

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LOKA POM DI KABUPATEN ACEH SELATAN

- loka_acehselatan@pom.go.id
- bpom.acehselatan
- 0812-6208-1070

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	25



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. ACEH SELATAN

Jl. Ahmad Yani No.5 Tapaktuan, Aceh Selatan 23715
Email : loka_acehselatan@pom.go.id

BADAN POM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indera Permana, S.Farm., Apt

NIP : 19880725 201801 1001

Jabatan : Kepala Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan

Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan

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.

Aceh Selatan, 19 Agustus 2024

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Aceh Selatan,



Indera Permana, S.Farm., Apt

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 Kabupaten Aceh Selatan 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan 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 Kabupaten Aceh Selatan.

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 dilakukan 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 2024 pada Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarluaskan 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 Kabupaten Aceh Selatan 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 aplikasi SapaAPIP melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaAcephSelatan> 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 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 12 Juli 2024
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan. Selanjutnya, dari jumlah populasi 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 Kabupaten Aceh Selatan tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	2
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30	8
Jumlah		36	11

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	4	36,4%
		Perempuan	7	63,6%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	27,27%
		DI/D2/D3	1	9,1%
		D4/S1	4	36,4%
		S2/Profesi/S3	3	27,27%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	36,4%
		Pegawai Swasta	1	9,1%
		Wiraswasta	3	27,3%
		Pegawai BUMN/D	1	9,1%
		Pelajar/mahasiswa	1	9,1%
		Lainnya	1	9,1%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	18,18%
		26 – 30 Tahun	4	36,36%
		31 – 35 Tahun	1	9,1%
		36 – 40 Tahun	1	9,1%
		≥ 41 Tahun	3	27,27%

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
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100,00	83,33	88,89	100,00	100,00	83,33	83,33	83,33	83,33	89,51

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83,33	91,67	88,89	100,00	91,67	100,00	100,00	91,67	83,33	92,28
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93,75	87,50	88,89	85,42	83,33	91,67	95,83	83,33	85,42	88,35

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,56	92,42	6,86
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,78	87,88	0,18
U3	Waktu Penyelesaian	87,07	88,89	1,82
U4	Biaya/Tarif	84,44	89,39	4,95
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,44	86,36	1,92
U6	Kompetensi Pelaksana	87,78	92,42	4,64
U7	Perilaku Pelaksana	90,00	95,45	5,45
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,56	84,85	-0,71
U9	Sarana dan Prasarana	85,56	84,85	-0,71
Nilai SKM Unit Layanan		86,46	89,17	2,71

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 95,45. Sedangkan nilai tertinggi kedua adalah Kompetensi Pelaksana (U6) dan Persyaratan (U1) dengan nilai 92,42.
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) dan Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah dengan indeks 84,85. Nilai kedua terendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 86,36.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a) "Semoga kedepannya pihak BPOM pusat menyediakan lab di Aceh Selatan supaya hasil uji lebih cepat diketahui";
- b) "Sebaiknya kegiatan penyuluhan dan pembinaan dapat sering dilakukan agar pelaku usaha bisa mendapat pencerahan dan update terhadap informasi pangan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Sarana dan prasarana dirasakan masih belum lengkap, terutama Sarana dan Prasarana untuk kelompok rentan seperti disabilitas, Ibu Hamil dan Menyusui, Lansia dan lain sebagainya. Selain itu, ruang Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan masih bergabung antara ruang layanan dan ruang tunggu sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat yang datang.
- 2) Luasnya wilayah pengawasan (termasuk kepulauan) dan terbatasnya SDM di Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan sehingga petugas Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan membutuhkan waktu lebih lama dalam

menindaklanjuti Pengaduan, Saran, dan Masukan yang masuk ke Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan.

- 3) Salah satu persyaratan IP-CPPOB adalah harus memiliki sertifikat hasil uji. Di wilayah pengawasan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan belum ada laboratorium yang terakreditasi untuk pengujian Obat dan Makanan, sehingga pengujian harus dilakukan keluar wilayah yang membutuhkan waktu tunggu lebih lama untuk mengetahui hasil uji.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 05 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Sarana Prasarana	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan belum memiliki laboratorium pengujian Obat dan Makanan. Pelaku usaha yang akan menguji produk Obat dan Makanan harus mengirimkan sampel ke laboratorium terdekat seperti Balai Besar POM di Banda Aceh untuk	Memfasilitasi proses pengujian ke laboratorium Balai Besar POM di Banda Aceh. Pengadaan laboratorium sederhana untuk pengujian cepat beberapa parameter uji.	31 Desember 2024	Tim Sampling dan Pengujian

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			melakukan pengujian sehingga membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama.			
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ketidakmampuan sebagian besar pelaku usaha dalam memahami tahapan pengajuan CPOTB melalui sistem digitalisasi OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id	Mempublikasikan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu dan biaya SPA CPOTB di berbagai media.	31 Desember 2024	Tim Infokom
				Melakukan pendampingan jemput bola kepada pelaku usaha yang mengajukan SPA CPOTB.	31 Desember 2024	Tim Sertifikasi
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Responden menganggap bahwa persyaratan pendaftaran produk sulit dan tidak efektif karena banyaknya dokumen persyaratan yang harus disiapkan.	Menyediakan tautan dan Mempublikasikan dalam media terkait tautan contoh dokumen persyaratan IP CPPOB yang bisa diakses masyarakat	31 Desember 2024	Tim Infokom
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Responden belum terpapar dengan Standar Pelayanan (jenis layanan, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka	Mempublikasikan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	31 Desember 2024	Tim Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
		waktu dan biaya) yang ada di Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan.	di berbagai media.			
	Biaya Tarif	Responden menganggap biaya pengujian sudah termasuk dalam biaya pendaftaran produk	Mempublikasikan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu dan biaya pelayanan di berbagai media.	31 Desember 2024	Tim Infokom	
			Mempublikasikan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara bukan Pajak yang berlaku di Badan POM.	31 Desember 2024	Tim Infokom	
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Responden belum terpapar dengan media yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan	Mempublikasikan media yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan di berbagai media dan saat penyuluhan.	31 Desember 2024	Tim Infokom	

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

4.3 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 Kabupaten Aceh Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan.

BAB V **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,17. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Persyaratan.

Aceh Selatan, 19 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan

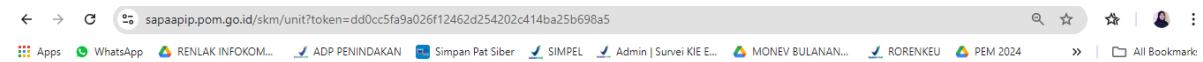


Indera Permana, S.Farm., Apt
NIP. 19880725 201801 1001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Tautan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehSelatan>



Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2024

- 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

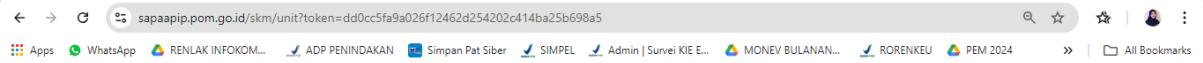
Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas Top



Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2024

- 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
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
- Penerbitan Surat Keterangan Eksport Obat dan Makanan
Surat Keterangan Dapat Dikirim ke Luar Negeri
- Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
- Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
- Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
Pengujian Obat dan Makanan
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Kembali

**Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan
Tahun 2024**

- 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

**Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan
Tahun 2024**

- 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

**Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan
Tahun 2024**

- 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

Pelayanan yang sangat baik

700 0
5

Masukan kode keamanan di atas...

[Kembali](#)

[Simpan](#)

2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1		U2			U3			U4		U5		U6		U7		U8		U9		Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11										
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	22	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar / mahasiswa	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya pihak BPOM pusat menyediakan lab di Aceh Selatan supaya Produk yang akan di uji lab tidak harus menunggu beberapa hari karena harus dikirim ke Banda Aceh terlebih dahulu. Terima kasih	
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	43	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya semakin lebih mudah dan efektif	
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23	Laki-laki	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	Terimakasih buk lagkah selanjut nya lebih baik lagi lagi	
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	39	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	Sebaiknya kegiatan penyuluhan dan pembinaan dapat sering dilakukan agar pelaku usaha bisa mendapat pencerahan dan	

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																	update terhadap informasi pangan.
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	35	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Semuanya baik dan cukup
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat informatif
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30	Laki-laki	S2/ Profesi/ S3	Pegawai BUMN/D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang sangat baik
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	Perempuan	S2/ Profesi/ S3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Baik
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28	Perempuan	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	baik dan ramah
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	48	Laki-laki	S2/ Profesi/ S3	PNS/TNI/Polri	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	Perlu penguatan Rapat koordinasi lintas sektor untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya kehadiran LOKA POM ditengah-tengah masyarakat menuju

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																	masyarakat yang sehat dan berkualitas
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	41	Laki-laki	S1	PNS/ TNI/ Polri	6	5	5	5	6	5	4	5	6	4	5	Semoga ke depannya menjadi semakin baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI

KABUPATEN ACEH SELATAN

NOMOR HK.02.02.2C.01.24.26 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 DI

LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN

ACEH SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ACEH
SELATAN,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka membangun system penyelenggaraan pelayanan public yang adil, transparan dan akuntabel serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam memberikan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik;

b. Bahwa berdasarkan pada pertimbangan huruf a diatas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Kabupaten Aceh Selatan tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Aceh Selatan;

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Mengingat : Publik;

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

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggaran Publik

Memutuskan:

- Menetapkan : KEPUTUSAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ACEH SELATAN.
- Kesatu : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Aceh Selatan sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- Kedua : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Aceh Selatan adalah melaksanakan survey kepuasan masyarakat Tahun 2024 mulai dari persiapan, pengumpulan data/pengisian kuisioner, pengolahan data dan analisis dan pelaporan.
- Ketiga : Segala biaya yang diperlukan untuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Aceh Selatan dibebankan kepada DIPA Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan Tahun Anggaran 2024.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Aceh Selatan

pada tanggal 30 Januari 2024

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN ACEH SELATAN,



BARWIN SYAH PUTRA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
ACEH SELATAN
NOMOR : HK.02.02.2C.01.24.26
TANGGAL : 30 Januari 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
ACEH SELATAN

- | | | | |
|---|-----------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Penanggungjawab | : | Darwin Syah Putra, S.Si., Apt |
| 2 | Ketua | : | Sri Hanifa Mulyani, S.Farm, Apt |
| 3 | Pelaksana | : | Wiza Leila Puspita Sari, S.Farm, Apt |
| 4 | Pelaksana | : | Triana Aulia, S.T.P |
| 5 | Pelaksana | : | Desi Yulinda Sari, S.H |
| 6 | Pelaksana | : | Nanda Oktafiana, S.Si |

Ditetapkan di Aceh Selatan
Pada tanggal 30 Januari 2024
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN ACEH SELATAN,



b. Publikasi Hasil SKM



LOKA POM DI KAB. ACEH SELATAN TAHUN 2024
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

89,17
SANGAT
BAIK

Unit Pelayanan	Nilai
U1	94,42
U2	87,88
U3	88,89
U4	89,39
U5	86,36
U6	92,42
U7	95,45
U8	84,85
U9	84,85

bpom.acehselatan
bpom.acehselatan kEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
Assalamu'alaikum #SahabatBPOM
Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan periode April-Juni 2024 raih nilai 89,17. Raihan tersebut menunjukkan mutu pelayanan BPOM berada pada kategori A dengan persepsi Kinerja Unit Pelayanan "BAIK".
#LokaPOMAcehSelatan
#SKMLokaPOMAcehSelatan
#IndeksKepuasanMasyarakat
40s See translation

View insights Boost post

Be the first to like this
40 seconds ago

Add a comment...

- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi	
		Sesuai	Status
U1 Persyaratan	31/12/2023	Sesuai	Close
Peningkatan sosialisasi registrasi, bimtek kepada petugas, sosialisasi refreshment CPPOB dan sistem pendaftaran pangan olahan dan publikasi pelayanan di media sosial			
Perbaikan rencana aksi yang telah dilaksanakan berupa sosialisasi mengenai jenis layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik dalam kegiatan forum konsultasi publik, mengikuti pelatihan terkait CPPOB secara mandiri oleh petugas melalui aplikasi IDEAS, serta melakukan publikasi layanan IP CPPOB melalui media sosial			
U4 Biaya/Tarif	31/12/2023	Sesuai	Close
Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner, sosialisasi terkait standar pelayanan			
Perbaikan rencana aksi yang telah dilakukan yaitu memberikan sosialisasi/pemahaman terkait biaya/tarif maupun standar pelayanan menyeluruh secara langsung dalam kegiatan Forum Konsultasi			

Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi	
		Sesuai	Status
Publik dan pada saat pelayanan di Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM Aceh Selatan			
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	31/12/2023	Sesuai	Close
Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat lebih digatakan lagi			
Perbaikan rencana aksi yang telah dilakukan yaitu melakukan publikasi jenis layanan dan mekanisme pelayanan di unit kerja melalui media sosial, di ruangan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), serta dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Loka POM Aceh Selatan			