LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK
LOKA POM DI KABUPATEN BANGGAI
TAHUN 2023

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

DAFTAR ISI

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT 1
DAFTAR ISI 2

BAB I PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang *3*
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat *4*
1.3 Maksud dan Tujuan *4*

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 6

2.1 Pelaksana SKM 6
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaann SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9

3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat *9*

BAB IV ANALISA HASIL SKM 11

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik Dan Rencana Tindak Lanjut 11
4.2 Tren Nilai SKM 15

BAB V KESIMPULAN 16

LAMPIRAN 17

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas **pelayanan Loka POM di Kab. 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

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

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 Kab. 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;

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

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Banggai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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.

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

6. **Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana :** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan 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

SKM BPOM tahun 2023 dilaksanakan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d. Maret 2023	54
2	Pelaksanaan survey oleh UPP	8 Mei s.d. 31 Juli 2023	54
3	Pengolahan Survei	Minggu II Mei s.d. Minggu II Agustus 2023	67
4	Pelaporan Survei	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

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

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

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 2023:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	1	1
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	5	2
3	Surat keterangan ekspor pangan olahan	2	1
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	8

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	6	40%
		Perempuan	9	60%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	27%
		D4/S1	8	53%
		S2/Profesi/S3	3	20%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	33%
		Pegawai Swasta	2	13%
		Pelajar/mahasiswa	4	27%
		Wiraswasta	4	27%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	33%
		26 – 30 Tahun	3	20%
		31 – 35 Tahun	4	27%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 40 Tahun	3	20%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	66.67	66.67	87.04	88.89	83.33	100.00	100.00	94.44	72.22	84.36
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	83.33	33.33	44.44	100.00	66.67	100.00	100.00	50.00	83.33	83.33
Pengaduan	85.0	86.6	87.7	85.00	88.3	85.00	90.00	88.3	81.6	86.4

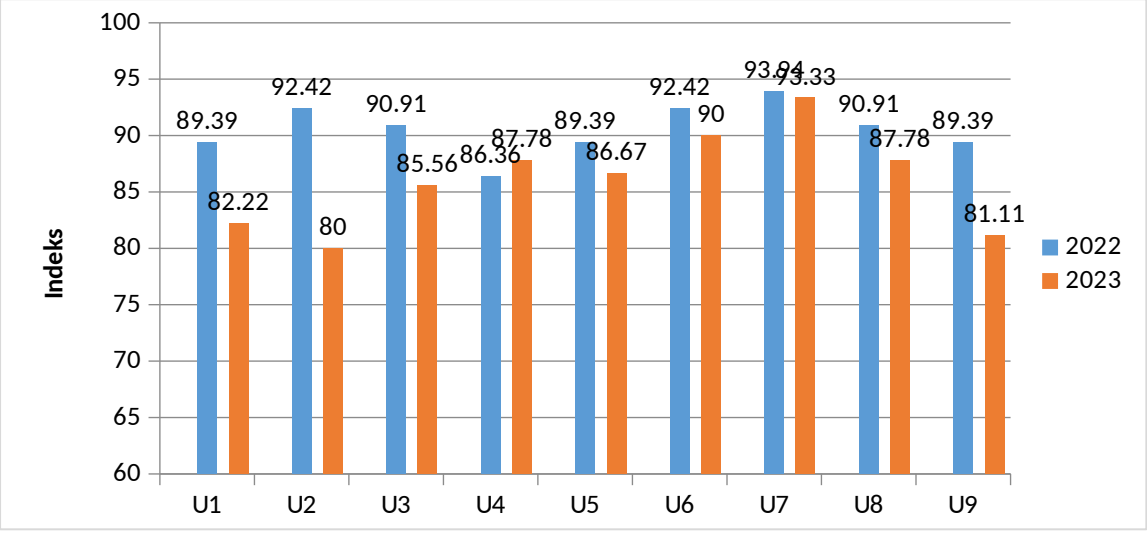
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	0	7	8		3			3	7	2
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	89,39	82,22	-7,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,42	80,00	-12,42
U3	Waktu Penyelesaian	90,91	85,56	-5,35
U4	Biaya/Tarif	86,36	87,78	1,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,39	86,67	-2,72
U6	Kompetensi Pelaksana	92,42	90,00	-2,42
U7	Perilaku Pelaksana	93,94	93,33	-0,61
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,91	87.78	-3,13
U9	Sarana dan Prasarana	89,39	81,11	-8,28
Nilai SKM Unit Layanan		90,57	86,05	-4,52

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)



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

BAB IV

ANALISA HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 21 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Persyaratan untuk pendaftaran CPPOB cukup sulit untuk dipenuhi oleh UMKM baru	Pendampingan secara intens oleh PKP untuk pemenuhan persyaratan	31 Desember 2023	Pemeriksaan
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah dilakukan Bimtek CPPOB kepada UMKM baru tetapi pelaku usaha merasa masih kesulitan	Pendampingan secara intens oleh PKP terkait prosedur layanan	31 Desember 2023	Pemeriksaan

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

			dalam melakukan pendaftaran CPPOB			
		Sarana dan Prasarana	Kantor Loka POM di Kab. Banggai masih dalam status sewa dan belum memiliki bangunan sendiri sehingga Ruang Pelayanan Publik belum maksimal dalam memenuhi standard yang ditetapkan	Menyediakan ruang pelayanan khusus bagi pelaku usaha yang akan melakukan pendampingan pendaftaran secara langsung	31 Desember 2023	Infokom
2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah dilakukan pendamping an oleh inspektur kosmetik baik secara daring maupun luring namun Pelaku usaha merasa masih kesulitan	Pendampingan secara intens oleh inspektur kosmetik terkait prosedur layanan	31 Desember 2023	Pemeriksaan

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

			dalam melakukan pendaftaran sesuai prosedur yang ditetapkan oleh pusat			
		Waktu Penyelesaian	Sudut pandang pelaku usaha bahwa pemeriksaan dokumen oleh petugas pusat cukup lama	Pendampingan intens oleh inspektur kosmetik (dibuatkan WA grup pendampingan)	31 Desember 2023	Pemeriksaan
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Adanya kendala jaringan saat berkomunikasi dengan pelaku usaha karena lokasi usaha berada di daerah kepulauan yang signalnya kurang stabil. Namun, komunikasi sudah dilakukan	Disediakan kanal Pengaduan, saran dan masukan pada media selain telepon dan WA	31 Desember 2023	Infokom

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

			melalui telepon ataupun via *WA* secara terbatas.			

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

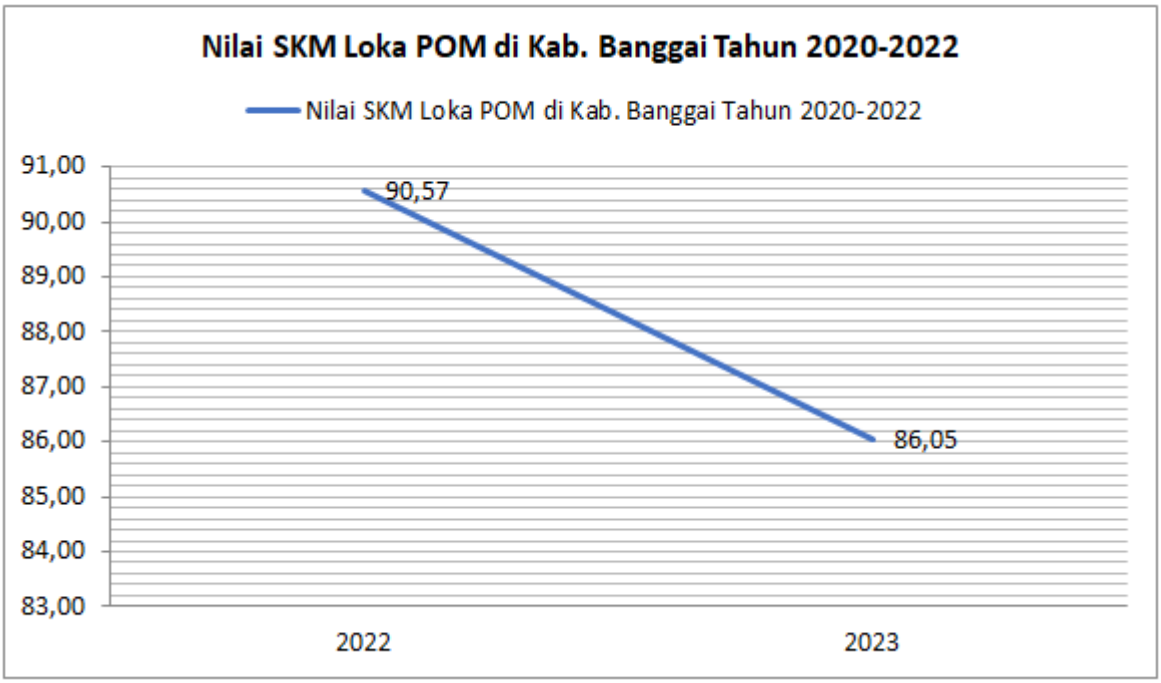
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Waktu pemeriksaan dokumen sebaiknya dipercepat	Membuat *WAG* untuk pendampingan UMKM Kosmetik	31 Desember 2023
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Terus dikembangkan Kalo bisa diperbanyak aktivitas dalam 1 tahun Supaya kita pengusaha UMKM TERBIASA dengan Kondisi yang sesuai dengan standar kerja Karena bagi saya KEBIASAAN yang positif Membuat yang SUSAH menjdai	Dilakukan pendampingan UMKM baik secara luring ataupun daring sebagai tindak lanjut dari kegiatan Bimtek CPPOB.	31 Desember 2023

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

		MUDAH Karena Terbiasa		

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 Kab. Banggai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan hasil indeks SKM terhadap pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Loka POM di Kab. Banggai.

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

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Banggai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,05.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

Luwuk, 21 September 2023
Kepala Loka POM di Kab. Banggai

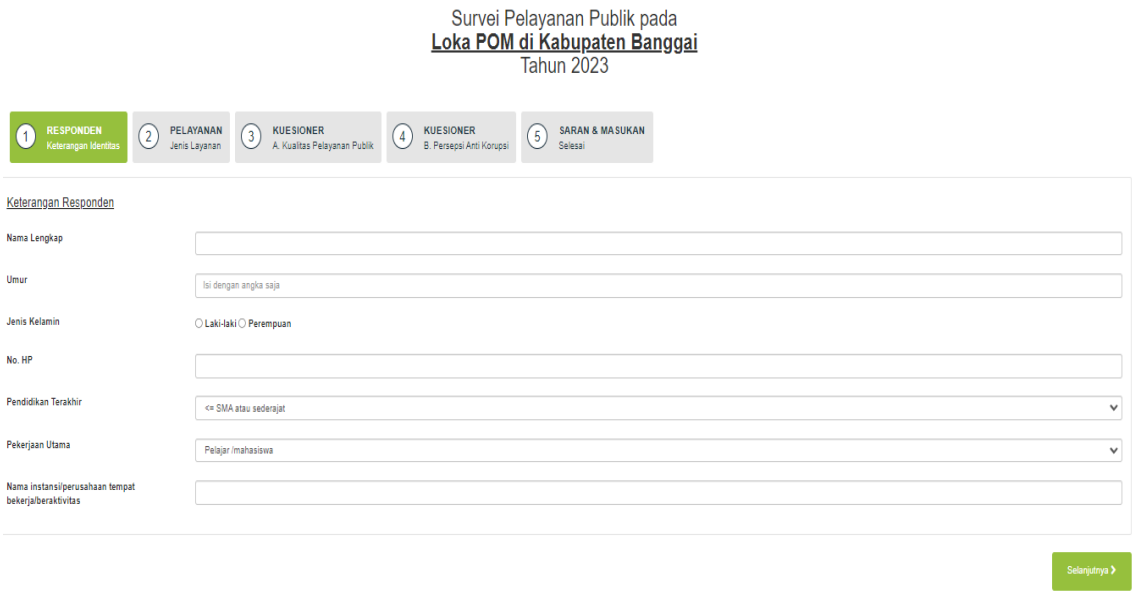
Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.
NIP 196812121998031002

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

   Dapat di akses pada link : https://tinyurl.com/YanblikLokaBanggai



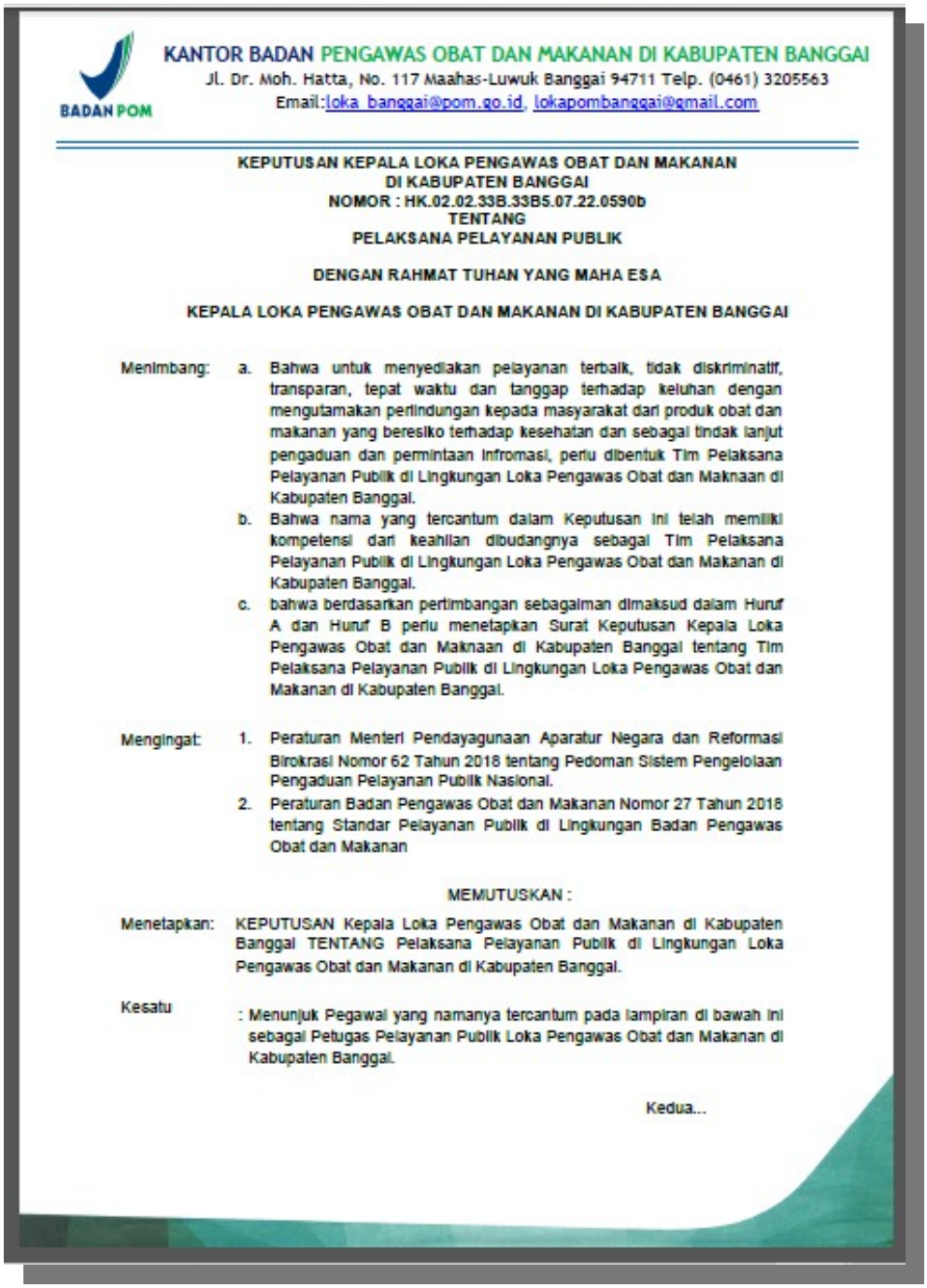
2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2023																						
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten Banggai																						
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan	U1 1	U2 2	U3 3	U3 4	U3 5	U4 6	U5 7	U6 8	U7 9	U8 10	U9 11	Saran
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	17/07/2023 09.42	Rengga Lupita	22	Perempuan	82292601245	S1	Wiraswasta	UMKM keripik ceria	99	4	4	5	5	5	5	6	6	5	4	Sudah sangat baik untuk pelayanannya, harapan saya para petugas bisa selalu mendampingi UMKM kab.Banggai agar lebih baik lagi dalam memproduksi olahan. Dan bisa selalu membimbing kami para pelaku usaha kecil
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/2023 07.34	Asrianto	43	Laki-laki	82194144910	S1	Wiraswasta	PadangLaya	75	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	Semoga BPOM Luwuk Banggai Bisa Mendapatkan Gedung Baru supaya pelayanan Prima makin Maju
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	26/07/2023 08.06	Adi suryo	45	Laki-laki	85242454255	S1	Wiraswasta	Oke mart	100	2	2	5	5	6	6	5	6	6	5	Terus dikembangkan Kalo bisa diperbanyak aktivitas dalam 1 tahun Supaya kita pengusaha UMKM TERBIASA dengan Kondisi yang sesuai dengan standar kerja Karena bagi saya KEBIASAAN yang positif Membuat yang SUSAH menjdai MUDAH Karena Terbiasa
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik	28/07/2023 14.15	Sihkami	35	Perempuan	81381388120	S1	Wiraswasta	Togean naturale	100	5	2	2	3	3	6	4	6	6	3	5	Waktu pemeriksaan dokumen sebaiknya dipercepat
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2023 17.38	Aswar polbara	44	Laki-laki	85396071708	S1	Pegawai swasta	Harian cetak Luwuk post	85	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	Cakupan dan luasan operasi harusnya melibatkan media lokal
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	09/06/2023 06.19	muh fadlli muntashir djabura	14	Laki-laki	85756606460	s SMA/Sede	Pelajar /mahasiswa	daarul hikmah	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sukses
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 09.04	Iqfina Fatima	22	Perempuan	82290530436	s SMA/Sede	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Gorontalo	98	5	5	6	5	6	6	5	6	6	4	
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 09.15	Indah Sangketa	22	Perempuan	82290698132	s SMA/Sede	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Gorontalo	99	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/07/2023 09.18	Rahmatia Firja	22	Perempuan	82235582369	s SMA/Sede	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Gorontalo	90	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 13.04	Rahmad Pambudi Utomo	27	Laki-laki	82138686007	S1	PNS/TNI/Polri	DLH	90	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	Tingkatkan
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 22.01	Yusri	34	Perempuan	85343595536	S2/Profesi /S3	PNS/TNI/Polri	Kemenkes	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	Sangat baik
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 19.49	Fauziah Hadi Badjeber	34	Perempuan	85282853181	S2/Profesi /S3	PNS/TNI/Polri	PKM Tolil 2	99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10.24	Annisa Istiqomah S	28	Perempuan	81231949900	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas TPHP Kabupaten Banggai	90	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	Petugas Loka POM Banggai berorientasi pelayanan dan ramah, tidak seperti yang ada di benak pelaku usaha pada umumnya. Harapannya kelak bisa sinergi dan kolaborasi lagi dengan Loka POM Banggai untuk kemajuan bersama kedepannya ????????
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 18.50	Yusriawati	33	Perempuan	81241423314	S2/Profesi /S3	PNS/TNI/Polri	UPTD Puskesmas Kaledupa	100	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Instansi BPOM sdh terkenal integritasnya dimanapun, saran saya tetap pertahankan dan bila perlu ditingkatkan kinerjanya.
15	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	07/06/2023 12.24	Muhammad Hidayatullah	29	Laki-laki	87777364139	S1	Pegawai swasta	PT. SASL AND SONS INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang di berikan oleh BPOM di Kabupaten banggai sangat membantu kami. Untuk kedepan mohon dapat di pertahankan.

3. Dokumentasi Lainnya terkait pelaksanaan SKM

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

a. SK TIM Pelaksana SKM



KANTOR BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI
Jl. Dr. Moh. Hatta, No. 117 Maahas-Luwuk Banggai 94711 Telp. (0461) 3205563
Email:loka_banggai@pom.go.id, lokapombanggai@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BANGGAI
NOMOR : HK.02.02.33B.33B5.07.22.0590b
TENTANG
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI

Menimbang:
a. Bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan makanan yang beresiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan infromasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Maknaan di Kabupaten Banggai.
b. Bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dari keahilan dibudangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaiman dimaksud dalam Huruf A dan Huruf B perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Maknaan di Kabupaten Banggai tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai.

Mengingat:
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN :

Menetapkan: KEPUTUSAN Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai TENTANG Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai.

Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Petugas Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai.

Kedua...

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

KANTOR BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI
Jl. Dr. Mon. Hatta, No. 117 Maanas-Luwuk Banggai 94711 Telp. (0461) 5205565
Email:loka_banggai@pom.go.id, lokapombanggai@gmail.com

Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditentukaanya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banggai.

Ketiga : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Luwuk
Pada tanggal 7 Juli 2022

KEPALA LOKA POM DI KAB. BANGGAI

Darman

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

KANTOR BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI
Jl. Dr. Mon. Hatta, No. 117 Maanas-Luwuk Banggai 94711 Telp. (0461) 520563
Email:loka_banggai@pom.go.id, lokapombanggai@email.com

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BANGGAI
NOMOR : HK.02.02.33B.33B5.07.22.0590b
Tanggal : 7 Juli 2022

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

I. Penanggungjawab : Kepala Loka POM di Kab. Banggai

II Tim Pelaksana Pelayanan Publik : 1. Haerdy Pratama Wijaya, S.Farm., Apt
2. Irfan, S.KM
3. Abdi Khalik Djabura, S.Si

KEPALA LOKA POM DI KAB. BANGGAI

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN BADAN POM DI BANGGAI

Herman

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

b. Publikasi Hasil SKM

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Darman, Apt., M.P.P.M.
NIP : 19681212 199803 1 002
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 public yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggang 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, 21 September 2023
Kepala Loka POM di Kab. Banggai

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

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