



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI POM DI MAMUJU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB 1	
PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	2
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
I.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA	
II.1 Pelaksanaan SKM	4
II.2 Metoda Pengumpulan Data	4
II.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
II.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
II.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
III.1 Jumlah Responden.....	7
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV	
IV.1 Analisis Permasalahan dan Tindak Lanjut	11
IV.2 Trend Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	12
BAB V	
V.1 KESIMPULAN	13

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 mengamalkan 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.

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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Mamuju.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan
- e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
- g. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

II.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Balai POM di Mamuju dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

II.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara *online* melalui aplikasi sapaapip pada link <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443>. 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 Balai POM di Mamuju yaitu:

- 1. Persyaratan (U1) :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu penyelesaian (U3) :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya/ tariff (U4) :** 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 (U5) :** 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 (U6) :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)**: 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).

II.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui aplikasi sapaapip di link <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443>. pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

II.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per Tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Data Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan Survei SKM 2022	Februari 2022	5
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Februari – April 2022	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Mei – Juni 2022	40
4.	Pelaporan	Juni – Juli 2022	20

II.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Mamuju. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan *Table 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 Balai POM di Mamuju tahun 2022;

Tabel 2. Data Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Pegujian	20	12
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	80	38
	T o t a l	100	50

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden dari 38 responden Pelayanan Informasi dan Pengaduan dan 12 responden Pelayanan pengujian, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Data 50 Responden SKM Tahun 2022

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	30	60,00
		Perempuan	20	40,00
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	16,00
		DI/D2/D3	3	6,00
		D4/S1	22	44,00
		S2/Profesi/S3	11	22,00
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	36,00
		Pegawai Swasta	4	8,00
		Wiraswasta	11	22,00
		Pelajar/Mahasiswa	2	4,00
		Lainnya	15	30,00
4.	Range Usia	≤ 25 Tahun	6	12,00
		26 – 30 Tahun	7	14,00
		31 – 35 Tahun	8	16,00
		36 – 40 Tahun	11	22,00
		≥ 40 Tahun	18	36,00

Tabel 4. Responden SKM Pelayanan Pengujian tahun 2022

No	Nama	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Heddy Hakimuddin Munie	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5
2	Arwanuddin	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	Muhammad Salil	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Mirsal Adriansyah	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
5	Apt. Evi RIsyani, S. Farm	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
6	Irwanto daud	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Aminuddin	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
8	Muhammad Irfan Ilyas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
9	Habibi Akbar	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5
10	Sapto Dwi Nurdyanto	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
11	Sapto Dwi Nurdyanto	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
12	Iis Asriaty AR	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4

Tabel 5. Responden SKM Pelayanan Informasi dan Pengaduan tahun 2022

No	Nama	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Monica Thenesia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
2	Junarli Ali	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	Desy	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
4	Saharuddin H	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	Tangga Paliwanan	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5
6	Muhammad Asiddiq	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	M. Husain	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	Irwa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	Hamdan Malik	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5
10	Muttaqin	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5
11	Nisa Asniati	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	Kirana Dipta Rakhmasari	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5
13	Wiwin angggraini anwar	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5
14	Darwis	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Nurul Heria	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	Suryani Nur Ramadhani Syam	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6

No	Nama	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
17	Erwin	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5
18	Aco Alu	5	5	6	5	5	4	5	5	6	5	5
19	Ayu Nirwana Landomang	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	Almy Sarah Zulfyana	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
21	A. Dewi Hardianti	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	Nurul Khairunnisa Wahid	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Rahman	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5
24	Lucky Kurniawan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	Makkulahu, S.Pd., M.Pd.	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6
26	Bahri	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
27	Sitti Harma, SKM., M.Kes	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
28	Ardiansah	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
29	Suciato, S.Farm., Apt.	4	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6
30	Sitti Rahmatia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	Ibrahim, SH	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	Agung Sianturi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	Kiki Waldiyah Aras	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
34	Suyati	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5
35	Sarman Tripandy	4	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5
36	Ratiningsih	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	4
37	Lydia, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
38	Agusriadi Natsir	4	5	5	5	4	4	4	6	6	5	5

III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat secara *online* melalui aplikasi sapaapip di link <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443> dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM
Pelayanan Pengujian	93.06	93.06	91.70	91.67	86.11	90,28	90.28	91.67	88.8	90.80
Pelayanan Informasi dan pengaduan	90.35	91,67	92.10	92.10	90.35	95.17	96.93	94.30	89.60	92,51

b. Nilai SKM per Unsur

Tabel 8. Nilai SKM tahun 2021 dan 2022 Pelayanan Pengujian pihak ketiga

UNSUR PELAYANAN	UNSUR	TAHUN 2021	TAHUN 2022	KENAIKAN
Persyaratan	U1	81,67	93.06	11.39
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	78.33	93.06	14.73
Waktu Penyelesaian	U3	83.33	91.70	8.37
Biaya/Tarif	U4	85.00	91.67	6.67
Produk Spesifikasi	U5	83.33	86.11	2.78
Kompetensi Pelaksana	U6	86.67	90.28	3.61
Perilaku Pelaksana	U7	86.67	90.28	3.61
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	85.00	91.67	6.67
Sarana dan Prasarana	U9	80.00	88.80	8.88
Nilai SKM		83.33	90.80	7.47

c. Nilai SKM per Unsur

Tabel 9. Nilai SKM tahun 2021 dan 2022 Pelayanan Informasi dan Pengaduan

UNSUR PELAYANAN	UNSUR	TAHUN 2021	TAHUN 2022	KENAIKAN
Persyaratan	U1	91,67	90.35	-1.32
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	91,67	91.67	-
Waktu Penyelesaian	U3	89,68	92.10	2.42
Biaya/Tarif	U4	88.10	92.10	4.0
Produk Spesifikasi	U5	88.10	90.35	4.25
Kompetensi Pelaksana	U6	88.10	95.17	7,07
Perilaku Pelaksana	U7	90.48	96.93	6,45
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90.48	94.30	3.82
Sarana dan Prasarana	U9	88.10	89.60	1.5
Nilai SKM		89,59	92.51	2.92

Keterangan:

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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 50 responden melalui link <https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3be1a3a41ef5f3c6374e5c865dcda386c45b5443>.

Penilaian SKM Layanan Pengujian dan Layanan Informasi dan Pengaduan Balai POM di Mamuju masuk katagori Mutu Pelayanan **Sangat Baik (A)**, terjadinya peningkatan Pelayanan Publik di tahun 2022.

Dari hasil analisis ditemukan masih adanya penilaian rendah terhadap 1 (satu) unsur di U5 pada penilaian SKM Pelayanan Pengujian dan 1 (satu) unsur di U9 pada penilaian SKM Pelayanan Informasi dan Pengaduan dari 9 (Sembilan) unsur penilaian.

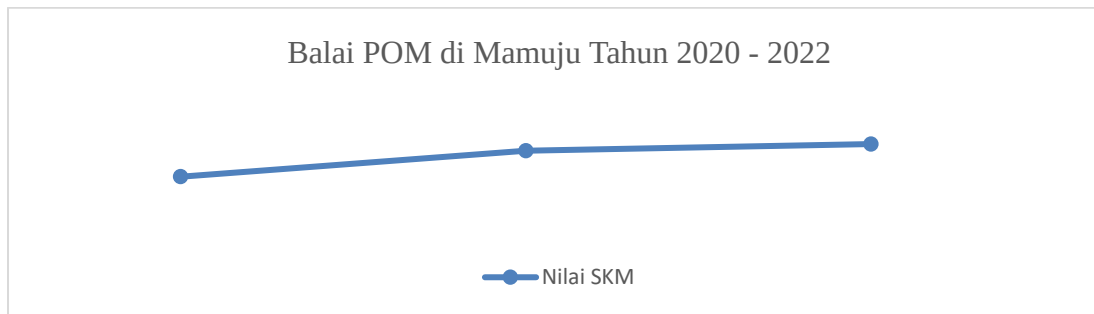
Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di tahun 2022 berjalan perlu dilakukan beberapa perbaikan dan perubahan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan responden sebagai berikut:

Tabel 10. Tindak Lanjut Rencana SKM Tahun 2022

Jenis Layanan	Unsur Pelayanan	Unsur	Nilai	Rencana Aksi tahun 2022
Layanan Pengujian	Produk Spesifikasi	U5	86.11	1.Akan terus mensosialisasikan mengenai pelayanan pengujian pihak ketiga, Pendampingan UMKM dan pengujian Covid19 di lintas sektor terkait 2. Akan mensosialisasikan aplikasi Pelayanan pihak ketiga/PNBP dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pendataan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media
Layanan Informasi dan Pengaduan	Sarana dan Prasaran	U9	89.30	Akan terus menerus dilakukan pembenahan,penataan dan penambahan sarana prasarana terkait pelayanan publik, yang sudah tersedia, antara lain: Ruang Lobby di depan ruang tunggu layanan publik, menambahkan kotak kepuasan pelanggan, pelayanan minuman gratis untuk pelanggan (penyediaan coffee maker) dan PhotoCopy. revisi Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Chargin

IV.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 Balai POM di Mamuju dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik Balai POM di Mamuju dari tahun 2020 hingga 2022.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga April 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara umum pelayanan publik mengalami peningkatan kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,51. Hal ini menunjukkan Balai POM di Mamuju telah berhasil meningkatkan kinerja penyelenggara Pelayanan Publik baik jenis pelayanan, Pelayanan Pengujian juga Pelayanan Informasi dan Pengaduan dari tahun 2021 hingga 2022.
2. Unsur pelayanan pengujian dan pelayanan informasi dan pengaduan yang termasuk 1 (satu) unsur rendah dari 9 (Sembilan) unsur dan menjadi prioritas peningkatan perbaikan yaitu Produk Spesifik di layanan pengujian serta Sarana dan Prasarana di Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
3. Peningkatan nilai di 9 (sembilan) Unsur penilaian dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dan Prosedur pada Pelayanan Pengujian dan, Perilaku Petugas pada Pelayanan Informasi dan Pengaduan akan terus di pertahankan dan lebih ditingkatkan.

Mamuju, 30 Desember 2022

Plt. Kepala Balai POM di Mamuju



Burham Sidobejo, SH., MH.

LAMPIRAN

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Mamuju
Tahun 2022**

- 1** RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2** PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3** KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4** SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Tgl

2022-09-05 11:10:54

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat ▼

Pekerjaan Utama

Pelajar /mahasiswa ▼

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2022																				
Unit Kerja		: Balai POM di Mamuju																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelami n	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaia n (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11
1	Pengujian	3/21/2022 11:55	Heddy Hakimuddin	48	Laki-laki	82192998500	S1	PNS/TNI/Polri	Badan Pendapatan	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	Lebih mendekatkan pelayanan terhadap
2	Pengujian	3/21/2022 11:59	Arwanuddin	40	Laki-laki	81244182438	S1	PNS/TNI/Polri	Bapenda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Meningkatkan kerjasama dan pelayanan pada pemerintah Kabupaten
3	Pengujian	3/21/2022 12:15	Muhammad Salil	58	Laki-laki	8124461226	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	80	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Metode pelayanan dipertahankan dan jika perlu
4	Pengujian	3/21/2022 13:53	Mirsal Adriansyah	20	Laki-laki	85242382592	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Yakesma Sulawesi Barat	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Alhamdulillah puas denfab pelayanan yang sangat baik dan cepat. Namun di daerah tempat tinggal saya di Simboro pelabuhan Fery masih ada yang tidak mengenal apa itu BPOM sehingga jika ada
5	Pengujian	3/21/2022 14:14	Apt. Evi Risyani, S. Farm	31	Peremp	82194959735	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Instalasi Farmasi	100	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
6	Pengujian	3/21/2022 15:00	Irwanto daud	36	Laki-laki	85241116806	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Sulbar	80	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	Pengujian	3/21/2022 18:21	Aminuddin	51	Laki-laki	81355600115	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	Semua sesuai proses dan prosedur sesuai
8	Pengujian	3/21/2022 18:31	Muhammad Irfan Ilyas	38	Laki-laki	85399999887	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Agar sarana dan prasarana lebih ditingkatkan
9	Pengujian	3/21/2022 18:35	Habibi Akbar	41	Laki-laki	85255457709	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas PUPR Sulbar	100	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	Semoga tambah mantap pelayanannya
10	Pengujian	3/21/2022 18:38	Sapto Dwi Nurdyanto	40	Laki-laki	81343285501	S1	PNS/TNI/Polri	KPPN Mamuju	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	Pelayanan memuaskan, pertahanan untuk menjadi
11	Pengujian	3/21/2022 18:38	Sapto Dwi Nurdyanto	40	Laki-laki	81343285501	S1	PNS/TNI/Polri	KPPN Mamuju	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	Pelayanan memuaskan, pertahanan untuk menjadi
12	Pengujian	3/21/2022 18:42	Iis Asriaty AR	42	Peremp	82259156024	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	RSUD Kabupaten	100	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	Semua baik
13	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/5/2022 8:52	Monica Thenesia	57	Peremp uan	81241633839	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Lebih mendampingi lg selama proses pengurusan agar memudahkan perkembangannya
14	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/9/2022 8:46	Junarli Ali	36	Laki-laki	82397203300	S1	PNS/TNI/Polri	Karantina Pertanian	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga lebih di tingkatkan
15	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/9/2022 9:36	Desy	27	Peremp uan	82187388788	S1	Wiraswasta	-	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	Terimakasih atas layanannya
16	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/14/2022 9:13	Saharuddin H	36	Laki-laki	8113445740	S1	Wiraswasta	Rumah Madu Aisyah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan agar dipertahankan
17	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/11/2022 9:03	Tangnga Paliwanan	40	Laki-laki	82296518108	S1	Wiraswasta	-	80	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	Trims mohon dibntu hingga selesai pengurusan nomor bpom
18	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/16/2022 12:02	Muhammad Asiddiq	30	Laki-laki	85340661927	S1	Pegawai BUMN/D	PT. Asuransi Kredit Indonesia (Askrindo)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga Pelayanan selalu baik dan Selalu menjaga Integritas dalam perusahaan.
19	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 11:48	M. Husain	25	Laki-laki	89694875182	S1	Pelajar /mahasiswa	Kantor Dinas KUKM Perindag	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Proses pengaduan dan pelayanan informasi sangat jelas dan mudah dipahami
20	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 11:52	Irwa	31	Laki-laki	85259096722	S1	Pegawai swasta	PUPR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantap
21	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:08	Hamdan Malik	46	Laki-laki	82298077677	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	DLHK Kabupaten Mamuju	100	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	
22	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:12	Muttaqin	34	Laki-laki	82393435904	S1	Wiraswasta	PT Sinergi Bahagia Bersama	100	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	
23	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:23	Nisa Asniati	40	Peremp uan	85399333737	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Rumah BUMN Mamuju	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan Pelayanan Primanya
24	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:26	Kirana Dipta Rakhmasari	26	Peremp uan	85694445440	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Tanjung sarana lestari	100	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	
25	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:29	Wiwin angraini anwar	32	Peremp uan	8115991411	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Klinik Avicenna	85	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	
26	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:32	Darwis	40	Laki-laki	85255565982	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Kantor Desa Letawa	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Ditingkatkan lagi sosialisasi ke masyarakat tentang pentingnya kesehatan
27	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:36	Nurul Heria	28	Peremp uan	82187388353	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan Pelayanan

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
28	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:39	Suryani Nur Ramadhani Syam	28	Perempuan	85298020737	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	Kimia Farma Apotek	100	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Tetap semangat memberikan pelayanan
29	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 12:42	Erwin	35	Laki-laki	82334334333	S1	Pegawai BUMN/D	Perum Bulog	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	Informasi yang diberikan petugas sangat jelas dan responnya cepat
30	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 13:04	Aco Alu	22	Laki-laki	82296838276	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Kampus Universitas Sulawesi Barat	80	5	5	6	5	5	4	5	5	6	5	5	Semoga BPOM bisa lebih maksimal dan tetap semangat menjalani tugas demi kesejahteraan
31	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 13:26	Ayu Nirwana Landomang	27	Perempuan	85341355455	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT Asuransi Jiwa Inhealth	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 13:29	Almy Sarah Zulfyana	28	Perempuan	85398081455	S2/Profesi/S3	Lainnya	PIP Makassar	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	Pelayanan mantap
33	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:04	A. Dewi Hardianti	25	Perempuan	81356416425	S1	Wiraswasta	PT Hadji Kalla (Toyota Polman)	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas. Pelayanan mudah dimengerti
34	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:07	Nurul Khairunnisa Wahid	27	Perempuan	8234851109	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Mamuju	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:09	Rahman	34	Laki-laki	82393188243	S1	Wiraswasta	Usaha Rumahan	100	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	Layanan baik
36	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:11	Lucky Kurniawan	25	Laki-laki	82198494500	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	PKM baru-baru	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Puas dengan pelayanannya
37	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:17	Makkulahu, S.Pd., M.Pd.	42	Laki-laki	82259883700	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	SMPN 1 Pedongga	100	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	Dipertahankan Pelayanannya
38	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:40	Bahri	28	Laki-laki	81354904566	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Bidik Nasional Pers	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Terus ditingkatkan pelayanannya
39	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:42	Sitti Harma, SKM., M.Kes	35	Perempuan	82293335143	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	RSUD Kab Majene	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	Pelayanan lebih baik lagi
40	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:53	Ardiansah	29	Laki-laki	85298366576	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Stikes Shinta Jaya Mamuju	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Semoga ke depan BPOM Mamuju semakin jaya, cepat dan sigap dalam pelayanan masyarakat
41	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 14:56	Suciato, S.Farm., Apt.	36	Perempuan	82250529876	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Sulawesi Putera Farmasi Cab.	90	4	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	
42	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 15:05	Sitti Rahmatia	47	Perempuan	85218454007	S1	PNS/TNI/Polri	Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kerjasama yang sudah ada kami harapkan tetap berlanjut
43	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 15:43	Ibrahim, SH	40	Laki-laki	85384709986	S1	PNS/TNI/Polri	POLRI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus
44	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 15:54	Agung Sianturi	32	Laki-laki	81284164742	S1	Pegawai BUMN/D	PT Askrindo Mamuju	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga selalu melayani sepenuh hati
45	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 16:06	Kiki Walidiah Aras	24	Perempuan	85256479048	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	RSUD Polewali	100	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	-
46	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 18:19	Suyati	43	Perempuan	87836319634	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Penjual Jamu Gendong	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-
47	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 18:24	Sarman Tripany	29	Laki-laki	82346533940	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Apotek EMVE	85	4	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	Ruang tunggu sebaiknya dibuat lebih nyaman lagi dan ditambahkan kursi tunggu
48	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 18:45	Ratiningsih	37	Perempuan	811433314	S1	Lainnya	Bumdes Bambamanurung	80	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	4	Terimakasih atas pelayanannya
49	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 18:48	Lydia, S.Pd	57	Perempuan	82344420923	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	SDN 003 Tawalian	50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	Pelayanan Cukup Bagus
50	Layanan Informasi dan Pengaduan	3/21/2022 18:51	Agusriadi Natsir	42	Laki-laki	82192599633	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pers	65	4	5	5	5	4	4	4	6	6	5	5	Program sosialisasi seharusnya segera dilaksanakan di Pasangkayu