LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG
TAHUN 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI....2
DAFTAR ISI....2
BAB I....4
BAB I....4
PENDAHULUAN....4
PENDAHULUAN....4
1.1. Latar Belakang....4
1.1. Latar Belakang....4
1.2. Tujuan dan Manfaat....4
1.2. Tujuan dan Manfaat....4
1.3 Metode Pengumpulan Data....5
1.3 Metode Pengumpulan Data....5
BAB II....7
BAB II....7
PENGUMPULAN DATA SKM....7
PENGUMPULAN DATA SKM....7
2.1. Pelaksanaan SKM....7
2.1. Pelaksanaan SKM....7
2.2. Metode Pengumpulan Data....9
2.2. Metode Pengumpulan Data....9
BAB III....11
BAB III....11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA....11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA....11
BAB IV....14
BAB IV....14
KESIMPULAN....14
KESIMPULAN....14
LAMPIRAN....15
LAMPIRAN....15

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1. Kuesioner.....15
1. Kuesioner.....15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....19
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....19

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Loka POM di Kabupaten Belitung menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Loka POM di Kabupaten Belitung namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Belitung yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1,	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 11 orang dan sampel sebanyak 11 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	Jenis Pelayanan	Target Sampel	Sampel
1.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	4
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6	6

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	6	55%
		Perempuan	5	45%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	6	55%
		DI/D2/D3	2	18%
		D4/S1	2	18%
		S2/Profesi/S3	1	9%
3.	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	18%
		Swasta	1	9%
		Wiraswasta	2	18%
		Ibu Rumah Tangga	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Petani/Nelayan	0	0
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	6	55%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0
		Disabilitas	0	0
		31 – 35 Tahun	7	9%
5	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	0	0

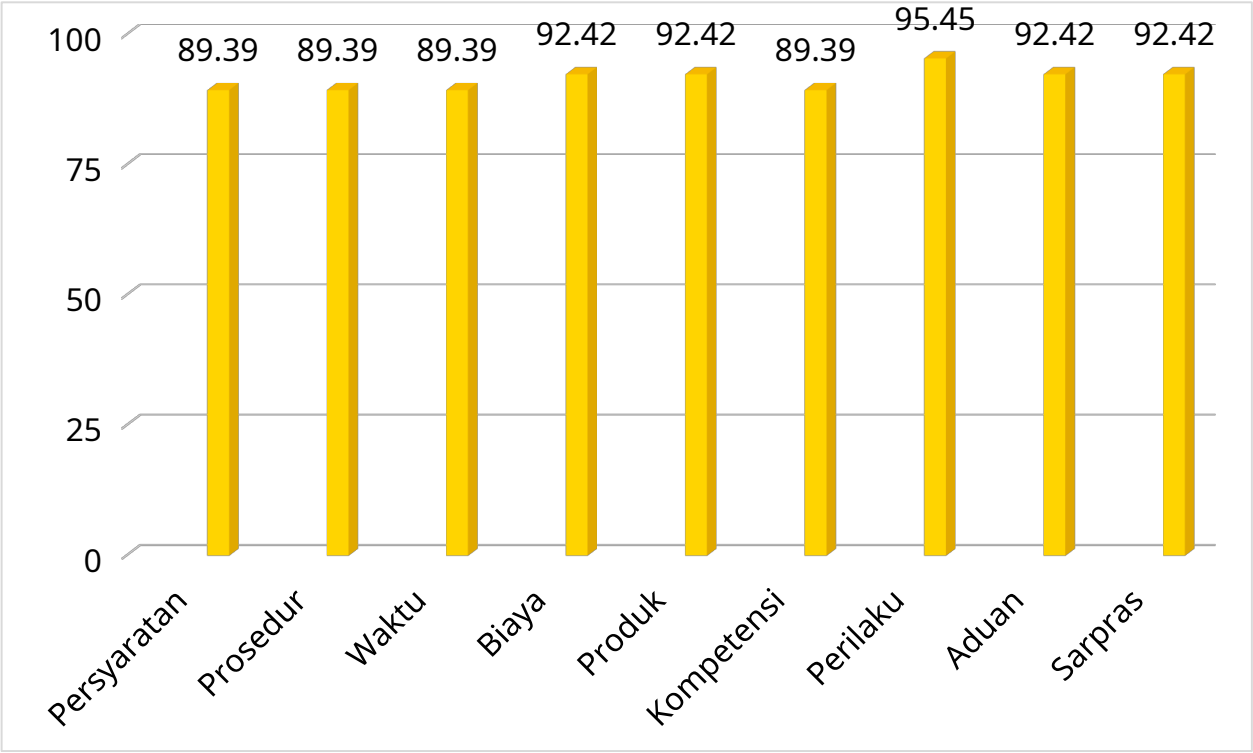
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	87.50	83.33	87.50	91.67	95.83	91.67	100.00	91.67	95.83	91.67
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6	88.89	91.67	88.89	91.67	88.89	86.11	91.67	91.67	88.89	89.81
Rerata IKM Per Unsur			89.39	89.39	89.39	92.42	92.42	89.39	95.45	92.42	92.42	91.41
IKM Unit Layanan			91.41									
Mutu Unit Layanan			A									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, Prosedur, Waktu, dan Kompetensi merupakan empat isu yang paling sering disorot oleh masyarakat berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan mulai bulan April sampai Juli 2025. Secara kuantitatif, keempat dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek persyaratan layanan, Prosedur, Waktu, dan Kompetensi merupakan empat nilai terendah dengan nilai rata-rata 89,39.

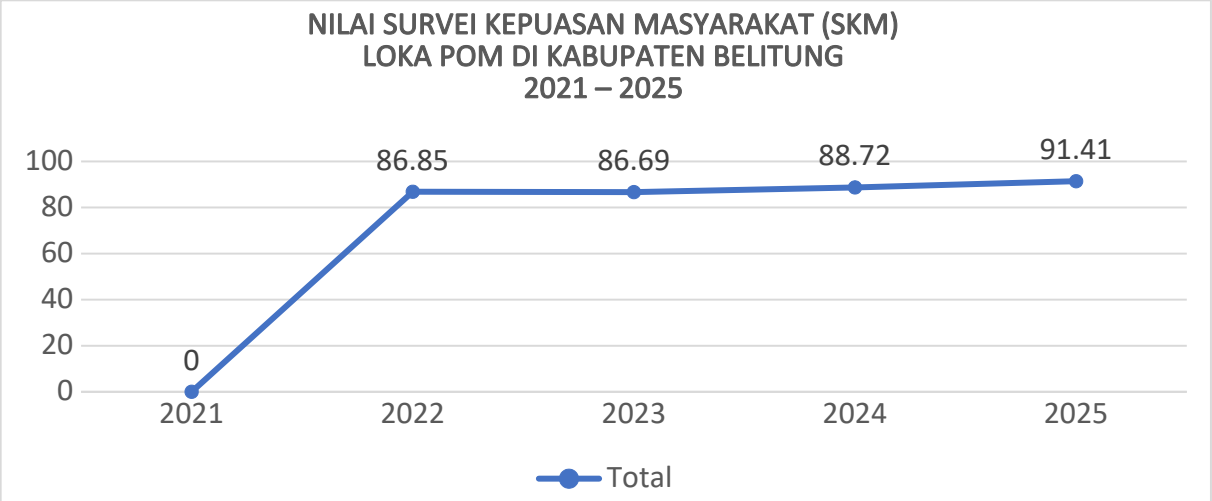
Terkait aspek persyaratan layanan secara kualitatif disebabkan masyarakat menilai bahwa informasi terkait dokumen atau syarat yang harus dipenuhi belum sepenuhnya jelas atau mudah di akses. Aspek prosedur secara kualitatif di sebabkan proses pelayanan di nilai oleh masyarakat masih rumit. Aspek waktu secara kualitatif disebabkan durasi pelayanan di anggap belum sesuai ekspetasi masyarakat, terutama dalam layanan yang bersifat administratif yang dilakukan secara elektronik, dimana proses layanan masih memerlukan waktu untuk verifikasi. Sedangkan aspek kompetensi secara kualitatif, petugas belum sepenuhnya memahami dan menjalankan tugas secara standar serta dalam menjelaskan prosedur dan menjawab pertanyaan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepannya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha Di Tempat)	Desember 2025	Infokom
2	Prosedur	melakukan publikasi berkelanjutan terkait standar pelayanan Loka POM di Kab. Belitung	Desember 2025	Infokom
3	Waktu	Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung di Media Publikasi	Desember 2025	Infokom
4	Kompetensi	Peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui aplikasi IDEAS	Desember 2025	Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Belitung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

POM di Kabupaten Belitung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Belitung periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,38
3	Waktu Penyelesaian	89,38
4	Biaya/Tarif	87,88
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,42
6	Kompetensi Pelaksana	89,39
7	Perilaku Pelaksana	89,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,36
9	Sarana dan Prasarana	87,88

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Belitung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha Di Tempat)	Sudah	Belum terpaparnya informasi terkait Izin Edar Loka POM Belitung Belum Mempunyai data base lengkap terkait jumlah UMKM Obat dan Makanan. 3. Pelaku usaha merasa terlalu banyak dokumen persyaratan yang harus dilengkapi.	0749ac93d60a504b52ea2c157c2a9716.pdf 3355cd016d9f70d1a0405611f43eedcf.pdf
2	melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha Di Tempat)	Sudah	1. Belum terpaparnya informasi terkait Izin Edar 2. Loka POM Belitung Belum Mempunyai data base lengkap terkait jumlah UMKM Obat dan Makanan. 3. Pelaku usaha merasa terlalu banyak dokumen persyaratan yang harus dilengkapi.	0b91589d8a32ba009a1d254cafba76e5.pdf d2d07aaefb1a2694a5014dea43e2f8bd.pdf
3	Sosialisasi terkait standart pelayanan termasuk biaya registrasi (diskon 50% bagi UMK) di	Sudah	1. Pelaku usaha berasumsi biaya pengujian termasuk dalam biaya pelayanan sertifikasi CPPOB	ff281579a4125f9457535421ac51bcca.pdf

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	Media Publikasi			
4	Sosialisasi terkait Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Media Publikasi	Sudah	Masyarakat masih mengira bahwa pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi memungut biaya	7003050eb76144ccd941ee54e7d10b82.pdf
5	Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi/ Subsite Loka POM di kabupaten Belitung	Sudah	Konsumen merasa bahwa tindak lanjut terhadap pengaduan kurang cepat	2b319e33d6db708e99beb54baba8b162.pdf
6	Sosialisasi Biaya Layanan Pengaduan baik melalui media sosial atau WA Layanan	Sudah	Konsumen belum mengetahui prosedur tata cara pelayanan penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3e9fe9115ca45831fcbfeac349f63dbe.pdf

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 11 orang mengisi SKM Loka POM di Kabupaten Belitung. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 11 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belitung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang ”**Sangat Baik**” dengan nilai SKM **91,41**. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Belitung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu, dan Kompetensi.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Belitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

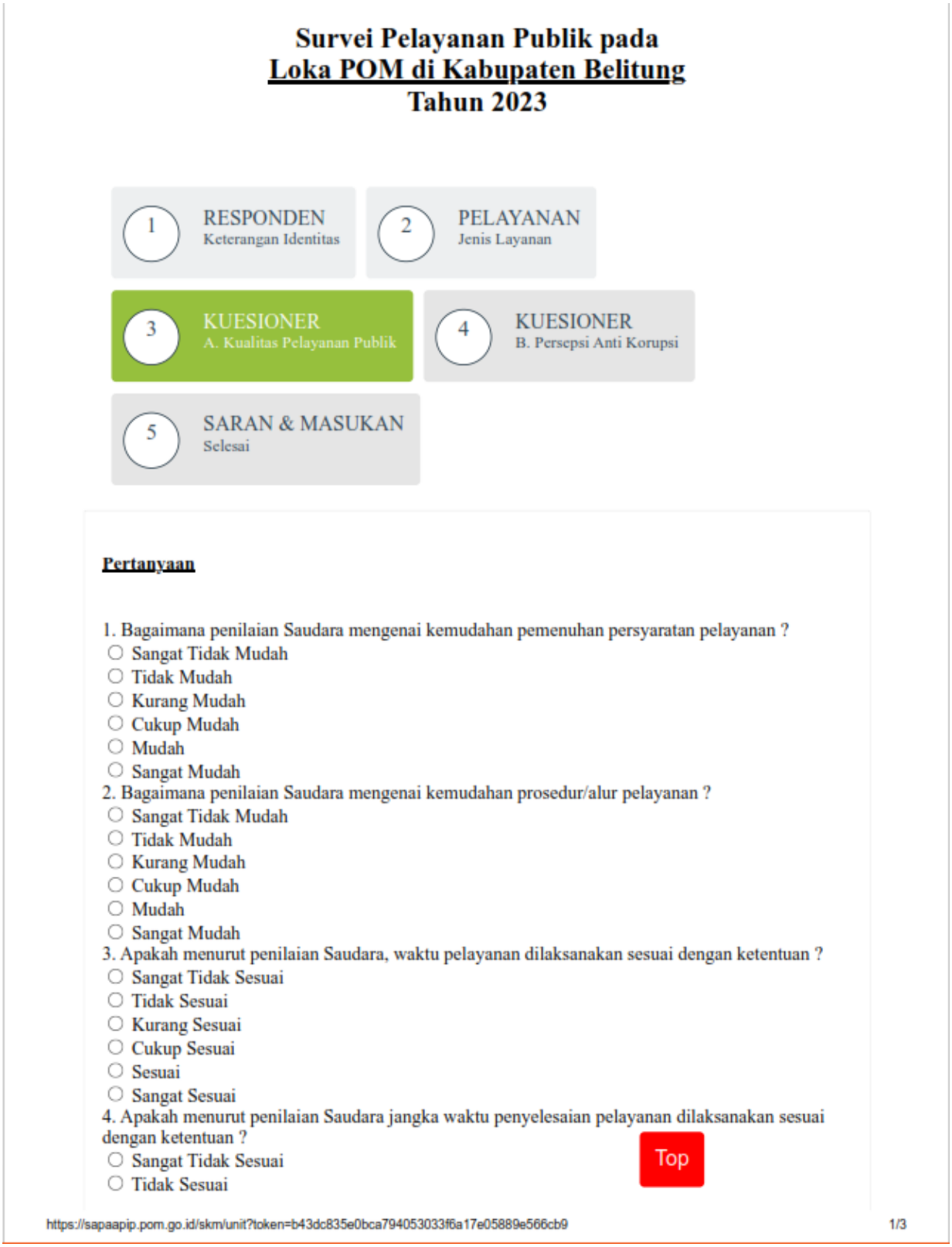
Belitung, 29 Juli 2025
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,

Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M.
NIP. 19871004 201012 1 003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Belitung
Tahun 2023

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

Top

https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=b43dc835e0bca794053033f6a17e05889e566cb9 1/3

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

○ 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- ○ 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 ?

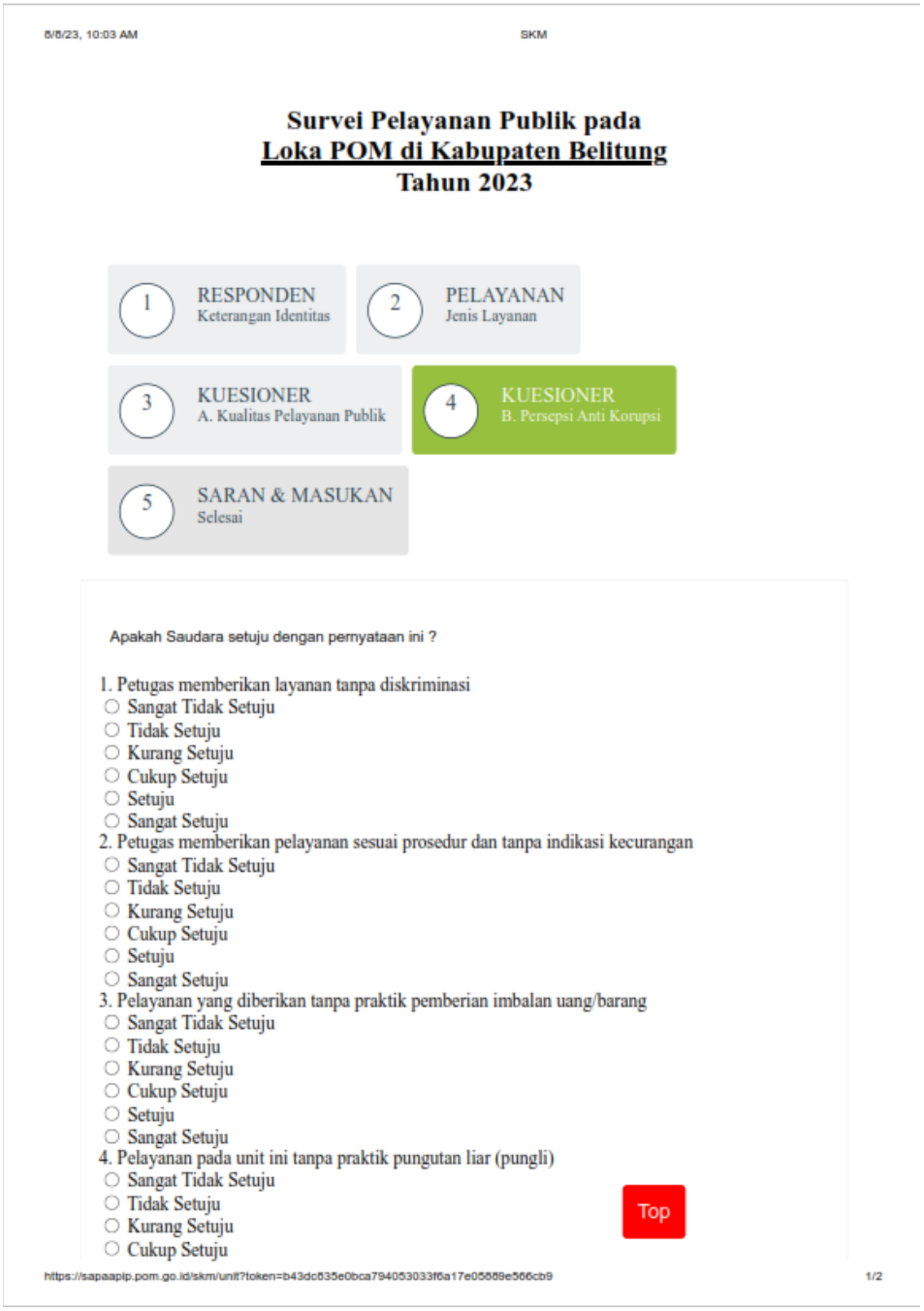
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

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 >

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



8/8/23, 10:03 AM SKM

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Belitung
Tahun 2023

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 ?

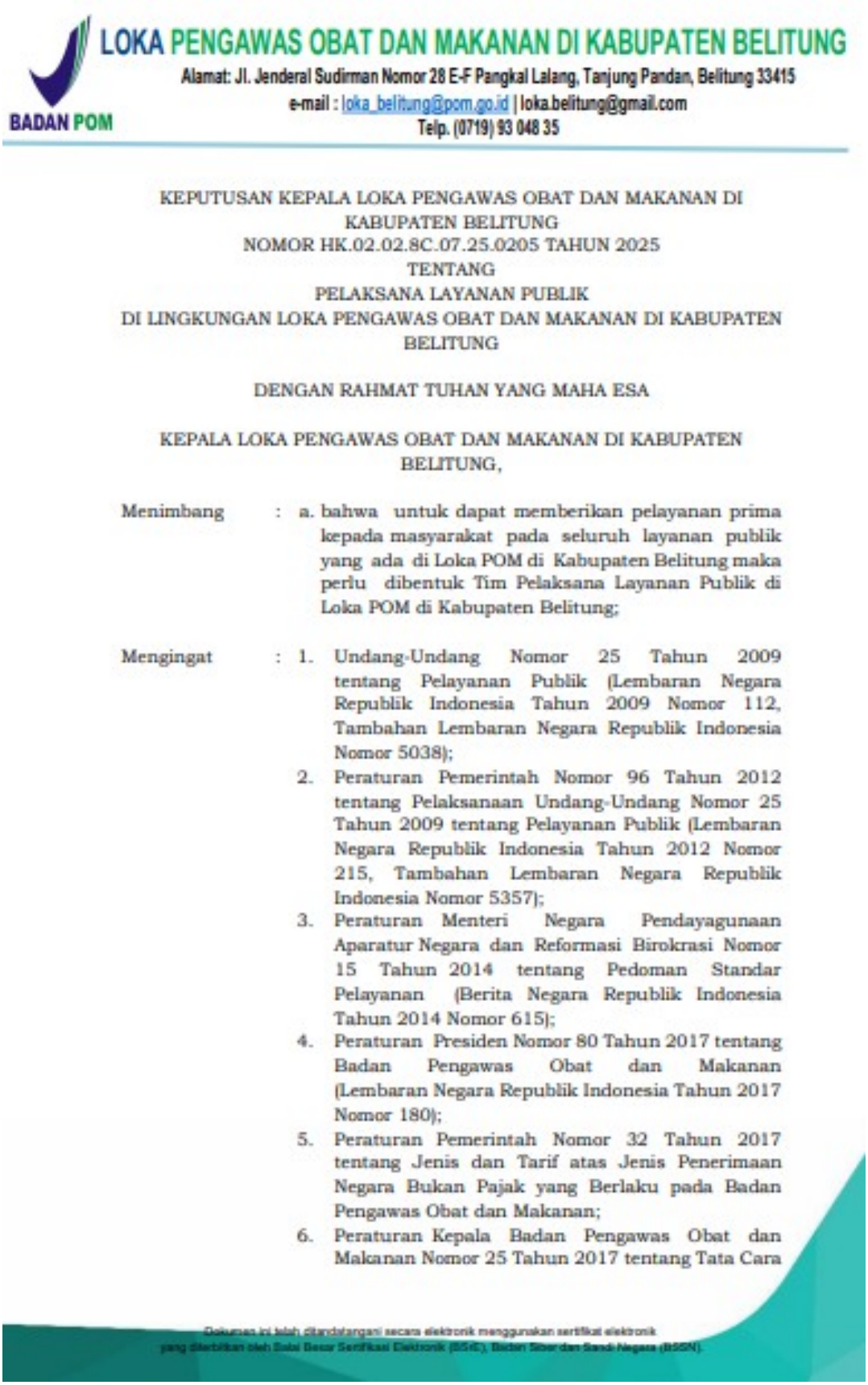
1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
   - ○ Sangat Tidak Setuju
   - ○ Tidak Setuju
   - ○ Kurang Setuju
   - ○ Cukup Setuju
   - ○ Setuju
   - ○ Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
   - ○ Sangat Tidak Setuju
   - ○ Tidak Setuju
   - ○ 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
   - ○ Sangat Setuju
4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
   - ○ Sangat Tidak Setuju
   - ○ Tidak Setuju
   - ○ Kurang Setuju
   - ○ Cukup Setuju

Top

https://sapaaplp.pom.go.id/skm/unit?token=b43dc835e0bca794053033f6a17e05589e566cb9 1/2

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
Alamat: Jl. Jenderal Sudirman Nomor 28 E-F Pangkal Lalang, Tanjung Pandan, Belitung 33415
e-mail : loka_belitung@pom.go.id | loka.belitung@gmail.com
Telp. (0719) 93 048 35
BADAN POM

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
NOMOR HK.02.02.8C.07.25.0205 TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANA LAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG,

Menimbang : a. bahwa untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada seluruh layanan publik yang ada di Loka POM di Kabupaten Belitung maka perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Publik di Loka POM di Kabupaten Belitung;

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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).