberikan	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas	31 Desember 2024	Julian
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan prasarana	Belum ada sarana yang mendukung pengguna layanan kelompok rentan	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	30 Oktober 2024	Ketua Tim Infokom
		Persyaratan	Akses informasi terkait persyaratan kepada masyarakat belum optimal	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom
		Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan publik belum memahami informasi dari Jenis layanan yang diberikan	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas	31 Desember 2024	Ketua Tim Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

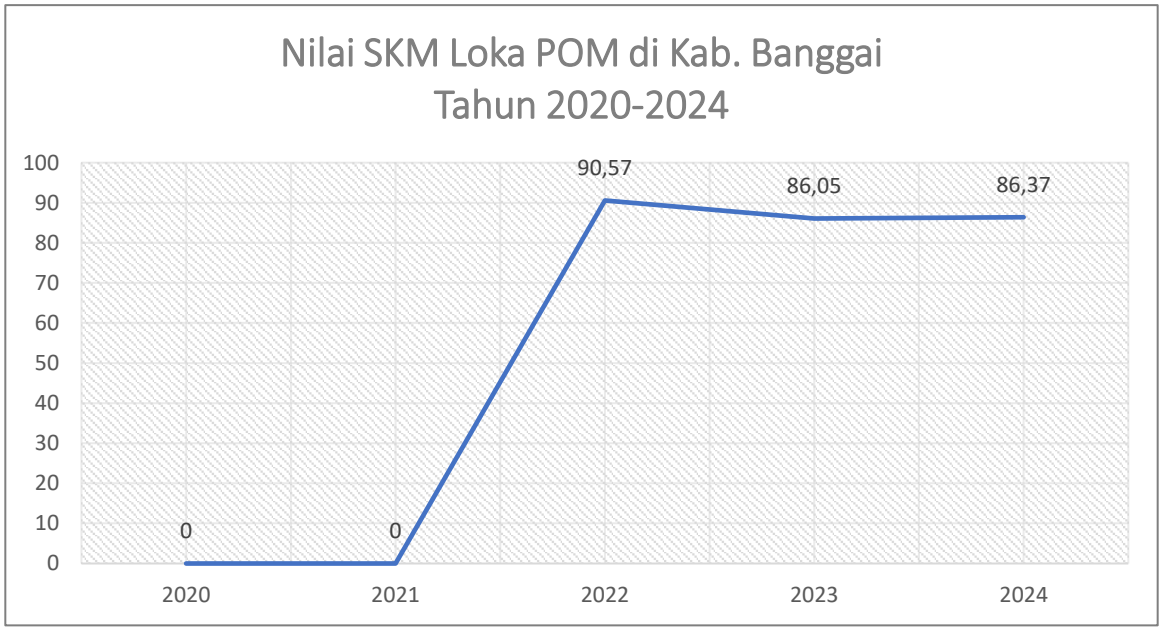
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Kami berharap kedepan Dokumen Health Certificate dapat di cetak atau di proses di Lokasi POM Kabupaten Banggai agar mempermudah proses kami dalam pengajuan dokumen	Akan dikoordinasikan dengan UPT Penerbit dan Pusat untuk diterbitkan di Loka POM di Kabupaten Banggai.	31 Desember 2024
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Perlu ditingkatkan sinergitas semua OPD teknis yang membidangi UMKM di instansi Pemda Kabupaten se sulawesi Tengah khususnya di Kabupaten Tojo Una-Una dan jika memungkinkan ada	Loka POM di Kabupaten Banggai selalu berusaha meningkatkan sinergitas dengan semua Dinas terkait dalam rangka memenuhi kepentingan UMK, sebagai contoh	31 Desember 2024

		Kantor Perwakilan Layanan BPOM di Kab.Tojo Una-una, agar lebih memaksimalkan pelayanan standarisasi BPOM bagi Pelaku Usaha	kegiatan koordinasi Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai ke Kabupaten Tojo Una-una dan telah disusun Perjanjian Kerja Sama antara Loka POM di Kabupaten Banggai dengan Dinas Kesehatan Tojo Una-una terkait pengujian sampel pangan UMK.	
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ada pelaksanaan Program dan Kegiatan dari BPOM Perwakilan Luwuk yang melibatkan pelaku Usaha /UMKM Kab.Tojo Una-Una, sebaiknya bisa bersinergi dengan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kab.Tojo Una-Una, dalam hal Pelaporan daftar Pelaku Usaha (PU) yang mengikuti Kegiatan seperti : BIMTEK atau Sosialisasi,	Kegiatan berikutnya akan bersinergi dengan Dinas terkait seperti yang sudah dilaksanakan Loka POM di Kabupaten Banggai di Kabupaten Tojo Una-una pada bulan Juni 2024 seperti kegiatan BIMTEK CPPOB.	Juni 2024 (closed)
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Saran saya, untuk kedepannya BPOM Kab.banggai agar bisa lebih meningkatkan pelayanan lebih baik dari sebelumnya	UPT BPOM akan melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik	31 Desember 2024

4.3 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 Kab. Banggai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Loka POM di Kab. Banggai baru melaksanakan SKM pada Tahun 2022. Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kab. Banggai. Pada tahun 2023 terjadi penurunan nilai SKM (86,05), namun nilai SKM mengalami peningkatan pada tahun 2024 (86,37)

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

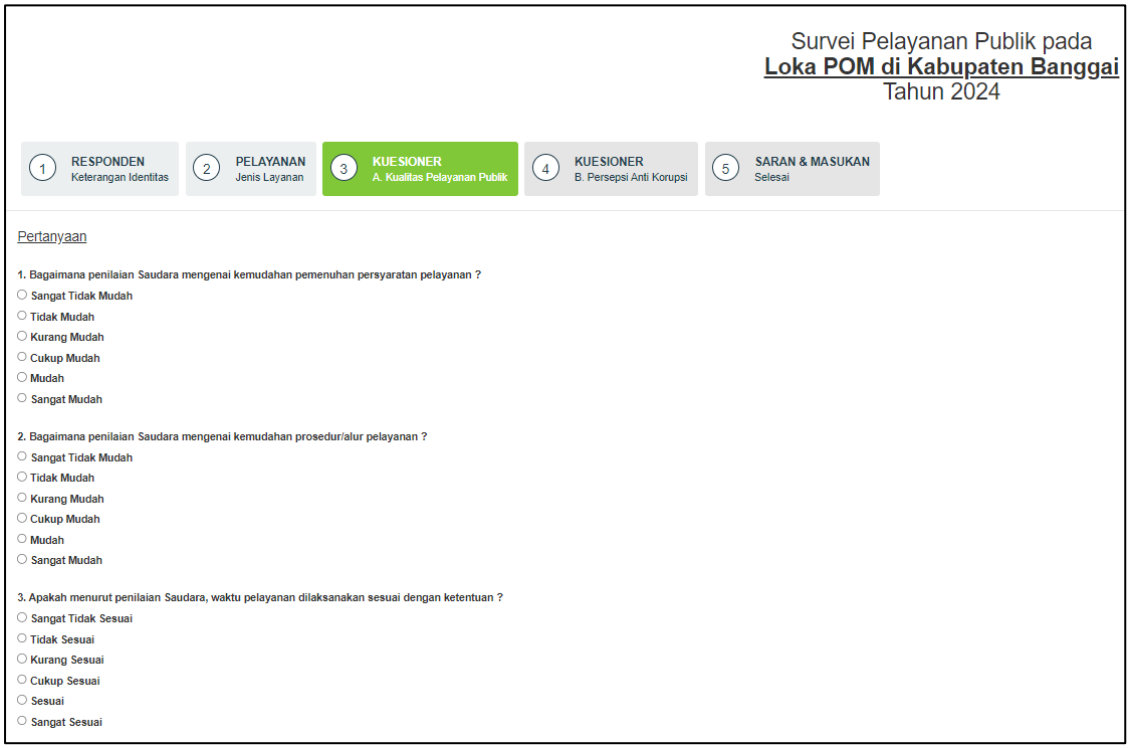
1. Pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kab. Banggai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,37. Nilai SKM Loka POM di Kab. Banggai menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, persyaratan dan Kompetensi Pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Waktu Penyelesaian.

Luwuk, 19 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai

Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.
NIP 196812121998031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Banggai
Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

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

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

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

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

2. Hasil Olah Data SKM

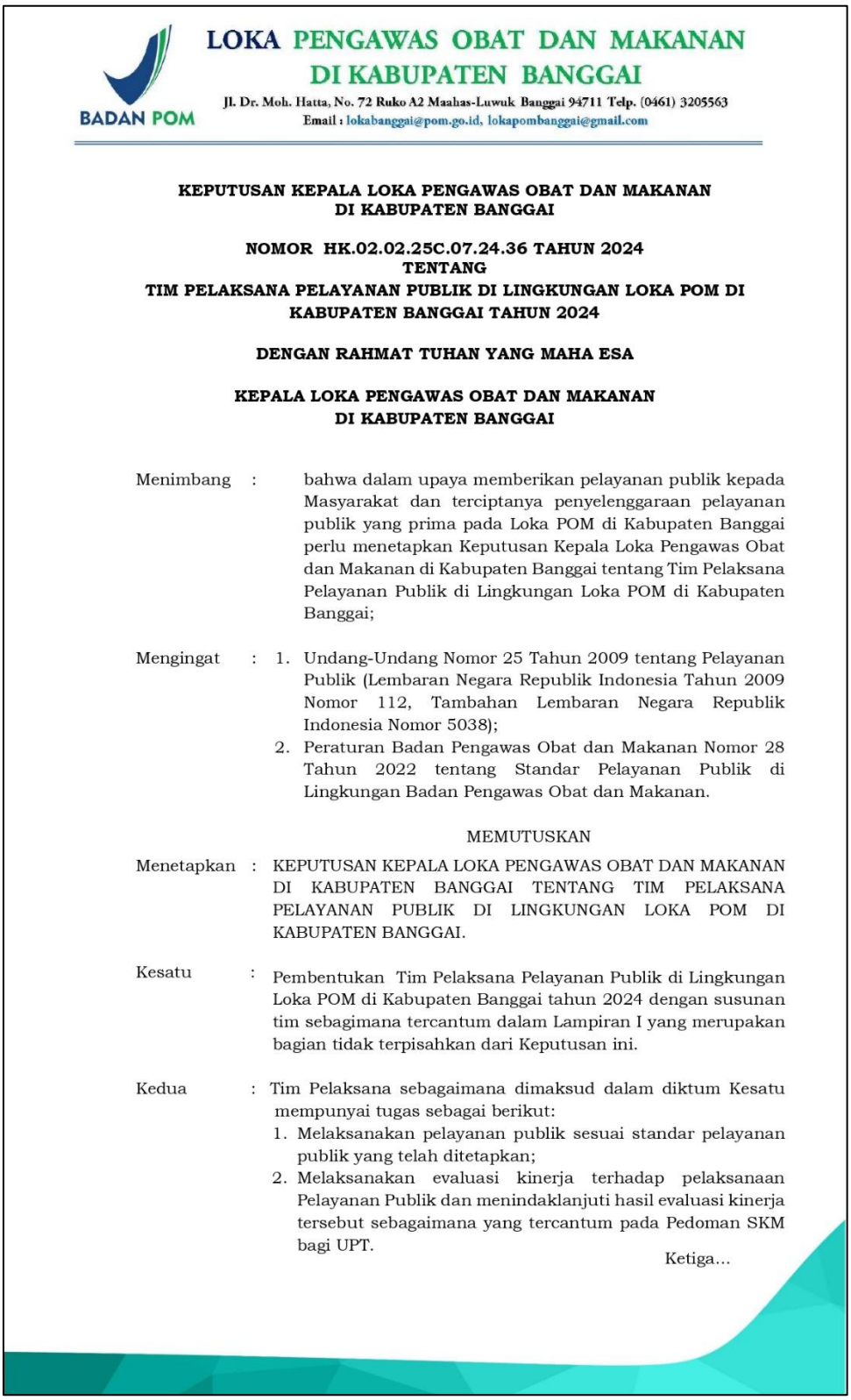
https://simpan.pom.go.id/index.php/s/aWWqaHqFopAAMrL

Tahun : 2024
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Banggai

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphon	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	07/09/2024 12:20	Muhammad Hidayatullah	31	Laki-laki	8777364139	S1	Pegawai swasta	PT. SASL AND SONS INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami berharap kedepan Dokumen Health Certificate dapat di cetak atau di proses di Loksi POM Kabupaten Banggai agar mempermudah proses kami dalam pengajuan dokumen
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	03/09/2024 11:52	selvy bakahusu	41	Perempuan	82188408899	S1	Wiraswasta	PBF Cinta Farma Luwuk	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Ok
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	29/09/2024 14:25	Anik iswoko	37	Laki-laki	82293459047	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Jualan kelliling	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih telah membantu umkm dalam pengurusan sertifikasi, lanjutkan
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/09/2024 11:36	Annisa Istiqomah S.	29	Perempuan	81231849900	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas TPHP Kabupaten Banggai	80	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	Terimakasih Loka POM Banggai, semoga bisa terus memberi manfaat bagi pelaku usaha mikro lainnya
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/09/2024 12:23	DEVI SANDRA	27	Perempuan	82271243450	S1	Lainnya	DPPKUKM Tojo Una-una	80	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	Sejauh ini sangat baik
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/09/2024 13:03	AhmadH Wahid	49	Laki-laki	81145175777	S1	PNS/TNI/Polri	DPPKUKM TOLNA	80	5	5	5	6	5	5	5	6	5	4		1. Perlu ditingkatkan sinergitas semua OPD teknis yang membidangi UMKM di instansi Pemda Kabupaten se sulawesi Tengah khususnya di Kabupaten Tojo Una-Una dan jika memungkinkan ada Kantor Perwakilan Layanan BPOM di Kab. Tojo Una-una, agar lebih memaksimalkan pelayanan standarisasi BPOM bagi Pelaku Usaha ; 2. Jika itu memungkinakan, ada pelaksanaan Program dan Kegiatan dari BPOM Perwakilan Luwuk yang melibatkan pelaku Usaha/UMKM Kab.Tojo Una-Una,sebaiknya bisa bersinergi dengan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kab.Tojo Una-Una, dalam hal Pelaporan daftar Pelaku Usaha (PU) yang mengikuti Kegiatan seperti : BIMTEK atau Sosialisasi,
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/09/2024 21:13	Nurul Effiani Paweli	29	Perempuan	85255751885	S1	Pelajar/mahasiswa	IPB	85	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4	-
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/09/2024 18:05	Erawati El Badat	42	Perempuan	81342969818	S1	PNS/TNI/Polri	Koperindag Kab Banggai Laut	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	Semoga ke depan kab banggai laut di buka unit pelayanan
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/09/2024 14:55	Ekky Dg tjolik	28	Laki-laki	85372805954	≤	Lainnya	Kop Bass	80	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4		BPOM Banggai Baik
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/09/2024 17:10	Farha a. Kantja	28	Perempuan	81355139141	S1	Lainnya	Berkat jaya mart	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saran saya, untuk kedepannya BPOM Kab.banggai agar bisa lebih meningkat kan pelayanan lebih baik dari sebelumnya
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/09/2024 20:58	Nur Najma silangkap	34	Perempuan	85342010091	S1	Lainnya	Badan pengendalian pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan	80	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/09/2024 09:58	Armiati Labuan	53	Perempuan	85394565389	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Wiraswasta	100	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas bantuannya selama ini, semoga tim BPOM Luwuk Banggai semakin sukses.
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/09/2024 15:39	Muhammad	31	Laki-laki	8777736413 9	S1	Pegawai swasta	PT. Sasl and sons indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BANGGAI

BADAN POM

Jl. Dr. Moh. Hatta, No. 72 Ruko A2 Maahas-Luwuk Banggai 94711 Telp. (0461) 3205563
Email : lokabanggai@pom.go.id, lokapombanggai@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI

NOMOR HK.02.02.25C.07.24.36 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN BANGGAI TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI

Menimbang : bahwa dalam upaya memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat dan terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima pada Loka POM di Kabupaten Banggai perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Banggai;

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. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN BANGGAI.

Kesatu : Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Banggai tahun 2024 dengan susunan tim sebagimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Melaksanakan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dan menindaklanjuti hasil evaluasi kinerja tersebut sebagaimana yang tercantum pada Pedoman SKM bagi UPT.

Ketiga...

Ketiga : Tim Pelaksana Pelayanan Publik bertanggung jawab kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai

Keempat : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila pada hari kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Luwuk
Pada tanggal 04 Januari 2024
Kepala Loka POM di Kab. Banggai,

Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.

Lampiran
Keputusan Kepala Loka POM di Kab. Banggai
Nomor : HK.02.02.25C.07.24.36
Tanggal : 04 Januari 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN BANGGAI TAHUN 2024

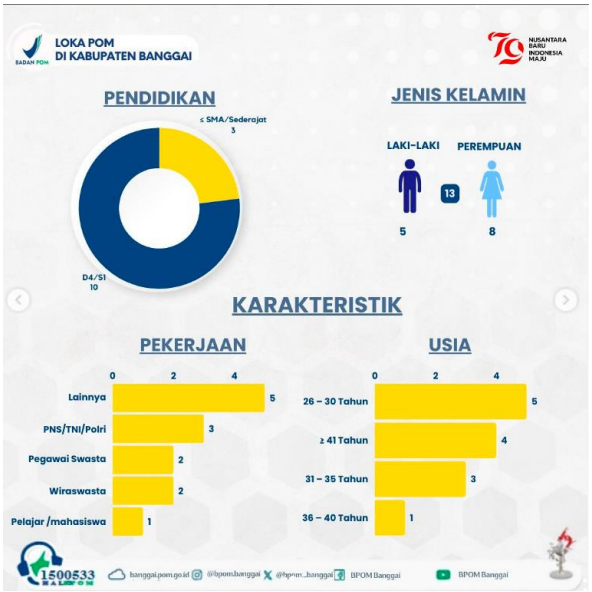
Penanggungjawab : Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.
Tim Pelaksana Pelayanan Publik :

NO	NAMA	JABATAN
1	Novita Rosiani Tandawuja	PFM Penyelia
2	Dewi Andini Bukasa, S.Si	PFM Ahli Pertama
3	Yudho Novriadi Hariono, S.Farm, Apt.	PFM Ahli Muda
4	Sitti Nurmaningsih Julindawati, S.H	PFM Ahli Pertama
5	Julius Martin Saragih, S.H	PFM Ahli Pertama
6	Abdi Khalik Djabura, S.Si	PFM Ahli Pertama
7	Veronika Violeta Projustitiani, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda
8	Irfan, SKM	PFM Ahli Pertama
9	Julian Imelda Virera, STP	PFM Ahli Pertama
10	Tauhid, S.Farm	PFM Ahli Pertama
11	Alniari Masi, S.Farm	Analis Obat dan Makanan
12	Kristiady Sawiri, A.Md.Kom	Pranata Komputer Terampil
13	Bety Wulandari, S.E	Analis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Pertama
14	Badrah Beddu, A.Md	Arsiparis Terampil
15	Luthfiyah Syam P., S.Farm.	PPNPN

Ditetapkan di Luwuk
Pada tanggal 04 Januari 2024
Kepala Loka POM di Kab. Banggai,

Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.

b. Publikasi Hasil SKM

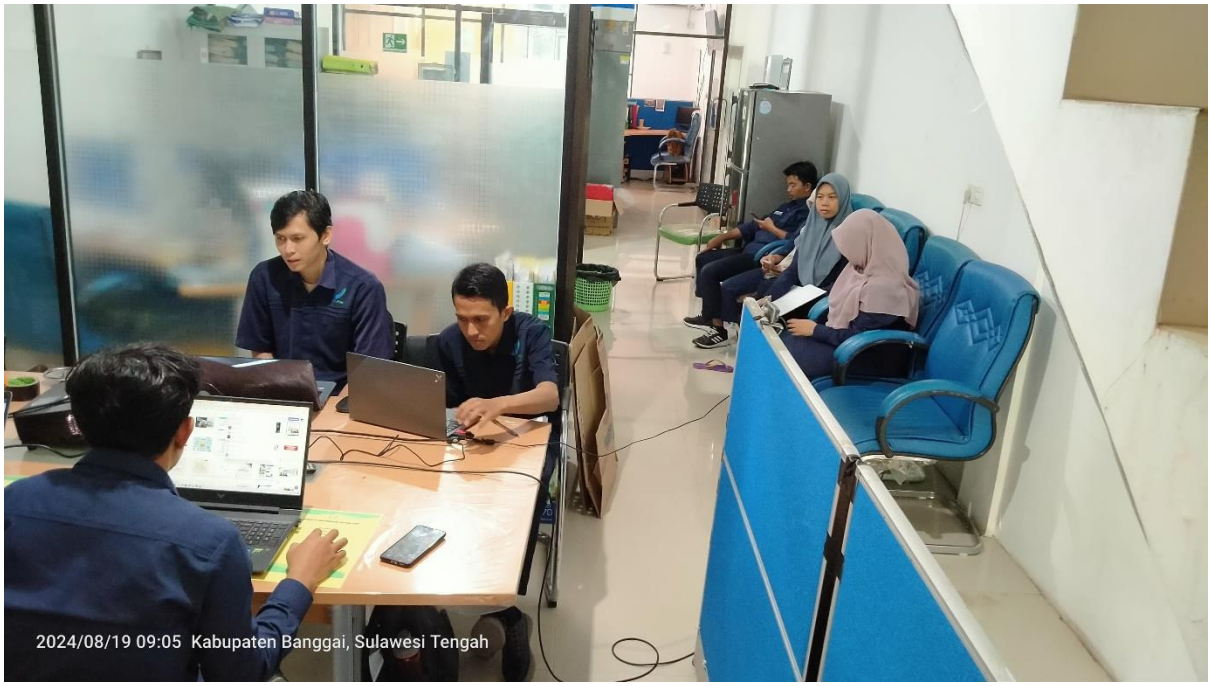


Instagram: https://www.instagram.com/p/C-t-rQtSqkP/?img_index=1

Facebook:https://www.facebook.com/lokapom.banggai/posts/pfbid034v8N9kRHMJvP6ZXKNga3Cdm7vZii4PQxZH91WLzPFMk9N3tajpHigp4w3MtfWDTRl

X : https://x.com/bpombanggai/status/1824341197114032624

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR
RAPAT Pembahasan RTL SKM 2024 dan Standar
Pelayanan Publik Loka POM di Kab. Banggai

Unit Kerja : Loka POM di Kab. Banggai
Tanggal Pelaksanaan : 19 Agustus 2024

No	Nama	Tanda Tangan
1	Darman	1
2	Yulius Novriadi	2
3	Veronika Violeta P.	3
4	IRFAN	4
5	Bety Ululandari	5
6	Badrah	6
7	Fitriati S	7
8	Abdi Khalik Dj	8
9	Sitti Nurmaningsi Julindawati	9
10	Ikhsan Ismail	10
11	Desi A. Bulosa	11
12	Novita .	12
13		13
14		14
15	Luthfiyah Syam	15

Luwuk, 19 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kab Banggai,

Drs. Darman, Apt., M.P.P.M
NIP 19681212 199803 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.

NIP : 196812121998031002

Jabatan : Kepala Loka

Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Banggai

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Luwuk, 19 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI BANGGAI

Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.

Dipindai dengan CamScanner

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
2023

BADAN POM

Loka POM di Kabupaten Banggai
2023

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kabupaten Banggai perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Banggai menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	82,22	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	85,56	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	87,78	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	90,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93,33	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.78	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	81,11	B (Baik)
	Nilai Unit Layanan	86,05	B (Baik)

Keterangan:
: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Pendampingan secara intens oleh PKP untuk pemenuhan persyaratan				√	Pemeriksaan
		1.2 Penetapan Standar pelayanan yang memuat unsur persyaratan				√	Infokom
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.1 Pendampingan secara intens oleh PKP terkait prosedur layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPPOB				√	Pemeriksaan
		1.2 Pendampingan secara intens oleh inspektur kosmetik terkait prosedur layanan				√	Pemeriksaan
		1.3. Penetapan Standar pelayanan yang memuat unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur				√	Infokom
3	Sarana dan Prasarana	1.1 Menyediakan ruang pelayanan khusus bagi pelaku usaha yang akan melakukan pendampingan pendaftaran secara langsung				√	Infokom

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Dintindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Pendampingan secara intens oleh PKP untuk pemenuhan persyaratan	Sudah	Pendampingan melalui grup CPPOB untuk memudahkan Pelaku UKM dalam berkonsultasi dengan PKP Loka POM di Kab. Banggai	Terlampir	Tidak terdapat kendala
	1.2 Penetapan Standar pelayanan (SP) yang memuat unsur persyaratan pada semua layanan	Sudah	Telah ditetapkan SP yang memuat 14 komponen termasuk persyaratan pada semua layanan	https://simpan.pom.go.id/index.php/s/tXB2cH2tWtjijYm	Tidak terdapat kendala
2	1.1 Pendampingan secara intens oleh PKP terkait prosedur layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPPOB	Sudah	Pendampingan melalui grup CPPOB untuk memudahkan Pelaku UKM dalam berkonsultasi dengan PKP Loka POM di Kab. Banggai	Terlampir	Tidak terdapat kendala

	1.2 Pendampingan secara intens oleh inspektur kosmetik terkait prosedur layanan	Sudah	Pendampingan dilaksanakan melalui Grup Whatsapp Pendampingan UMKM Kosmetik	Terlampir	Tidak terdapat kendala
	1.3. Penetapan Standar pelayanan yang memuat unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Telah ditetapkan SP yang memuat 14 komponen termasuk Sistem, Mekanisme dan Prosedur	https://simpan.pom.go.id/index.php/s/tXB2cH2tWtjijYm	Tidak terdapat kendala
3	1.1 Menyediakan ruang pelayanan khusus bagi pelaku usaha yang akan melakukan pendampingan pendaftaran secara langsung	Sudah	Tersedia Ruangan Pelayanan khusus Bagi Pelaku UKM untuk Konsultasi/Pendampingan Registrasi Produk Obat dan Makanan	Terlampir	Tidak terdapat kendala

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Loka POM di Kabupaten Banggai telah menindaklanjuti 100% rencana tindak lanjut yang terdiri 6 rencana tindak lanjut.
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pendampingan secara intens oleh PKP untuk pemenuhan persyaratan	Penetapan jadwal pendampingan pelaku usaha secara onsite terhadap pemenuhan aspek persyaratan	TW IV 2024	Pemeriksaan	- Pelaku usaha
2	Penetapan Standar pelayanan (SP) yang memuat unsur persyaratan pada semua layanan	Pelaksanaan FKP setiap tahun	TW IV 2024	Infokom	- Pemda - Akademisi - Pelaku usaha - Media Massa - Tokoh Masyarakat
3	Pendampingan secara intens oleh PKP terkait prosedur layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPPOB	Membentuk grup *Whatsapp* CPPOB untuk memudahkan Pelaku UKM dalam berkonsultasi dengan PKP Loka POM di Kab. Banggai	TW IV 2024	Infokom	- Pelaku usaha

4	Pendampingan secara intens oleh inspektur kosmetik terkait prosedur layanan	Membentuk grup *Whatsapp* Pendampingan UMKM Kosmetik untuk memudahkan Pelaku UKM dalam berkonsultasi dengan petugas	TW IV 2024	Infokom	- Pelaku usaha
5	Penetapan Standar pelayanan yang memuat unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaksanaan FKP setiap tahun	TW IV 2024	Infokom	- Pemda - Akademisi - Pelaku usaha - Media Massa - Tokoh Masyarakat
6	Menyediakan ruang pelayanan khusus bagi pelaku usaha yang akan melakukan pendampingan pendaftaran secara langsung	Meningkatkan mutu pelayanan dengan menyediakan sarana prasarana yang mendukung sesuai standar pelayanan	TW IV 2024	Infokom	- Pelaku usaha

Luwuk, 19 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai,

Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.
NIP 196812121998031002

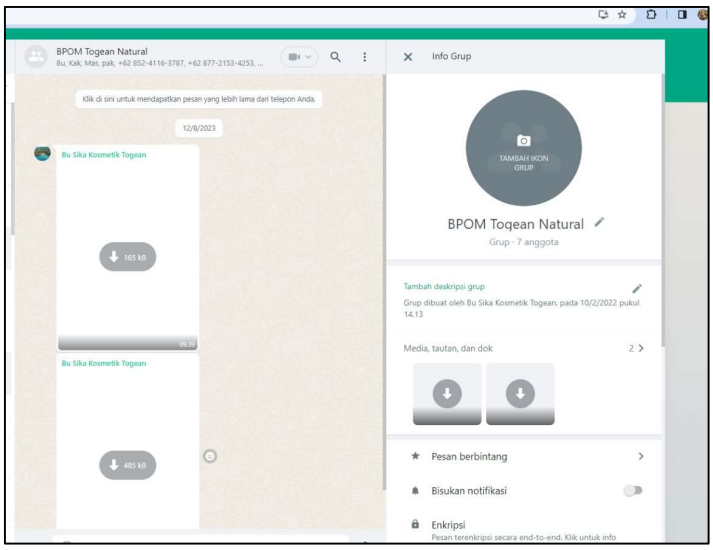
LAMPIRAN

BUKTI TINDAK LANJUT

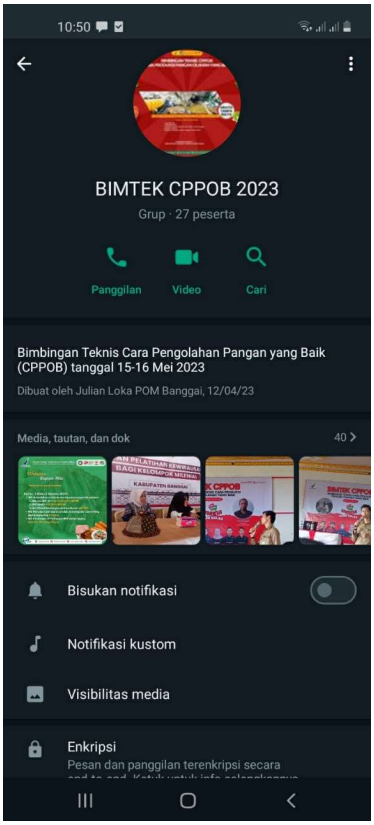
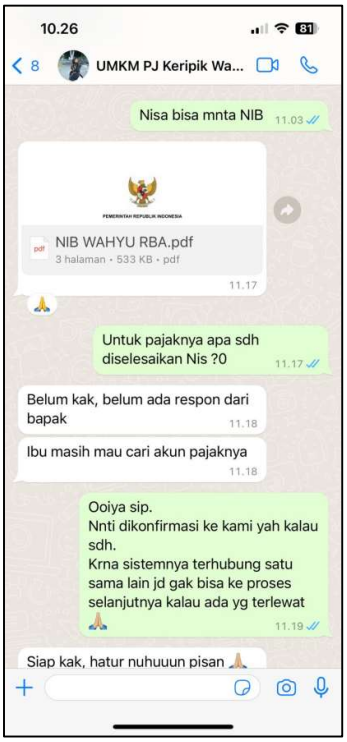
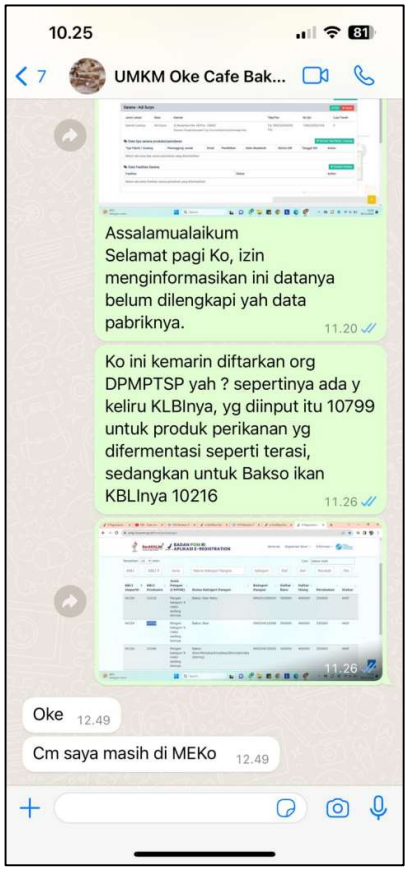
Ruang Pelayanan Bagi Pelaku UKM untuk Konsultasi/Pendampingan Registrasi Produk Obat dan Makanan

Lokasi Ruang Pelayanan Bagi Pelaku UKM untuk Konsultasi/Pendampingan Registrasi Produk Obat dan Makanan

- **Pendampingan dilaksanakan melalui Grup *Whatsapp* Pendampingan UMKM Kosmetik**



- **Pendampingan melalui grup CPPOB untuk memudahkan Pelaku UKM dalam berkonsultasi dengan PKP Loka POM di Kab. Banggai**



- **Pendampingan oleh Petugas melalui WA :**