

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LOKA POM DI KABUPATEN MIMIKA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026

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	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	24
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	25
1. Kuesioner	25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	29

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rudolf Surya Panduwinata Bonay, S.Si
NIP : 19881208 201502 1 004
Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Mimika
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Mimika

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.

Kab. Mimika, 27 Agustus 2026

Kepala Loka POM di Kabupaten Mimika



Rudolf Surya Panduwinata Bonay, S.Si

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 Mimika 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 Mimika 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 Mimika 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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan <i>cleansing</i> Data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 72 orang dan sampel sebanyak 19 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	65	16
Jumlah		72	19

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

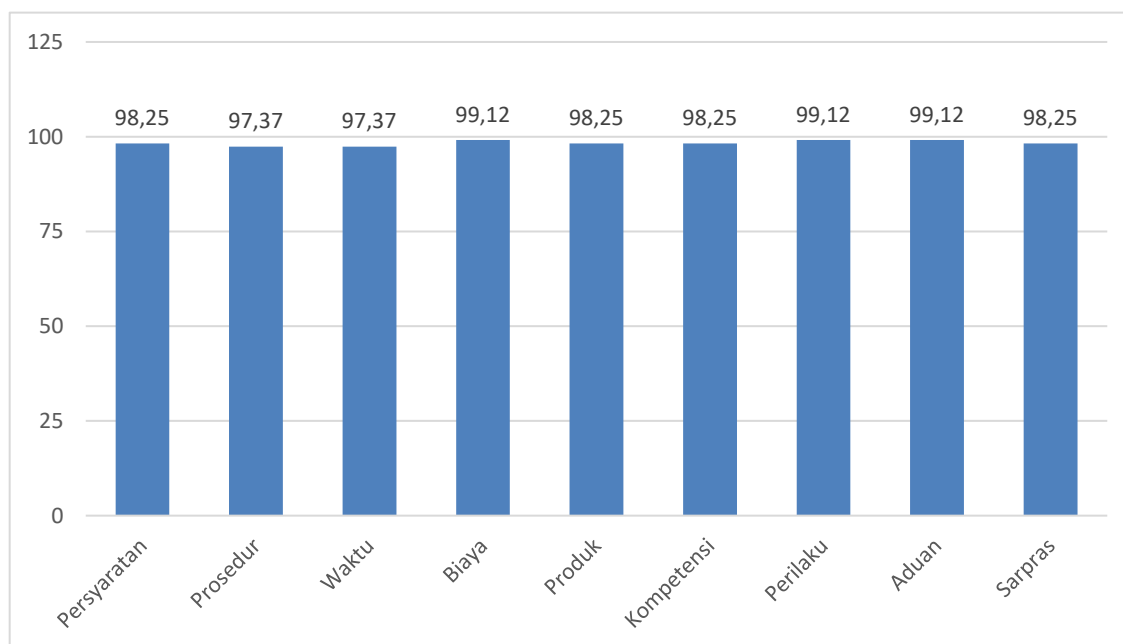
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	16%
		Perempuan	16	84%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	4	21%
		D1/D2/D3	2	11%
		D4/S1	8	42%
		S2/Profesi/S3	5	26%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	11%
		Swasta	13	68%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	21%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	19	100%
		Disabilitas	0	0%

5	Kategorisasi Disabilitas	Jenis Disabilitas Fisik	0	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	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	100,00	91,67	97,22	100,00	100,00	91,67	100,00	91,67	91,67	95,99
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16	97,92	97,92	97,22	98,96	97,92	98,96	98,96	100,00	98,96	98,53
Rerata IKM Per Unsur			98,25	97,37	97,37	99,12	98,25	98,25	99,12	99,12	98,25	98.34
IKM Unit Layanan			98.34									
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 aspek persyaratan prosedur, waktu dan persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur dan waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 97,37. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 98,25.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, Loka POM di Kabupaten Mimika menerima banyak masukan di antaranya:

- Sudah sangat baik dan agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dalam pendampingan saat sertifikasi dan lebih sering memberikan informasi mengenai pengurusan sertifikasi (untuk PBF baru atau perpanjangan sertifikasi CDOB), dan informasi mengenai obat yang ditarik dari peredaran.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik hanya saja kunjungan dan waktu visit terkadang melebihi jam kerja sebaiknya disesuaikan
- Pengadaan pelatihan atau sosialisasi untuk pelaku usaha

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, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah

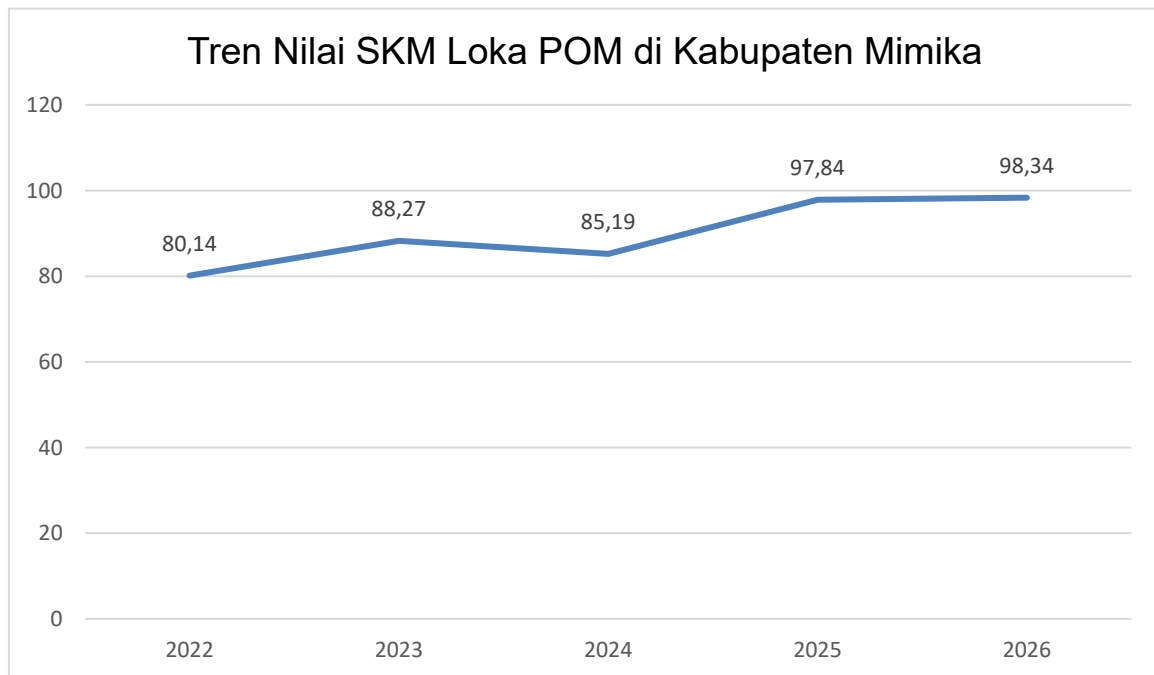
disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Melaksanakan sosialisasi terkait prosedur dalam rangka pelayanan publik yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Mimika melalui kegiatan pameran dan KIE keliling	November 2026	Fungsi Infokom
2	Waktu	Menyediakan sarana pelayanan yang dapat memangkas dan menghemat waktu pelayanan, dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh pelaku usaha	November 2026	Fungsi Infokom
3	Persyaratan	Menyediakan sarana pelayanan yang memberikan kemudahan kepada konsumen berupa informasi terkait persyaratan, alur, tata cara, dan contoh atau <i>template</i> dokumen dalam rangka sertifikasi dan registrasi BPOM yang disertai juga dengan pendampingan petugas jika diperlukan	November 2026	Fungsi Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2. Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Mimika 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 Mimika periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	98,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,24
3	Waktu Penyelesaian	99,60
4	Biaya/Tarif	98,81
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,62
6	Kompetensi Pelaksana	100,00
7	Perilaku Pelaksana	97,62
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,62
9	Sarana dan Prasarana	97,62

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Mimika telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mereviu Standar Pelayanan	Sudah	Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam rangka mereviu Standar Pelayanan sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dan pemangku kepentingan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan dengan menghimpun masukan, saran, kritik, serta aspirasi dari pengguna layanan dan stakeholder terkait terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil konsultasi digunakan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan Standar Pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipahami, transparan, serta dapat diterapkan secara efektif dalam pelaksanaan pelayanan di Loka POM di Kabupaten Mimika. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain keterbatasan waktu dan kesempatan stakeholder untuk hadir secara langsung, perbedaan pemahaman peserta terhadap substansi Standar Pelayanan, serta belum optimalnya partisipasi sebagian pengguna layanan dalam menyampaikan masukan. Selain itu, kondisi geografis dan jarak antarwilayah di Kabupaten Mimika menjadi salah satu kendala dalam menjangkau seluruh kelompok masyarakat pengguna layanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut,	 

			dilakukan penyampaian informasi secara lebih sederhana dan mudah dipahami, pemanfaatan media komunikasi daring, serta koordinasi dengan stakeholder terkait agar masukan dari masyarakat dapat tetap dihimpun secara optimal dan menjadi bahan perbaikan berkelanjutan terhadap Standar Pelayanan.	
	Inovasi Pelayanan Publik dalam kemudahan mendapatkan akses informasi prosedur dan persyaratan	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dan pelaku usaha dalam memperoleh informasi terkait prosedur, persyaratan, tahapan, serta mekanisme pelayanan. Inovasi dilakukan melalui penyediaan informasi secara lebih mudah diakses, antara lain melalui media digital, media sosial, penyampaian informasi secara langsung pada kegiatan pelayanan/KIE, serta media informasi yang tersedia di lingkungan pelayanan. Informasi pelayanan disusun secara sederhana, jelas, dan mudah dipahami sehingga masyarakat maupun pelaku usaha dapat mengetahui dokumen yang harus dipersiapkan, tahapan yang harus dilalui, serta kanal yang dapat digunakan untuk memperoleh layanan. Upaya ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pemenuhan persyaratan, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi serta kepastian bagi pengguna layanan. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi:	

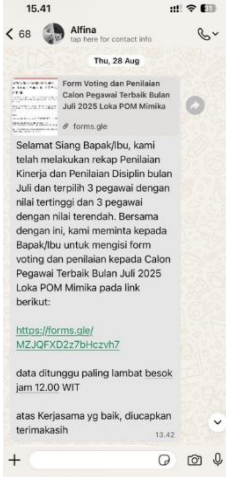
			Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain keterbatasan akses dan literasi digital sebagian masyarakat/pelaku usaha, khususnya yang berada di wilayah yang memiliki keterbatasan jaringan komunikasi. Selain itu, adanya perubahan regulasi dan persyaratan layanan yang cukup dinamis menuntut informasi yang tersedia untuk selalu diperbarui agar tetap akurat dan sesuai ketentuan.	
	Pembuatan Media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melakukan tindak lanjut berupa pembuatan dan penyediaan media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan. Media informasi disusun secara ringkas, jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh masyarakat serta pelaku usaha sebagai pengguna layanan. Materi yang dicantumkan meliputi jenis layanan, prosedur atau tahapan pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, mekanisme pengajuan layanan, serta informasi kontak/kanal konsultasi yang dapat digunakan apabila pengguna layanan membutuhkan informasi lebih lanjut. Media informasi cetak ditempatkan pada lokasi yang mudah terlihat dan dapat diakses oleh pengguna layanan, serta dapat dibagikan pada saat kegiatan pelayanan, konsultasi, KIE, maupun pendampingan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Penyediaan media informasi cetak ini diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi, memberikan kepastian kepada pengguna layanan	 

			mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, serta meminimalkan kesalahan atau kekurangan dokumen dalam proses pelayanan. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi: Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain perubahan regulasi, prosedur, dan persyaratan layanan yang mengharuskan materi informasi diperbarui secara berkala. Selain itu, keterbatasan ruang untuk menyajikan informasi secara lengkap pada media cetak menjadi tantangan agar informasi tetap ringkas namun tidak mengurangi substansi yang dibutuhkan pengguna layanan. Hambatan lainnya adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman pengguna layanan, sehingga informasi yang telah disajikan secara tertulis terkadang masih memerlukan penjelasan tambahan. Untuk mengatasinya, dilakukan review dan pembaruan media informasi secara berkala, penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif, serta pemberian penjelasan atau konsultasi langsung kepada pengguna layanan apabila masih terdapat informasi yang belum dipahami.	 
--	--	--	---	---

2	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mereviu Standar Pelayanan	Sudah	Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam rangka mereviu Standar Pelayanan sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dan pemangku kepentingan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan dengan menghimpun masukan, saran, kritik, serta aspirasi dari pengguna layanan dan stakeholder terkait terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil konsultasi digunakan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan Standar Pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipahami, transparan, serta dapat diterapkan secara efektif dalam pelaksanaan pelayanan di Loka POM di Kabupaten Mimika. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain keterbatasan waktu dan kesempatan stakeholder untuk hadir secara langsung, perbedaan pemahaman peserta terhadap substansi Standar Pelayanan, serta belum optimalnya partisipasi sebagian pengguna layanan dalam menyampaikan masukan. Selain itu, kondisi geografis dan jarak antarwilayah di Kabupaten Mimika menjadi salah satu kendala dalam menjangkau seluruh kelompok masyarakat pengguna layanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, dilakukan penyampaian informasi secara lebih sederhana dan mudah dipahami, pemanfaatan media komunikasi daring, serta koordinasi dengan stakeholder terkait agar masukan dari masyarakat dapat tetap dihimpun secara optimal dan menjadi	
---	--	-------	--	---

			bahan perbaikan berkelanjutan terhadap Standar Pelayanan.	
	Pembuatan Media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melakukan tindak lanjut berupa pembuatan dan penyediaan media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan. Media informasi disusun secara ringkas, jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh masyarakat serta pelaku usaha sebagai pengguna layanan. Materi yang dicantumkan meliputi jenis layanan, prosedur atau tahapan pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, mekanisme pengajuan layanan, serta informasi kontak/kanal konsultasi yang dapat digunakan apabila pengguna layanan membutuhkan informasi lebih lanjut. Media informasi cetak ditempatkan pada lokasi yang mudah terlihat dan dapat diakses oleh pengguna layanan, serta dapat dibagikan pada saat kegiatan pelayanan, konsultasi, KIE, maupun pendampingan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Penyediaan media informasi cetak ini diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi, memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, serta meminimalkan kesalahan atau kekurangan dokumen dalam proses pelayanan. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi: Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain perubahan regulasi,	  

			prosedur, dan persyaratan layanan yang mengharuskan materi informasi diperbarui secara berkala. Selain itu, keterbatasan ruang untuk menyajikan informasi secara lengkap pada media cetak menjadi tantangan agar informasi tetap ringkas namun tidak mengurangi substansi yang dibutuhkan pengguna layanan. Hambatan lainnya adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman pengguna layanan, sehingga informasi yang telah disajikan secara tertulis terkadang masih memerlukan penjelasan tambahan. Untuk mengatasinya, dilakukan review dan pembaruan media informasi secara berkala, penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif, serta pemberian penjelasan atau konsultasi langsung kepada pengguna layanan apabila masih terdapat informasi yang belum dipahami.	
3	Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melakukan upaya penerapan sistem reward dan punishment berbasis umpan balik pengguna layanan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik. Umpan balik pengguna yang diperoleh melalui Penilaian Kinerja, pengaduan, konsultasi, maupun media evaluasi pelayanan digunakan sebagai salah satu bahan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hasil umpan balik tersebut menjadi bahan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi petugas maupun unit layanan yang menunjukkan kinerja baik serta aspek	

			elayanan yang masih perlu diperbaiki. Bentuk reward dapat diberikan berupa apresiasi atau pengakuan terhadap petugas yang memberikan pelayanan secara optimal, responsif, disiplin, dan memperoleh penilaian positif dari pengguna layanan. Sementara itu, punishment diberikan dalam bentuk pembinaan, teguran, atau tindakan perbaikan sesuai ketentuan apabila ditemukan perilaku atau kinerja yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Penerapan mekanisme ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan tanggung jawab petugas, mendorong budaya pelayanan yang berorientasi pada pengguna, serta memastikan hasil umpan balik masyarakat benar-benar ditindaklanjuti dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain jumlah dan variasi umpan balik pengguna yang belum selalu memadai untuk menjadi dasar penilaian secara objektif. Selain itu, tidak semua pengguna layanan memberikan penilaian atau menyampaikan umpan balik setelah menerima pelayanan.	
	Briefing kepada petugas pelayanan publik sebelum memulai pelayanan publik	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melaksanakan briefing kepada petugas pelayanan publik sebelum memulai pelayanan sebagai upaya memastikan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sesuai standar pelayanan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.	

			Briefing dilakukan sebelum pelayanan dimulai dengan menyampaikan informasi terkait pembagian tugas, kesiapan sarana dan prasarana pelayanan, agenda atau jenis layanan yang akan dilaksanakan, prosedur dan persyaratan layanan, serta hal-hal yang perlu menjadi perhatian petugas. Selain itu, briefing dimanfaatkan untuk mengingatkan petugas agar menerapkan prinsip pelayanan yang ramah, responsif, informatif, transparan, disiplin, dan tidak diskriminatif. Briefing juga menjadi sarana untuk menyampaikan hasil evaluasi atau umpan balik pengguna layanan sebelumnya, termasuk kendala yang terjadi dan langkah perbaikan yang perlu dilakukan. Dengan demikian, setiap petugas diharapkan memiliki pemahaman dan kesiapan yang sama sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi: Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain keterbatasan waktu sebelum pelayanan dimulai, terutama ketika terdapat agenda pelayanan yang padat atau kebutuhan pelayanan yang bersifat mendadak. Selain itu, perbedaan jadwal dan tugas petugas dapat menyebabkan tidak seluruh petugas pelayanan dapat mengikuti briefing secara bersamaan.	
--	--	--	--	---

4	Pembuatan Media informasi cetak terkait produk layanan	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melakukan tindak lanjut berupa pembuatan dan penyediaan media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan. Media informasi disusun secara ringkas, jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh masyarakat serta pelaku usaha sebagai pengguna layanan. Materi yang dicantumkan meliputi jenis layanan, prosedur atau tahapan pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, mekanisme pengajuan layanan, serta informasi kontak/kanal konsultasi yang dapat digunakan apabila pengguna layanan membutuhkan informasi lebih lanjut. Media informasi cetak ditempatkan pada lokasi yang mudah terlihat dan dapat diakses oleh pengguna layanan, serta dapat dibagikan pada saat kegiatan pelayanan, konsultasi, KIE, maupun pendampingan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Penyediaan media informasi cetak ini diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi, memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, serta meminimalkan kesalahan atau kekurangan dokumen dalam proses pelayanan. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi: Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain perubahan regulasi, prosedur, dan persyaratan layanan yang mengharuskan materi informasi diperbarui secara berkala. Selain itu, keterbatasan	  
---	--	-------	---	--

			ruang untuk menyajikan informasi secara lengkap pada media cetak menjadi tantangan agar informasi tetap ringkas namun tidak mengurangi substansi yang dibutuhkan pengguna layanan. Hambatan lainnya adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman pengguna layanan, sehingga informasi yang telah disajikan secara tertulis terkadang masih memerlukan penjelasan tambahan. Untuk mengatasinya, dilakukan review dan pembaruan media informasi secara berkala, penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif, serta pemberian penjelasan atau konsultasi langsung kepada pengguna layanan apabila masih terdapat informasi yang belum dipahami.	
5	Pembuatan sarana pengaduan yang tersedia dan dapat diakses oleh pelanggan secara mudah dan cepat (chatbot) .	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melakukan upaya pengembangan sarana pengaduan berbasis chatbot sebagai salah satu inovasi untuk mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam menyampaikan pengaduan, pertanyaan, maupun permintaan informasi terkait pelayanan. Sarana ini dirancang agar dapat diakses secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor. Melalui chatbot, pengguna dapat memperoleh informasi awal terkait kanal pengaduan, menyampaikan permasalahan yang dialami, serta memperoleh arahan mengenai mekanisme tindak lanjut pengaduan. Pengembangan sarana ini juga mendukung peningkatan aksesibilitas	

			elayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital serta memberikan alternatif kanal pengaduan di samping sarana pengaduan yang telah tersedia. Pengaduan yang masuk selanjutnya menjadi bahan monitoring dan evaluasi untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan, memastikan pengaduan ditindaklanjuti sesuai kewenangan, serta menjadi dasar dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi: Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Mimika, sehingga akses terhadap layanan berbasis digital belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Selain itu, sebagian pengguna layanan masih memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital dan belum terbiasa menggunakan chatbot sebagai sarana pengaduan.	
6	Pelayanan juga dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik yang telah memiliki sarana prasarana yang cukup memadai	Sudah	Loka POM di Kabupaten Mimika telah melaksanakan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai salah satu upaya mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Pelayanan di MPP dilakukan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia sehingga pengguna layanan dapat memperoleh informasi, konsultasi, dan layanan terkait tugas dan fungsi Loka POM tanpa harus selalu datang langsung ke kantor.	

			Kehadiran layanan di MPP juga menjadi sarana untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan pelayanan karena masyarakat dapat memperoleh informasi serta melakukan konsultasi pada lokasi pelayanan publik yang terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintah lainnya. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk memberikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, mekanisme, serta tindak lanjut layanan yang diperlukan. Pemanfaatan MPP terus dioptimalkan sebagai salah satu kanal pelayanan dan informasi, termasuk melalui penyediaan media informasi yang mudah dipahami serta koordinasi dengan pengelola MPP untuk memastikan kesiapan sarana, prasarana, dan petugas pelayanan. Tantangan/Hambatan yang Dihadapi: Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, antara lain keterbatasan jumlah petugas yang dapat ditempatkan secara rutin di MPP karena harus menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan pelaksanaan tugas di kantor Loka POM. Selain itu, jenis layanan yang membutuhkan penanganan atau koordinasi lebih lanjut dengan unit teknis tertentu tidak selalu dapat diselesaikan secara langsung di lokasi MPP.	
--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 19 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Mimika. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 16 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Mimika secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 98,34. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Mimika menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Prosedur, Waktu dan Persyaratan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Mimika telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kab. Mimika, 27 Agustus 2026

Kepala Loka POM di Kabupaten Mimika



Rudolf Surya Panduwinata Bonay, S.Si

NIP. 19881208 201502 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the 'Keterangan Responden' section of the survey form. The browser address bar displays the URL: `sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3cd6f3a979e41d13f069bc31d3f09c0bbdea426`. The page title is 'Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Mimika Tahun 2026'. The progress bar indicates the current step is '1 RESPONDEN Keterangan Identitas'. The form fields include: 'Nama Lengkap' (text input), 'Umur' (text input with a note 'Isi dengan angka saja'), 'Jenis Kelamin' (radio buttons for 'Laki-laki' and 'Perempuan'), 'No. HP' (text input), 'Pendidikan Terakhir' (dropdown menu with 'SMA atau sederajat' selected), 'Pekerjaan Utama' (dropdown menu with 'Pelajar/mahasiswa' selected), and 'Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas' (text input). A green 'Selanjutnya >' button is at the bottom right.

The screenshot shows the 'Jenis Pelayanan' section of the survey form. The browser address bar displays the same URL. The page title is 'Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Mimika Tahun 2026'. The progress bar indicates the current step is '2 PELAYANAN Jenis Layanan'. The form fields include: 'Jenis pelayanan yang diterima' (dropdown menu with 'Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan' selected) and 'Presentase tahapan penyelesaian' (text input with a note 'Hitungan dalam %'). A green '< Kembali' button is at the bottom left, and a green 'Selanjutnya >' button is at the bottom right.

← → ↺ 📄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3cd6f3a979e41d13f069bc31d3f09c0bbdea426 🔍 ☆

**Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Mimika
Tahun 2026**

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
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

← → ↺ 📄 sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3cd6f3a979e41d13f069bc31d3f09c0bbdea426 🔍 ☆

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 kesesuaian 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 (lisan atau verbal) ?

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3cd6f3a979e41d13f069bc31d3f09c0bbdea426 🔍 ☆ 🏠 N Relaunch to update ⋮

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Kurang Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Kurang Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, pernyataan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang dilakukan 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

🏠 🔴 **Stop** 🟢 **Selesai**

**Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Mimika
Tahun 2026**

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

☐ Setuju

4. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa memaksa atau mengancam

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

6. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (uang)

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

7. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara biro

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

[< Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

100

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=3cd6f3a979e41d13f069bc31d3f09c0bbdea426 🔍 ☆ 📄 N Relaunch to update ⋮

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Mimika
Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Adil Korupt 5 **SARAN & MA SUKAN** Saran

Statikan ke kolom dibawah ini

Masukkan kode keamanan di atas.

[< Kembali](#)

[Selanjutnya](#)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

a. Hasil SKM

Tahun		: 2026																				
Unit Kerja		: Loka POM di Kabupaten Mimika																				
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	11		
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	24/06/2026 07:00	Chika Puspa Tappe	26	Perempuan	8.1248E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PEF PT. Uraka Baru Lestari	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sarannya sudah sangat baik dan agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dalam pendampingan saat sertifikasi dan lebih sering memberikan informasi mengenai pengurusan sertifikasi untuk PDB baru atau perpanjangan sertifikasi CDOB, dan informasi mengenai obat yang ditarik dari peredaran	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	24/06/2026 14:15	Alga Eunike Sherly Sampeluba	25	Perempuan	8.2138E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Sahabat Sehat Solid	100	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	sudah baik	
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2026 06:50	Richard Kelvin Chandra	33	Laki-laki	8.5387E+10	S2/Profesi/S3	Wirawasta	CV. Sarana Air Triola	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan Sudah Baik dan memadai	
4	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	27/06/2026 19:37	Rika Kristanti Mokodongan	34	Perempuan	8.1343E+10	S1	Wirawasta	Rika Cookies	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
5	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	27/06/2026 19:39	Minawati	33	Perempuan	8.5255E+10	S1	Lainnya	Tidak ada	100	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	5	Pelayanan sangat bagus
6	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	28/06/2026 16:55	Noulyn	33	Perempuan	8.5239E+10	S1	Lainnya	Klinik Harapan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih ?????	
7	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	28/06/2026 17:01	Prince Pasorong	32	Perempuan	8.5344E+10	S1	Pegawai swasta	PT SPP	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perhatikan pelayanan prima yang sudah diberikan kepada masyarakat	
8	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 06:01	Santa Desnari Roa	25	Perempuan	8.2238E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT El Shaddai Bhakti Papua	100	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik hanya saja kunjungan dan waktu visit terkadang melebihi jam kerja sebalurnya direvisikan	
9	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 06:35	Spora Simpam	45	Perempuan	8.1245E+10	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Duri Koda Kencana	100	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Pengadaan pelatihan atau sosialisasi untuk pelaku usaha	
10	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 06:41	Juanita Ferdnanda Sohlait	41	Perempuan	8.5821E+10	D1/D2/D3	Wirawasta	Agatha Home Industri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami sangat puas dengan pelayanan pegawai Loka POM, sangat humanis dan ramah sehingga kami nyaman untuk bertanya hal2 yang banyak tidak kita ketahui khususnya untuk pengolahan produk kami. ?????????	
11	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 06:58	Chaili Nunaki	43	Laki-laki	8.2148E+10	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum Bekerja	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perhatikan pelayanan selamatu	
12	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 07:07	Achmad Habib Chrisn, SM	30	Laki-laki	8.131E+10	S1	Wirawasta	CV. Persada Inim Pusaka	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan selamati sudah baik	
13	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 07:10	Jeni Tanan	28	Perempuan	8.2232E+10	S1	Pegawai swasta	Koperasi Prodesen Amungme Gold Coffe	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
14	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 07:23	Agus Rassi	40	Perempuan	8.5244E+10	SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Alamika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah bagus kedepannya pasti lebih bermutu	
15	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 07:46	Meliana Denan	36	Perempuan	8.1252E+10	SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Prayoonmy cahaya papua	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Memuaskan	
16	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 08:22	Anisa Nur Rimawati	28	Perempuan	8.2236E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Hadri retail Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Good	
17	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 09:45	Yuliana Bamba	31	Perempuan	8.2139E+10	S1	PHN/STN/Polri	Dinas Pendidikan Kab. Mimika	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Sampai saat ini pelayanannya tetap saja sangat baik	
18	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 09:56	Gamar Muraad	28	Perempuan	8.1249E+10	SMA/Sederajat	Lainnya	Toko Baju	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap semangat untuk kedepannya	
19	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/2026 11:16	Ana Damiana Tabun	38	Perempuan	8.124E+10	S1	PHN/STN/Polri	SDN/INPRES YOKATAPA	100	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	Pelayanan publik untuk masyarakat tetap diperhatikan	

b. Rapat SKM



**Daftar Hadir Kegiatan
Loka Pom Di Kabupaten Mimika**

Agenda : Rapat bulanan tim infokom Tanggal 10 Agustus 2026
Lokasi : Loka POM di Kab. Mimika
Waktu : Senin, 10 Agustus 2026 00:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1.	Isartha Panut	199006062019032008	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Mimika	Wanita	Luring - WFO	
2.	Monalisa Pasinggi	1992090202019032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Mimika	Wanita	Luring - WFO	
3.	Nur Alamayah	1992090620205061001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Mimika	Pria	Luring - WFO	
4.	Rudolf Surya Panduwinita Bonay	198812082019021004	Kepala Loka Pom Di Kabupaten Mimika	Loka Pom Di Kabupaten Mimika	Pria	Luring - WFO	
5.	Uliva Maya Takubun	199305252019032004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Mimika	Wanita	Luring - WFO	
6.	Rivka Kristanti Mokodongan	7101195011910302	Tadi	SPP	Wanita	Daring - WFO	