

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SUMBA TIMUR

NOTA DINAS
NOMOR : OT.03.04.12C.08.25.42

Yth. : Kepala Biro Hukum dan Organisasi BPOM RI
Dari : Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Hal : Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Sumba Timur Tahun 2025
Tanggal : 29 Agustus 2025

Sebagai salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap UPP wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Berkenaan dengan hal tersebut, berikut disampaikan Laporan pelaksanaan SKM Loka POM di Kabupaten Sumba Timur tahun 2025.

Demikian disampaikan, untuk dapat dilaksanakan dengan baik. Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Loka POM di Kab. Sumba
Timur,



Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR
BADAN POM
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum
NIP : 198605072008121001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Sumba Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Waingapu, 29 Agustus 2029

Kepala Loka POM di Kab. Sumba Timur,



Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum

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 Sumba Timur 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.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 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 disebarakan 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 Sumba Timur 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.
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 9 orang dan sampel sebanyak 4 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
2	Pengujian Obat dan Makanan	1	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7	2
Jumlah		9	4

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

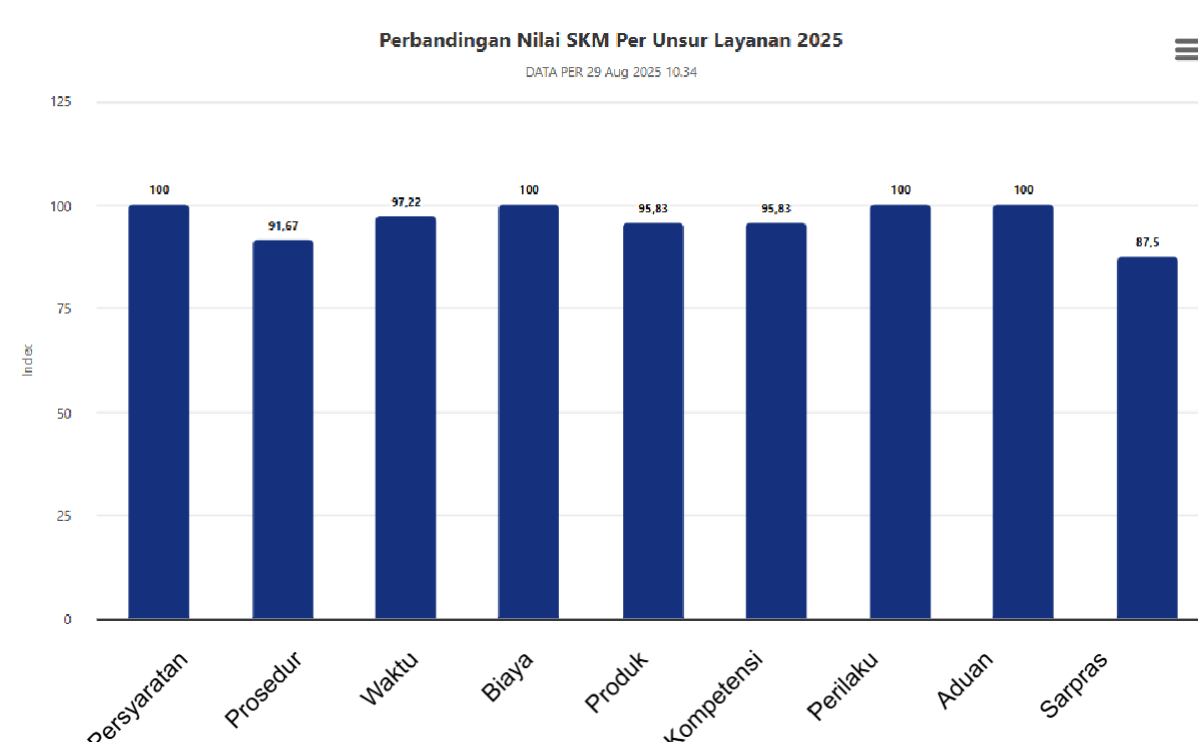
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	75%
		Perempuan	1	25%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	4	100%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	25%
		Swasta	1	25%
		Wirausaha	2	50%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	4	100%
		Disabilitas	0	0%

5	Kategorisasi Disabilitas	Jenis	Disabilitas Fisik	00	0%
			Disabilitas Intelektual	0	0%
			Disabilitas Mental	0	0%
			Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100,00	100,00	94.44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83.33	97.53
2.	Pengujian Obat dan Makanan	1	100,00	66.67	100,00	100,00	83.33	83.33	100,00	100,00	83.33	90.74
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	2	100,00	100,00	97.22	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	91.67	98.77
Rerata IKM Per Unsur			100,00	91,67	97.22	100,00	95,83	95,83	100,00	100,00	87,75	96.45
IKM Unit Layanan			96.45									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa 3 unsur terendah adalah U2 (Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan), U6 (Kompetensi Petugas), dan U9 (Sarana dan Prasarana) Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi adalah U1 (Persyaratan Pelayanan), dengan nilai 100. Aspek Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas dan Sarana dan Prasarana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 87,5. Selanjutnya prosedur yang mendapatkan nilai 91,67 adalah nilai terendah kedua dan kompetensi mendapat nilai 95,63.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis terutama bagi pelanggan di daerah yang cukup tertinggal teknologi seperti di Sumba. Selain itu, terdapat keluhan mengenai jumlah petugas yang terbatas sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu sarana dan prasarana pelayanan seperti sistem antrian, sarana prasarana seperti lahan parkir yang kurang tersedia.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk

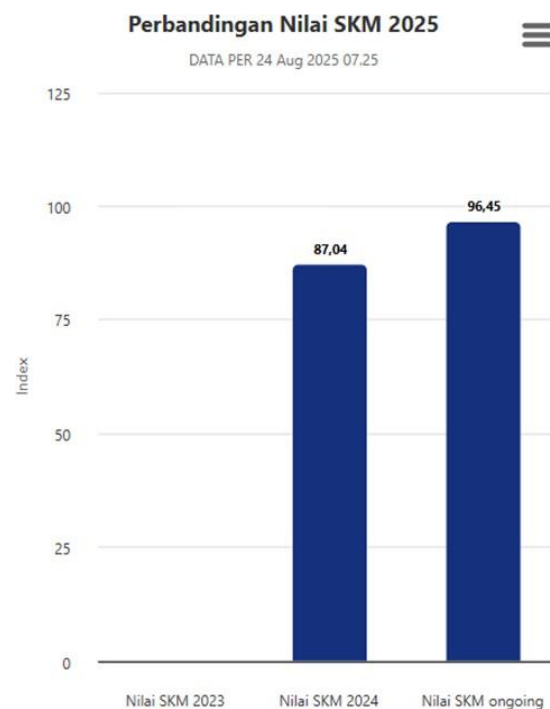
menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan dengan membuat prosedur yang tercetak sehingga lebih mudah terbaca dan dipahami oleh pelanggan yang terbatas kemampuan teknologinya, meningkatkan jumlah dan keterampilan komunikasi petugas pelayanan publik, serta memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan publik yang masih memungkinkan dengan keterbatasan ketersediaan anggaran Loka POM di Kabupaten Sumba Timur. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	September 2025	Infokom/ Bidang Pelayanan Publik
		Membuat alur layanan dengan bagan yang mudah dipahami dan dicetak seperti brosur atau x banner layanan.	Oktober 2025	Infokom/ Bidang Pelayanan Publik
2	Kompetensi Petugas	Membuat SK baru terkait Tim Pelayanan Publik dengan melibatkan CPNS yang baru masuk	Oktober 2025	Infokom/ Bidang Pelayanan Publik
		Membuat dan menjalankan sistem reward and punishment bagi Petugas Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	Oktober 2025	Infokom/ Bidang Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Membuat Identitas Pelayanan Publik, Sistem antrian,	Oktober 2025	Infokom/ Bidang Pelayanan Publik

		pengadaan CCTV dan penanda lahan parkir menyesuaikan tersedianya anggaran		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 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 Sumba Timur periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

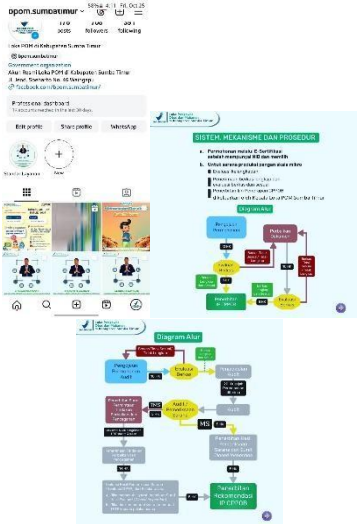
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	100.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.33
3	Waktu Penyelesaian	83.33
4	Biaya/Tarif	83.33
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	100.00
6	Kompetensi Pelaksana	83.33
7	Perilaku Pelaksana	83.33
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83.33
9	Sarana dan Prasarana	83.33

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 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.

RTL Tahun 2024 yang telah di Tindaklanjuti

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi melalui media sosial persyaratan Layanan Informasi dan Pengaduan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi layanan informasi dan pengaduan melalui media sosial instagram pada 24 Oktober 2024 Link : https://www.instagram.com/p/DBf4C75T3Is/	
2	Sosialisasi melalui media sosial persyaratan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	Sudah	Sosialisasi alur dan timeline CPOTB Bertahap pada medsos IG Loka POM di Kab. Sumba Timur tgl 24 Oktober 2024 Link : https://www.instagram.com/p/DBf_kIsTMTe/	

3	Penjelasan sistem dan prosedur layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	Sudah	Sosialisasi alur dan timeline CPOTB Bertahap pada medsos IG Loka POM di Kab. Sumba Timur tgl 24 Oktober 2024 Link : https://www.instagram.com/p/DBf9h-1Tig3/	
---	---	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 4 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Sumba Timur. Layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), pengujian obat dan makanan, dan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 4 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 96,45. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sumba Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: U2 (Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan), U6 (Kompetensi Petugas), dan U9 (Sarana dan Prasarana).
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Sumba Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Waingapu, 31 Agustus 2025

Kepala Loka POM di Kab. Sumba Timur,



Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum
NIP. 198605072008121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

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

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

< Kembali

Selanjutnya >

14

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

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Tahun 2025

- 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

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=f09111de629cc7c16100f991ea...>

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Tahun 2025

- 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

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Tahun 2025

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

52861

Masukkan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

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

