

# LAPORAN SKM TRIWULAN I 2023



LOKA POM DI KOTA BAUBAU  
2023

## DAFTAR ISI

### LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| HALAMAN JUDUL .....                                                        | i  |
| DAFTAR ISI .....                                                           | ii |
| BAB I .....                                                                | 1  |
| PENDAHULUAN .....                                                          | 1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                   | 1  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                     | 1  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                                | 2  |
| BAB II .....                                                               | 3  |
| PENGUMPULAN DATA SKM .....                                                 | 3  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....                                                    | 3  |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....                                          | 3  |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                          | 4  |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                            | 4  |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                       | 4  |
| BAB III .....                                                              | 5  |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....                                            | 5  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                             | 5  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....  | 5  |
| BAB IV .....                                                               | 7  |
| ANALISIS HASIL SKM .....                                                   | 7  |
| 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut ..... | 7  |
| 4.2 Tren Nilai SKM .....                                                   | 8  |
| BAB V .....                                                                | 9  |
| KESIMPULAN .....                                                           | 9  |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| LAMPIRAN .....                                      | 10 |
| 1. Kuesioner.....                                   | 10 |
| 2. Hasil Olah Data SKM .....                        | 10 |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... | 12 |

# **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 Kota Baubau 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**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. 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 Kota Baubau.

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 dilakukannya SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun periode Januari-Maret tahun 2023 pada Loka POM di Kota Baubau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan <http://bit.ly/SurveilKMBaubau> yang disebarakan 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 Kota Baubau yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <http://bit.ly/SurveilKMBaubau> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

| No. | Kegiatan                              | Waktu Pelaksanaan  | Jumlah Hari |
|-----|---------------------------------------|--------------------|-------------|
| 1.  | Persiapan                             | Januari 2023       | 1           |
| 2.  | Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner | Januari-Maret 2023 | 90          |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis          | April 2023         | 15          |
| 4.  | Pelaporan                             | April 2023         | 10          |

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, Loka POM di Kota Baubau menjadikan semua penerima layanan pada periode berjalan dari setiap jenis layanan Loka POM di Kota Baubau sebagai responden. Selanjutnya, dari jumlah responden 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 Kota Baubau tahun 2022.

| No     | Jenis                              | Populasi | Sampel |
|--------|------------------------------------|----------|--------|
| 1      | Layanan informasi Pengumpulan Data | 11       | 11     |
| Jumlah |                                    | 11       | 11     |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1. Jumlah Responden 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                             | 9      | 81,82%     |
|    |               | Perempuan                             | 2      | 18,18%     |
| 2  | Pendidikan    | ≤ SMA/Sederajat                       | 1      | 9,09%      |
|    |               | DI/D2/D3                              | 0      | 0%         |
|    |               | D4/S1                                 | 9      | 81,82%     |
|    |               | S2/Profesi/S3                         | 1      | 9,09%      |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/Polri                         | 0      | 0%         |
|    |               | Pegawai Swasta                        | 1      | 9,09%      |
|    |               | Wiraswasta                            | 6      | 54,54%     |
|    |               | Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan | 0      | 0%         |
|    |               | Lainnya                               | 4      | 36,37%     |
| 4  | Usia          | ≤ 25 Tahun                            | 2      | 18,18%     |
|    |               | 26 – 30 Tahun                         | 1      | 9,09%      |
|    |               | 31 – 35 Tahun                         | 6      | 54,55%     |
|    |               | 36 – 40 Tahun                         | 2      | 18,18%     |
|    |               | ≥ 41 Tahun                            | 0      | 0%         |

##### 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 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|-----------------------|
| Layanan Informasi dan Pengaduan | 90.00 | 97.50 | 91.67 | 95.00 | 95.00 | 100.00 | 100.00 | 95.00 | 90.00 | 94.32                 |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan |                                          | 2023         |
|-----------------|------------------------------------------|--------------|
| U1              | Persyaratan                              | 90.00        |
| U2              | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 97.50        |
| U3              | Waktu Penyelesaian                       | 91.67        |
| U4              | Biaya/Tarif                              | 95.00        |
| U5              | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 95.00        |
| U6              | Kompetensi Pelaksana                     | 100.00       |
| U7              | Perilaku Pelaksana                       | 100.00       |
| U8              | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95.00        |
| U9              | Sarana dan Prasarana                     | 90.00        |
|                 |                                          | <b>94.32</b> |

Keterangan:

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

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan I 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 5 April 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No | Jenis Layanan                   | Unsur Layanan dengan Nilai | Penyebab                                                                                               | Rencana Tindak Lanjut                                                                                      | Timeline      | PIC                 |
|----|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| 1  | Layanan Informasi dan Pengaduan | Persyaratan                | Responden masih belum memahami benar akan persyaratan yang telah ditetapkan                            | Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan layanan di Loka POM di Kota Baubau                              | 30 April 2023 | Koordinator Infokom |
|    |                                 | Waktu Penyelesaian         | Responden berharap agar pelayanan dapat dilakukan lebih cepat lagi dari timeline yang telah ditentukan | Menyampaikan timeline yang telah ditetapkan dalam Standar pelayanan                                        | 30 April 2023 | Koordinator Infokom |
|    |                                 | Sarana dan Prasarana       | Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan publik                                                     | Melengkapi sarana dan prasarana berdasarkan skala prioritas anggaran yang dimiliki Loka POM di Kota Baubau | 30 Juni 2023  | Koordinator Infokom |

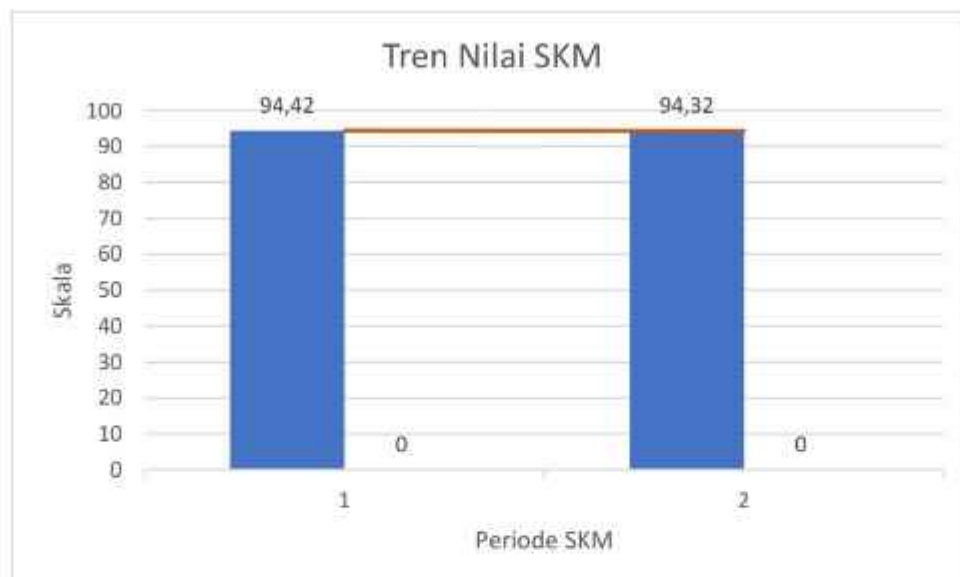
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui

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                              | Tindak Lanjut                                              | Timeline  |
|----|---------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| 1  | Layanan Informasi dan Pengaduan | Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha | Melakukan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha | Juni 2023 |

#### 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 Kota Baubau jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Semester II tahun 2022 mengalami penurunan, dari nilai 94.42 turun menjadi 94.32.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Baubau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94.32.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Persyaratan, unsur Sarana dan Prasana, dan Unsur Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Unsur perilaku pelaksana dan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Baubau, 17 April 2023  
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Baubau



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<http://bit.ly/SurveilKMBaubau>

Hasil Olah Data SKM

| Tahun                       | : 2023                            |             |               |                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |       |       |                                                                  |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------|---------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|------------------------------------------------------------------|
| Unit Kerja                  | : Loka POM di Kota Baubau         |             |               |                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |       |       |                                                                  |
| Layanan                     | : Layanan Informasi dan Pengaduan |             |               |                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |       |       |                                                                  |
| Populasi                    | : 11                              |             |               |                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |       |       |                                                                  |
| Sampel                      | : 11                              |             |               |                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |       |       |                                                                  |
| No.                         | Umur                              | Jenis Kelam | Pendidikan    | Pekerjaan         | U1    | U2    | U3    |       |       | U4    | U5     | U6     | U7     | U8    | U9    | Kritik dan Saran                                                 |
| 1                           | 38                                | Laki-laki   | D4/S1         | Wartawan          | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 4      | 4      | 3     | 3     | Semakin baik lagi kedepannya.                                    |
| 2                           | 32                                | Laki-laki   | D4/S1         | Pegawai Swasta    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4      | 4      | 4      | 3     | 3     | Perfect                                                          |
| 3                           | 26                                | Perempuan   | D4/S2         | Lainnya           | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4     |                                                                  |
| 4                           | 31                                | Laki-laki   | D4/S1         | Wiraswasta        | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4     |                                                                  |
| 5                           | 35                                | Laki-laki   | D4/S1         | Wiraswasta        | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 3     | Agar tetap selalu mendampingi umkm dalam usaha produksi kosmetik |
| 6                           | 32                                | Laki-laki   | PROFESI/S2/S3 | Wiraswasta        | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 3     |                                                                  |
| 7                           | 31                                | Perempuan   | D4/S1         | Wartawan          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4     | Pelayanan baik. Tetap di jaga                                    |
| 8                           | 39                                | Laki-laki   | D4/S1         | Wiraswasta        | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4     |                                                                  |
| 9                           | 32                                | Laki-laki   | D4/S2         | Wiraswasta        | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3      | 4      | 4      | 4     | 4     |                                                                  |
| 10                          | 24                                | Laki-laki   | D4/S1         | wiraswasta        | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4     |                                                                  |
| 11                          | 20                                | Laki-laki   | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4     |                                                                  |
| Nilai Rata-rata             |                                   |             |               |                   | 3,64  | 3,91  | 3,64  | 3,73  | 3,73  | 3,82  | 3,82   | 4,00   | 4,00   | 3,82  | 3,64  |                                                                  |
| Nilai Rata-raata Tertimbang |                                   |             |               |                   | 90.00 | 97.50 | 90.00 | 92.50 | 92.50 | 95.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 95.00 | 90.00 |                                                                  |
| Nilai Unit Layanan          |                                   |             |               |                   | 94.32 |       |       |       |       |       |        |        |        |       |       |                                                                  |

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM  
a. SK Tim Pelaksana SKM



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau 93711  
Telp. (0402) 2822916; Email : loka\_baubau@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA BAUBAU  
NOMOR : HK.02.02.35B.35B4.07.22.1141 TAHUN 2022  
TENTANG  
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,

- 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 berisiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dari keahlian dibidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Huruf a dan Huruf b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.

- 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...

- 2 -

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau TENTANG Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Petugas Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditentukannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.
- Ketiga : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Baubau

Pada Tanggal 22 Juli 2022

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

- 3 -

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA BAUBAU  
NOMOR : HK.02.02.35B.35B4.07.22.1141  
TENTANG  
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK  
Tanggal : 22 Juli 2022

**SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK**

|    |                                |                                   |
|----|--------------------------------|-----------------------------------|
| I. | Penanggungjawab                | : Kepala Loka POM di Kota Baubau  |
| II | Tim Pelaksana Pelayanan Publik | 1. Dra. Sitti Sarpiati Alwi       |
|    |                                | 2. Asdin, STP                     |
|    |                                | 3. Anggun Dwi Yanti, S.Farm, Apt. |
|    |                                | 4. Riche Riyanti Saranga, S.KM    |
|    |                                | 5. Ila Andini Okselia, S.TP       |

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA BAUBAU



RYANPERI KUSUMA

---

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), BSSN*

### Pubilkasi Hasil SKM pada Media Sosial

