LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KABUPATEN TOBA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2024

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 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR PELAYANAN PUBLIK 9
4.2 RENCANA TINDAK LANJUT 9
4.3 TREN NILAI SKM 10

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. KUESIONER 13
2. HASIL OLAH DATA SKM 16
3. DOKUMENTASI RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL 17
4. SK STANDAR PELAYANAN DI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA 18

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 Toba 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 Toba.

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

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Toba dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang dibuat dalam bentuk hardcopy dan link https://tinyurl.com/YanblikLokaToba yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner menyajikan 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 Toba 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 secara online melalui https://tinyurl.com/YanblikLokaToba pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuisioner 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.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan		54
	a. Pengumpulan data jenis dan penggunaan layanan	Minggu III Februari s.d Minggu 1 Maret 2024	10 HK
	b. Penetapan target responden survey dan penyiapan tauatan survey	Minggu II s.d. III Maret 2024	10 HK
2.	Pelaksanaan survey oleh UPP	1 April s.d 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	61 HK

3.	Pengolahan Survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	71 HK
4.	Pelaporan survey oleh UPP	Minggu V Juli s.d Minggu III Agustus 2024	20 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya di Loka POM di Kabupaten Toba. 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 Toba Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	1	1
3	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	11	11
Jumlah		**13**	**13**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	3	23,08%
		Perempuan	10	76,92%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	61,54%
		DI/D2/D3	2	15,38%
		D4/S1	3	23,08%
3	Pekerjaan	Wiraswasta	9	69,23%
		Lainnya	4	30,77%
4	Usia	20 - 30 Tahun	2	15,38%
		30 - 40 Tahun	7	53,85%
		40 - 50 Tahun	1	7,69%
		≥ 50 Tahun	3	23,08%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

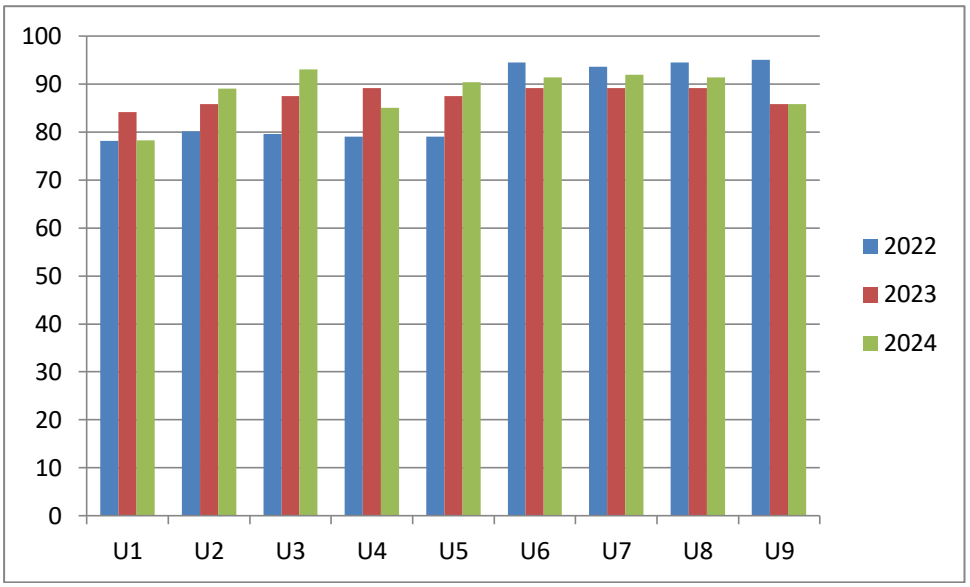
a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	88.89	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	66.67	**80.25**
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	66.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**96.30**
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	84.85	84.85	90.40	87.88	87.88	90.91	92.42	90.91	90.91	**89.00**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024
U1	Persyaratan	84.17	78.28
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85.83	89.00
Unsur Pelayanan			
U3	Waktu Penyelesaian	87.50	93.10
U4	Biaya/Tarif	89.17	85.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	87.50	90.40
U6	Kompetensi Pelaksana	89.17	91.41
U7	Perilaku Pelaksana	89.17	91.91
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.17	91.40
U9	Sarana dan Prasarana	85.83	85.86
Nilai SKM Unit Layanan		**87,50**	**88.52**

	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)



Grafik 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Loka POM Kabupaten Toba Tahun 2022, 2023 dan 2024

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 78,28. Selanjutnya Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai 85 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 85,86.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 91,91 dan Kompetensi Pelaksanan dengan nilai 91,41 serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 91,40.

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

- “Mohon agar BPOM segera diterbitkan untuk memudah kan para pelaku usaha untuk menjalankan usahanya”.
- “Biaya pembuatan perijinan lebih murah dan mudah proses nya”.
- “Agar pelayanan publik tetap tipertahankan dan kalau boleh semakin meningkat”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan bahwa pelaku usaha meminta untuk percepatan waktu dan biaya yang lebih murah dalam rangka perijinan di Badan POM.

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 bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 Juli 2024. 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.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Biaya/Tarif	Biaya yang masih dirasa tinggi untuk pelaku usaha terutama UMKM	Petugas Loka POM Toba melakukan sosialisasi tentang tarif yang merupakan PNBP dan disetorkan ke	Sepanjang tahun	Koordinator INFOKOM

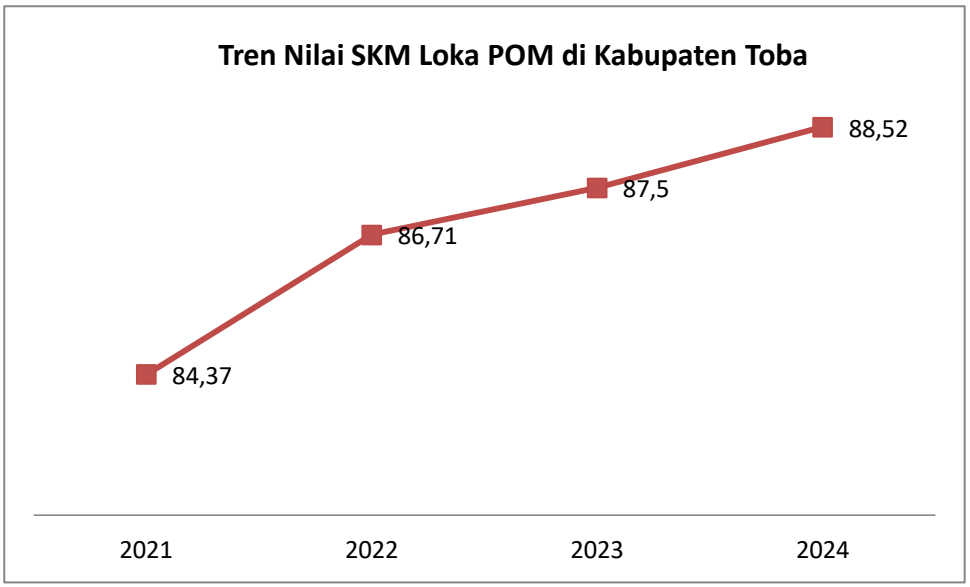
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
				kas Negara.		
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Pelaku usaha kesulitan dalam melengkapi dokumen kelengkapan persyaratan dan kurangnya kemampuan untuk menggunakan teknologi	Petugas Loka POM Toba melakukan pendampingan kepada pelaku usaha	Sepanjang tahun	Koordinator INFOKOM
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Pelaku usaha kesulitan dalam melengkapi dokumen kelengkapan persyaratan dan kurangnya kemampuan untuk menggunakan teknologi	Petugas Loka POM Toba melakukan pendampingan kepada pelaku usaha	Sepanjang tahun	Koordinator 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	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	• Mohon agar BPOM segera diterbitkan untuk memudah kan para pelaku usaha untuk menjalankan usahanya. • Biaya pembuatan perijinan lebih murah dan mudah proses nya	Petugas Loka POM Toba melakukan sosialisai tentang tarif dan waktu pengurusan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Sepanjang tahun

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 Kabupaten Toba dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 2. Tren Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Toba

Berdasarkan grafik diatas, Loka POM di Kabupaten Toba melaksanakan survei kepuasan masyarakat di Tahun 2021 dengan nilai 84.37, Tahun 2022 dengan nilai 86,71 tahun 2023 dengan nilai 87,5 dan di Tahun 2025 dengan nilai 88,52.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April-Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Toba, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,52.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu Persyaratan, Biaya/Tarif dan Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

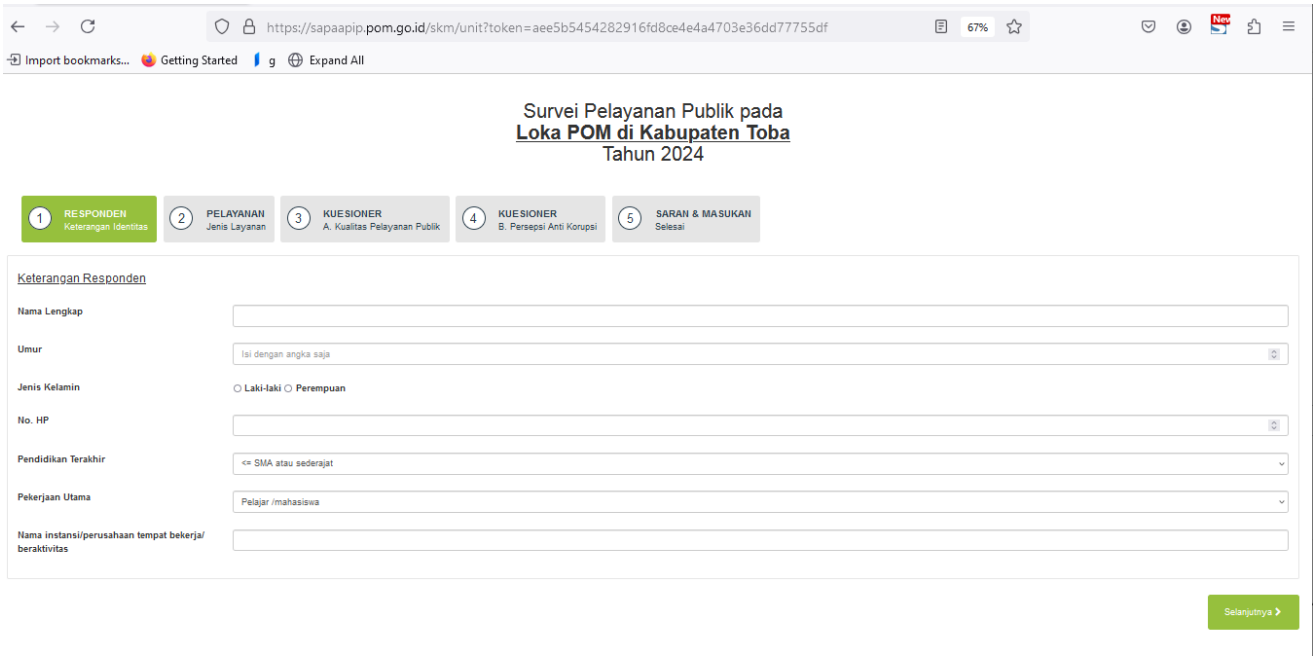
Plt.Kepala Loka POM di Kabupaten Toba,

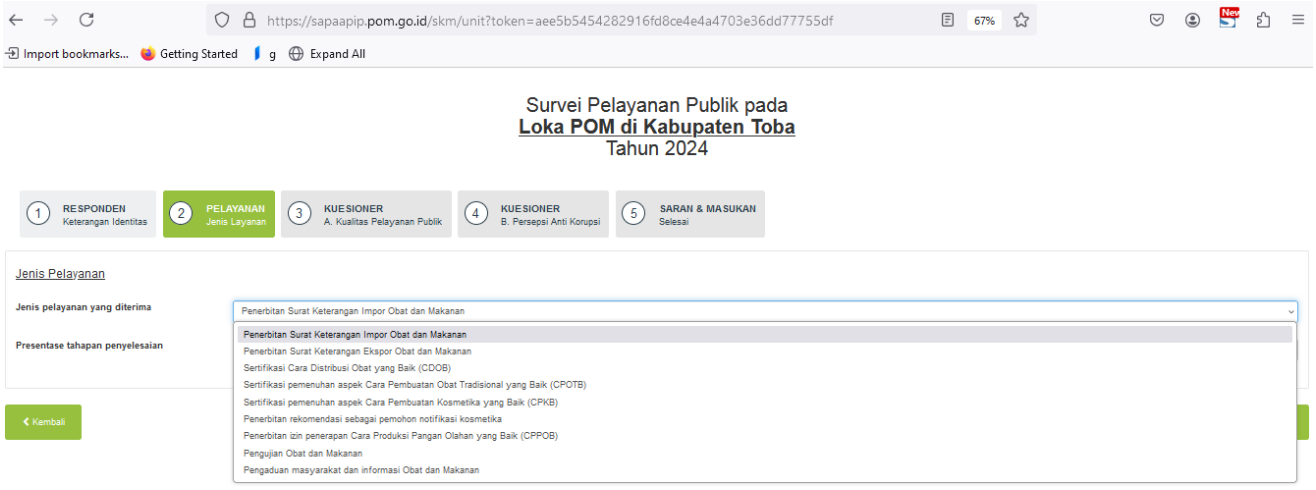


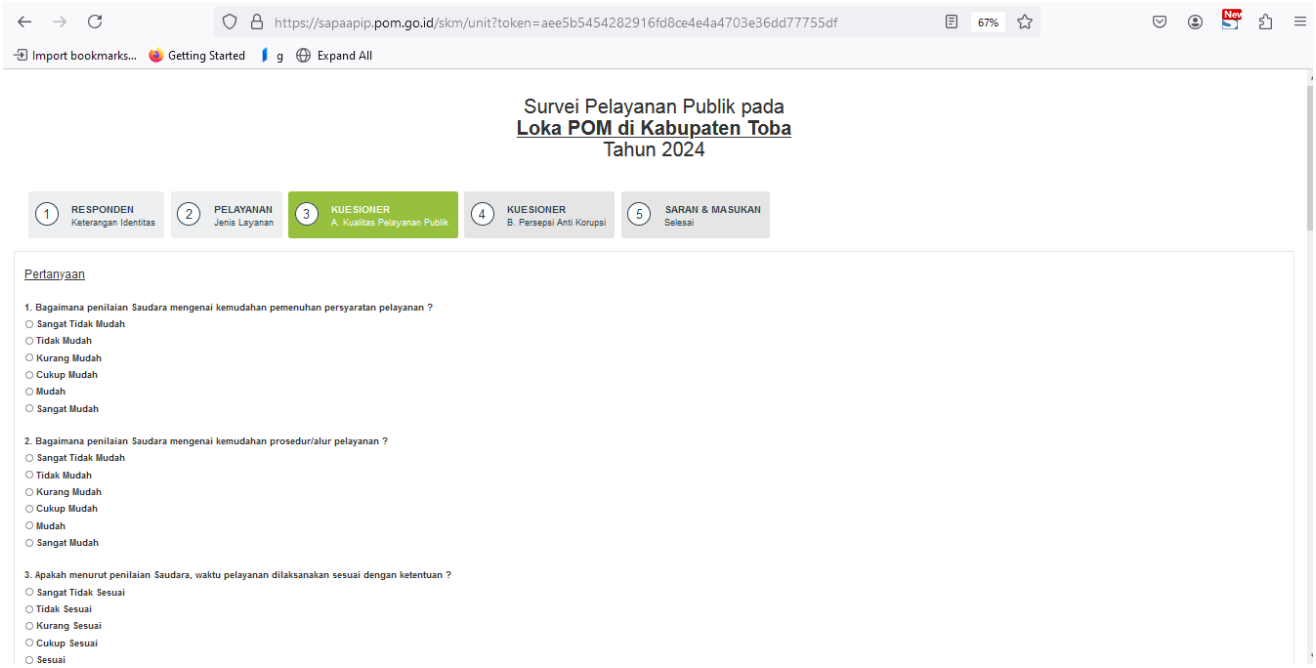
Tumiur Gultom, S.Farm, Apt.

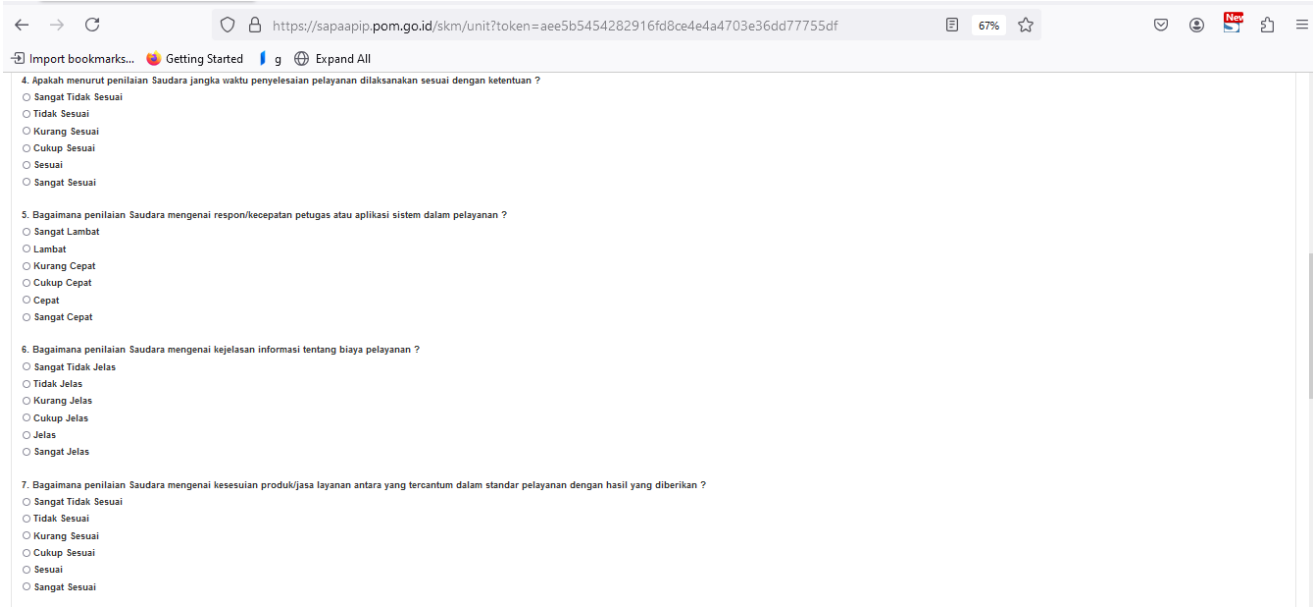
LAMPIRAN

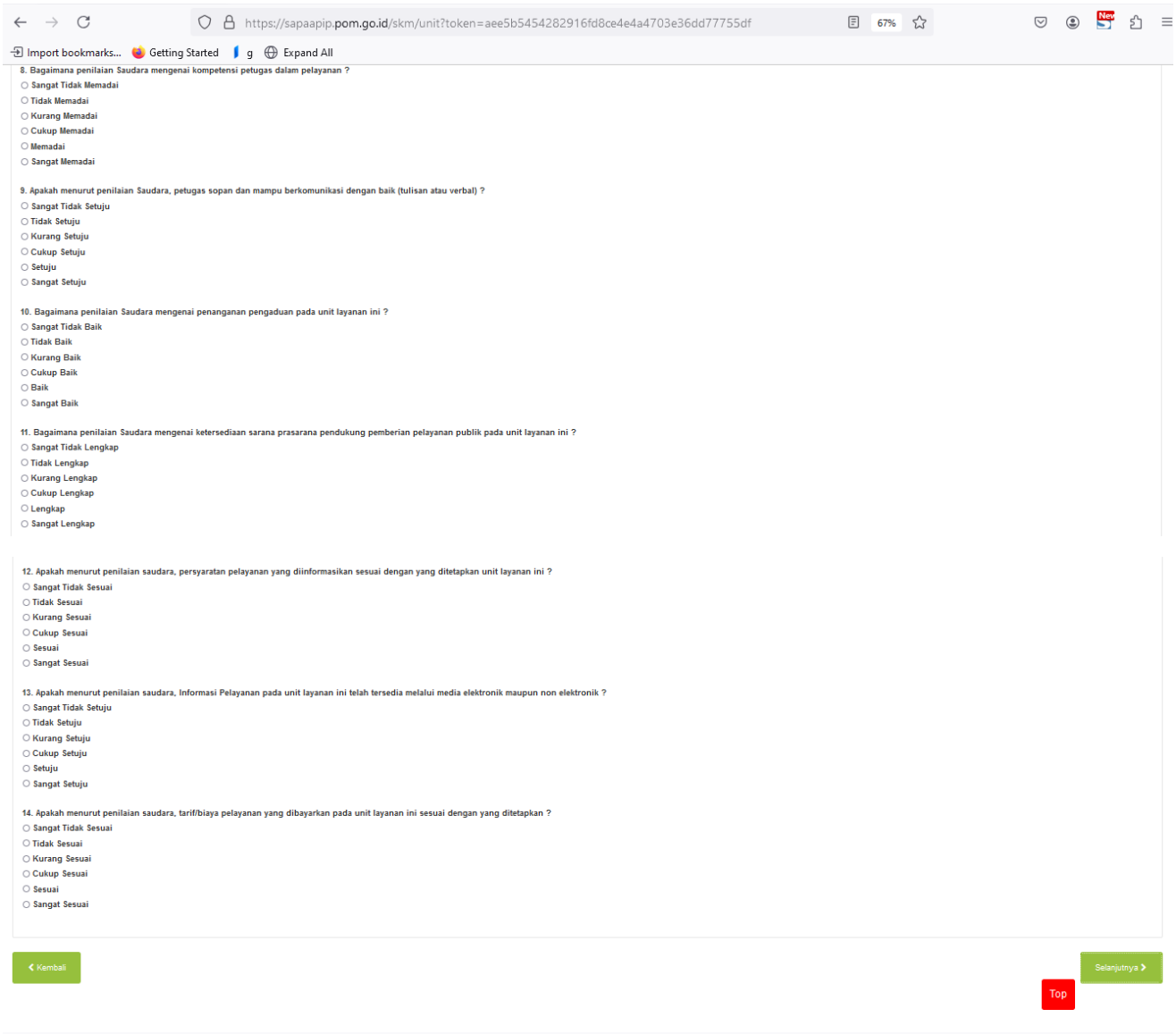
1. Kuesioner

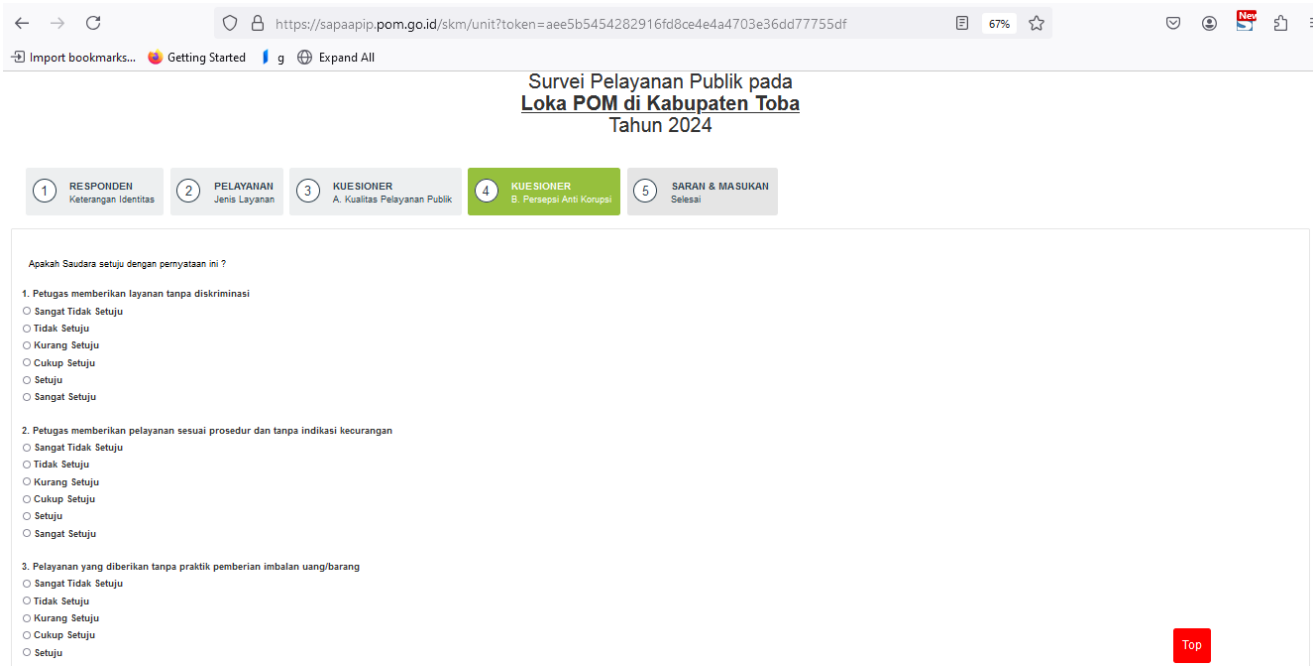


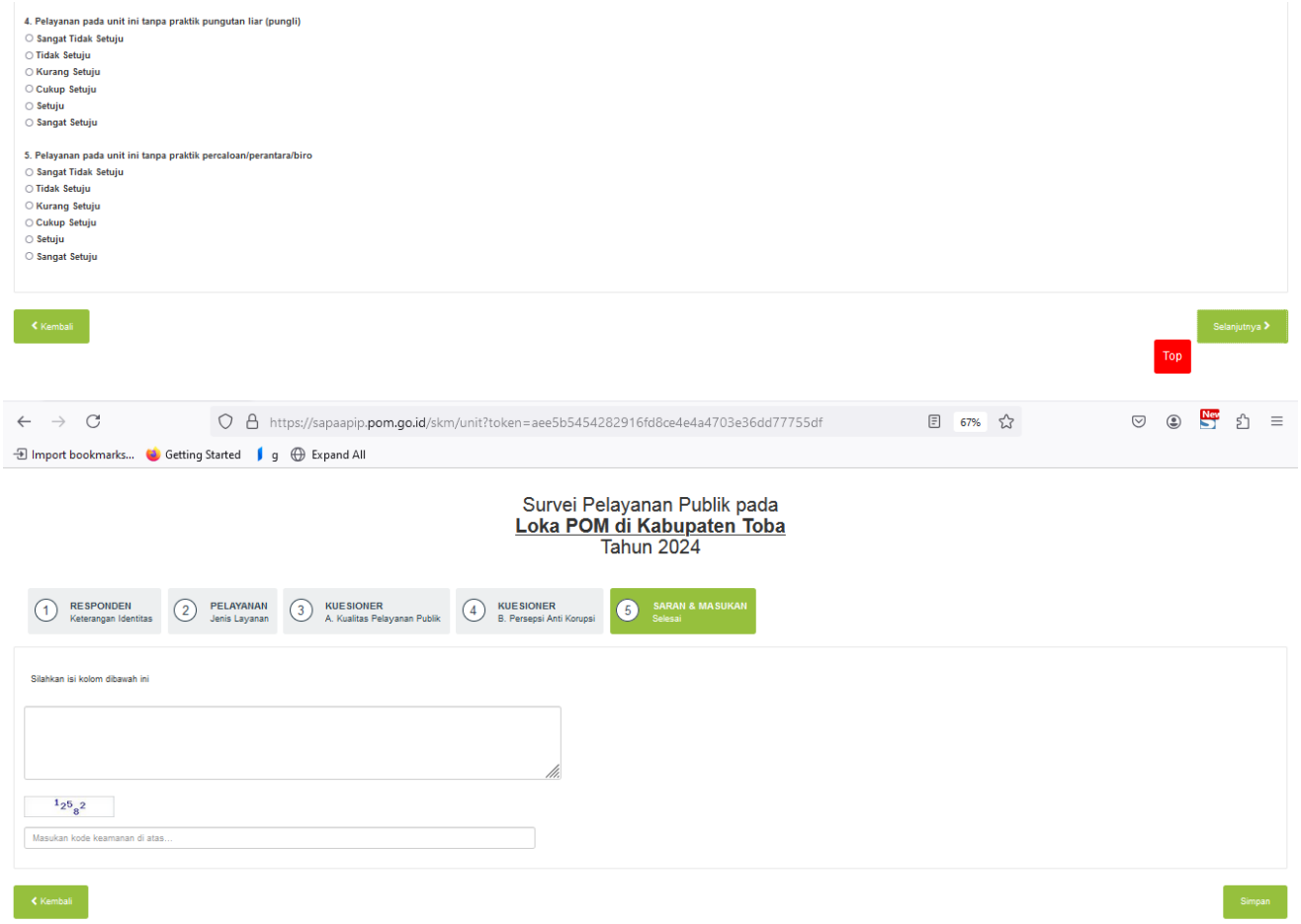



https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=aee5b5454282916fd8ce4e4a4703e36dd77755df
67%
Import bookmarks...
Getting Started
g
Expand All
Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Toba
Tahun 2024
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
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

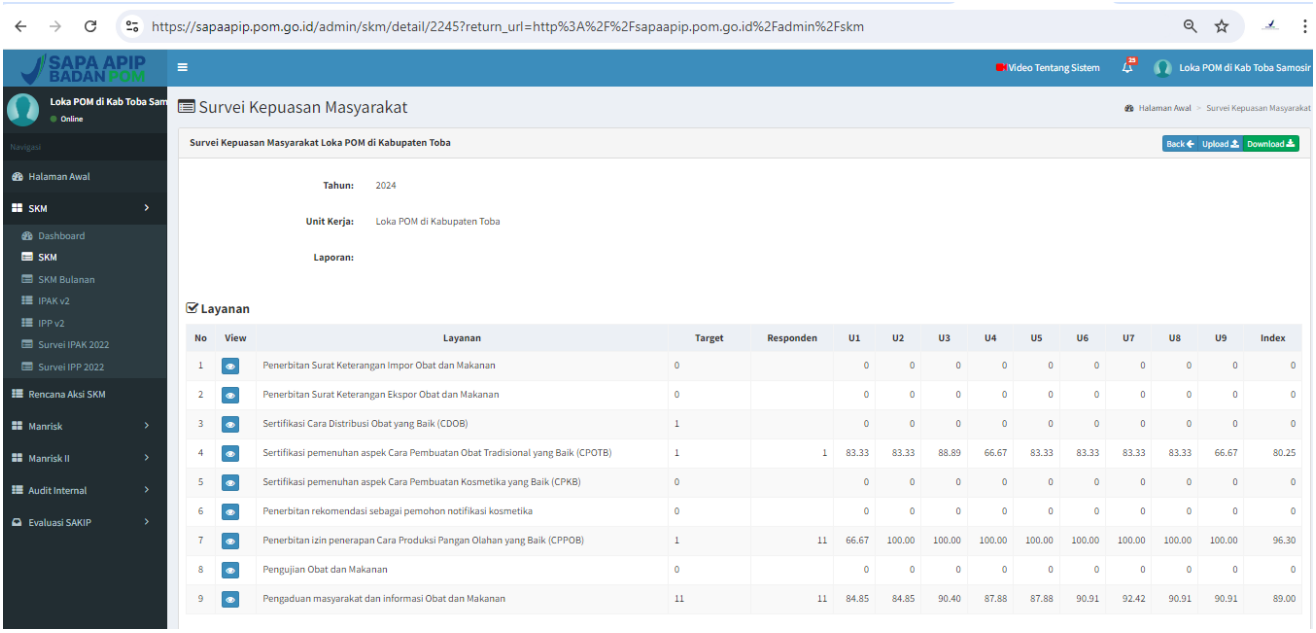

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=aee5b5454282916fd8ce4e4a4703e36dd77755df
67%
Import bookmarks...
Getting Started
g
Expand All
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
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


https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=aee5b5454282916fd8ce4e4a4703e36dd77755df
67%
Import bookmarks...
Getting Started
Expand All
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
Kembali
Selanjutnya
Top

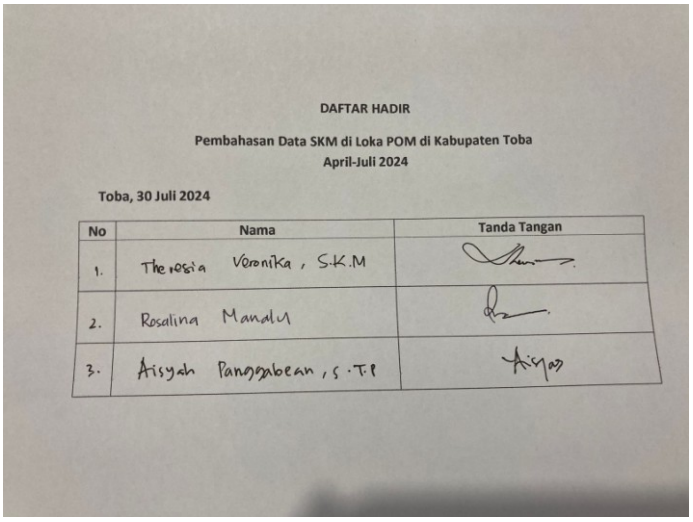

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=aee5b5454282916fd8ce4e4a4703e36dd77755df
67%
Import bookmarks...
Getting Started
Expand All
Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Toba
Tahun 2024
1 RESPONDEN Keterangan Identitas
2 PELAYANAN Jenis Layanan
3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN Selesai
Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?
1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Cukup Setuju
Setuju
Top



2. Hasil Olah Data SKM



3. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil



DAFTAR HADIR

Pembahasan Data SKM di Loka POM di Kabupaten Toba
April-Juli 2024

Toba, 30 Juli 2024

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Theresia Veronika, S.K.M	
2.	Rosalina Manalu	
3.	Aisyah Panggabean, S.T.P	



4. SK STANDAR PELAYANAN DI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TOBA
Jl. Gereja No. 16-A (Kompleks Ruko Simpang Jl. Raja Paindohan)
Kel. Balige I Kec. Balige 22314 Kabupaten Toba
Telp. (0632) 4320717, 4320718, e-mail: loka_toba@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA
NOMOR HK.02.02.4C.01.24.01 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA,

Menimbang :
1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba;

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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

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

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas 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 2022 Nomor 629);
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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

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

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

a. Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba;
b. Maklumat Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba;

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kabupaten Toba
pada tanggal 12 Januari 2024
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA,

ASHADI

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

LAMPIRAN I

Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Toba
Nomor HK.02.02.4C.01.24.01 Tahun 2024
Tentang
Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba

STANDAR PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA

A. PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan
   a. Identitas Konsumen, berupa :
      - Nama;
      - Jenis Kelamin;
      - Alamat;
      - Nomor Kontak (telepon/email/akun media sosial);
      - Pekerjaan/Profesi;
      - KTP/Tanda pengenal untuk konsumen tatap muka;
   b. Identitas produk yang akan dimintai atau dilaporkan informasinya;
   c. Jenis layanan apakah berupa permintaan informasi atau pengaduan;
   d. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada)

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
   a. Sistem Pelayanan
      - Jadwal Pelayanan : Senin – Kamis (Pukul 08.00-16.30 WIB), Jumat (Pukul 08.00 – 16.00 WIB)
      - Media Layanan : Tatap Muka/Langsung, Telepon, *Short Messaging Services (SMS) ,* Email, Media Sosial dan Whatsapp

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

b. Mekanisme dan Prosedur

Layanan Informasi dan Pengaduan :

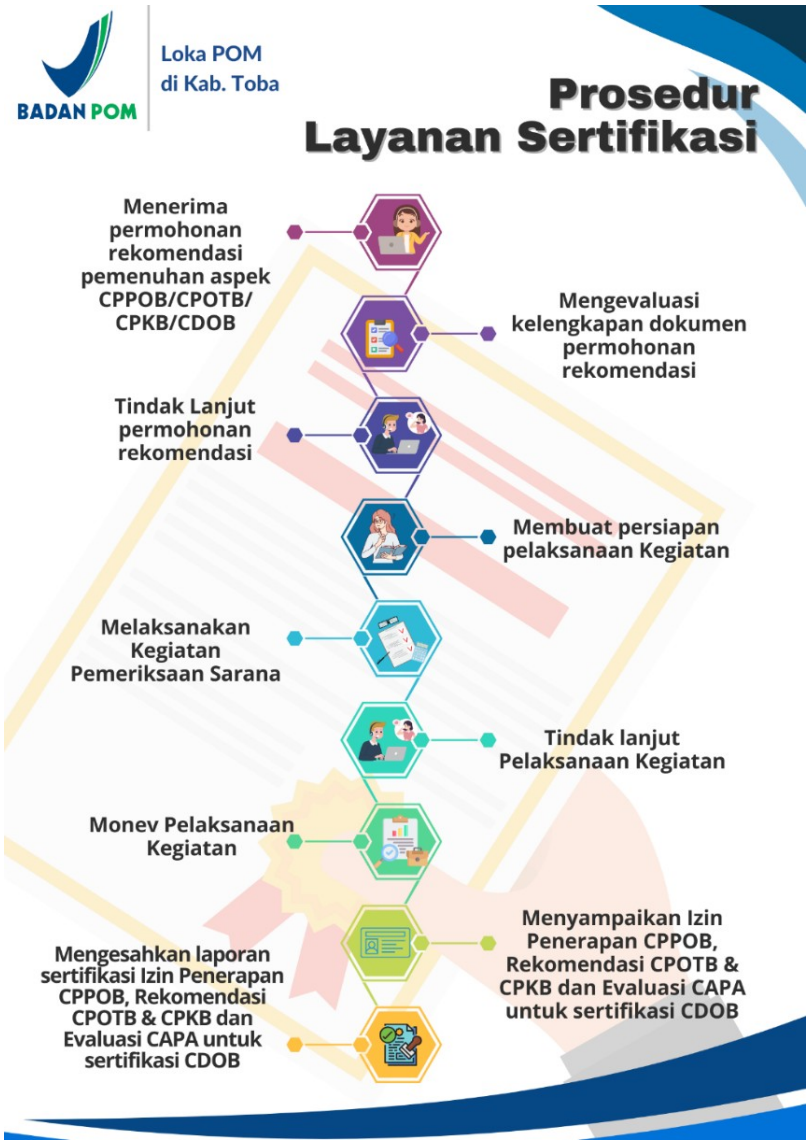
- Loka POM di Kabupaten Toba menerima permintaan informasi dan pengaduan
- Klarifikasi Data oleh Loka POM di Kabupaten Toba
- Perumusan Jawaban/Informasi
- Penyampaian hasil informasi dan tindak lanjut pengaduan/permintaan informasi



Layanan Sertifikasi :

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

- Loka POM di Kabupaten Toba menerima permohonan rekomendasi pemenuhan aspek CPPOB/CPOTB/ CPKB/CDOB
- Evaluasi kelengkapan dokumen oleh Loka POM di Kabupaten Toba
- Melakukan pemeriksaan sarana produksi dan tindak lanjut hasil pemeriksaan sarana
- Melakukan monitoring dan evaluasi
- Penyampaian izin Penerapan CPPOB, Rekomendasi CPOTB & CPKB dan Evaluasi CAPA untuk sertifikasi CDOB dan pengesahan laporan sertifikasi



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

Prosedur layanan pengaduan dan informasi konsumen dan layanan sertifikasi yang dilaksanakan Loka POM di Kabupaten Toba dijelaskan lebih rinci dalam SOP yang terdiri dari :

a. SOP Layanan Informasi dan/atau Pengaduan (POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.4B.01)
b. SOP Sertifikasi, Izin Penerapan, dan Rekomendasi Sarana (POM-02.03/CFM.01/SOP.01/IK.4B.01

3. Jangka Waktu Pelayanan

Berikut jangka waktu pelayanan dari berdasarkan pilihan jenis layanan, yakni:

No.	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Informasi dan Pengaduan	1 Hari Kerja
2.	Sertifikasi	- Risiko Rendah UMK : 15 Hari Kerja - Risiko Sedang UMK : 15 Hari Kerja - Industri Menengah Besar (Semua Risiko) : 25 Hari Kerja Note: Berlaku jika proses ada di Loka, jika pelaku usaha ada perbaikan data maka waktu nya dimulai lagi dari awal

4. Biaya/Tarif

Pelayanan pemberian informasi dan pengaduan konsumen dan pelayanan sertifikasi tidak dikenakan biaya (gratis).

5. Produk Pelayanan

ULPK melayani pemberian informasi yang berkaitan dengan keamanan, kemanfaatan, dan mutu serta aspek legalitas produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen Kesehatan, dan Pangan. Selain itu ULPK juga menerima pengaduan yang berkaitan dengan produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen

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

Kesehatan, Pangan, Bahan Berbahaya, Narkotika, Psikotropik, Zat Adiktif, dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) yang tidak memenuhi syarat, ilegal, dan atau salah penggunaannya yang berisiko terhadap kesehatan.

Sertifikasi melayani pemberian rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPOTb (tahap 1, 2 dan tahap 3) dalam rangka pendaftaran produk OT, rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPKb dalam rangka pendaftaran produk kosmetik, rekomendasi/keputusan pendaftaran produk pangan dalam rangka mendapatkan nomor izin edar dan hasil pemeriksaan PbF dan evaluasi CAPA dalam rangka sertifikasi CDOb.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
   a. Penanganan Pengaduan :
      - Tatap Muka/Langsung :
        Kantor Loka POM di Kabupaten Toba
        (Jl. Gereja No. 16 A Balige)
      - Telepon : (0632) 4320718
      - *Short Messaging Services (SMS) & Whatsapp* : 081370142744
      - Email : loka_toba@pom.go.id
      - Media Sosial :
        Instagram : @bpom.toba, Twitter : @bpomtoba, Facebook : Loka POM di Toba
   b. Saran dan Masukan/Apresiasi
      - Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Toba dapat diakses pada link : *http://bit.ly/SurveyYanlikToba dan https://tinyurl.com/YanblikLokaToba*

B. PENGELOLAAN PELAYANAN
   1. Dasar Hukum
      a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
   a. Ruang ULPK
   b. Meja Resepsionis
   c. Kotak Saran
   d. Televisi
   e. Jaringan/Internet
   f. AC/Pendingin ruangan
   g. *Charging Station*
   h. Telepon
   i. Tempat Parkir
   j. Toilet
   k. Ruang Laktasi
   l. Lemari display
   m. Rak buku
   n. Bahan promosi/produk informasi

3. Kompetensi Pelaksana
   a. Telah mengikuti pelatihan dibidang pelayanan publik
   b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik
   c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik
   d. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM

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

e. Memiliki budaya kerja 5S yaitu Sambut dengan Senyum dan Salam, didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi sehingga tercapainya hasil layanan yang maksimal
f. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik
g. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
h. Memiliki kemampuan kerjasama tim
i. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
j. Berpenampilan rapi dan santun

4. Pengawasan Internal
   a. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan
   b. Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
   c. Dilakukan secara berjenjang dan berkelanjutan

5. Jumlah Pelaksana
   a. Fungsi Informasi dan Komunikasi (2 orang)
   b. Fungsi Sertifikasi (2 orang)

6. Jaminan Pelayanan
   a. Layanan informasi diberikan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) atau Instruksi Kerja (IK) yang telah ditentukan;
   b. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
   a. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data konsumen;
   b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

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

c. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggung jawab pihak BPOM selama berada di lingkungan kantor BPOM

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan
   a. Dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat
   b. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui link : *https://tinyurl.com/YanblikLokaToba*

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA,



ASHADI

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

LAMPIRAN II

Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Toba

Nomor HK.02.02.4C.01.24.01 Tahun 2024

Tentang

Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba

MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA

BADAN POM

MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA

NOMOR: HK.02.02.4C.01.24.01

Dengan ini kami Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba menyatakan:

1. sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Yang membuat pernyataan

Ashadi. Apt.,M.Si

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba

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