



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

MOBIL LABORATORIUM KELILING
LOKA POM DI KAB. ACEH TENGAH

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ACEH TENGAH

Jl. Abdul Wahab, No. 151, Desa Bukit, Kecamatan Kebayakan, Aceh Tengah

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ACEH TENGAH 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	4
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	15
Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2023.....	18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Wardono, S.Si., Apt., M.Si.
NIP : 19790114 200501 1 001
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Aceh Tengah
Unit Kerja : Loka POM di Kab. Aceh Tengah

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 pihakmanapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Aceh Tengah, 23 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kab. Aceh Tengah



Sri Wardono, S.Si., Apt., M.Si.
NIP. 19790114 200501 1 001

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 Tengah 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 Tengah.

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 Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner [tinyurl/YanblikLokaAcehTengah] yang disebarkan 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 Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online [melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaAcehTengah> 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	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	19
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	10
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	63
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	73
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

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 Tengah. 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 Tengah tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	3
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5	5
Jumlah		8	8

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	2	25%
		Perempuan	6	75%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	6	25%
		S2/Profesi/S3	2	75%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	25%
		Pegawai Swasta	1	12,5%
		Wiraswasta	2	25%
		Perusahaan Pengurusan Kepabeanan	Jasa 0	0%
		Lainnya	3	37,5%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	2	25%
		31 – 35 Tahun	4	50%
		36 – 40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	2	25%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi 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
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83,33	83,33	87,04	88,89	88,89	88,89	88,89	88,89	88,89	87,45
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	90,00	86,67	90,00	90,00	93,33	86,67	93,33	93,33	86,67	90.00

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	95,83	87,50	8,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,83	85,42	10,41
U3	Waktu Penyelesaian	94,91	88,89	6,02
U4	Biaya/Tarif	90,28	89,58	0,7
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	91,67	0
U6	Kompetensi Pelaksana	94,44	87,50	6,94
U7	Perilaku Pelaksana	94,44	91,67	2,77
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44	91,67	2,77
U9	Sarana dan Prasarana	90,28	87,50	2,78
Nilai SKM Unit Layanan		93,57	89,04	4,53

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 SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah pada tahun 2024 yaitu 85,42; selanjutnya untuk unsur Persyaratan; Kompetensi Pelaksana; serta Sarana dan Prasarana juga mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 87,5. Dan penilaian ini masih masuk ke dalam kategori Mutu Pelayanan Baik (B).
2. Sedangkan untuk penilai unsur tertinggi pada tahun 2024 yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan; serta Saran dan Masukan dengan nilai 91,67. Dan penilaian masuk ke dalam kategori Mutu Pelayanan Sangat Baik (A).

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) “Kedepannya lebih dipermudah lagi pengurusannya”
- b) “Semoga apa apa yang telah baik bisa dipertahan kan Dan semoga lebih baik, dan lebih baik lagi kedepannya Amiin”
- c) “Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi”

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

- 1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih dirasakan lambat dan rumit oleh masyarakat. Masyarakat masih menganggap penilaian yang dilakukan adalah terhadap Pelayanan Badan POM secara keseluruhan dikarenakan sistem registrasi ditanggungjawab oleh BPOM Pusat dan Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah sebagai UPT yang bertindak sebagai fasilitator yang melayani masyarakat di daerah, dan pelayanan yang diberikan sudah dilakukan cukup baik, dengan layanan *on the spot*, medsos, online maupun secara langsung.
- 2) Persyaratan registrasi masih dianggap terlalu rumit oleh masyarakat, dikarenakan minat masyarakat daerah yang masih rendah untuk mendaftarkan produknya

sehingga jika petugas memberikan penjelasan terkait persyaratan pendaftaran, banyak pelaku usaha yang mundur dan tidak sanggup padahal petugas Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah sudah cukup baik memfasilitasi UMKM dalam melakukan pendaftaran seperti pendampingan *on the spot* ke sarana langsung untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

- 3) Petugas layanan di Loka POM Kabupaten Aceh Tengah belum seluruhnya pernah diberikan pelatihan khusus pelayanan publik dan pelatihan terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- 4) Kantor Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah baru saja pindah ke gedung yang baru pada Februari 2024 sehingga fasilitas di ruang pelayanan Publik belum memadai ketika memberikan pelayanan saat itu.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 tanggal 20 Agustus 2024 dan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan direncanakan pelaksanaannya pada bulan September 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 (DD-MM-YY)	PIC
1	Layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Persepsi masyarakat yang masih menganggap bahwa dokumen persyaratan izin penerapan CPPOB terlalu banyak dan rumit	Optimalisasi pendampingan UMKM oleh fasilitator Loka POM Kabupaten Aceh Tengah, selain melalui pelayanan inovasi SiRepot (Sosialisasi dan Registrasi <i>on the spot</i> juga memberikan link <i>gdrive</i> dokumen persyaratan yang bisa diakses dan menjadi contoh untuk persiapan dokumen pendaftaran	1 Desember 2024	Koordinator Infokom dan Sertifikasi

		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Persepsi masyarakat terhadap indikator survei merupakan penilaian terhadap mekanisme dan prosedur pendaftaran produk pangan mulai dari izin penerapan CPPOB sampai terbit izin edar	- Memberikan pendampingan saat pengisian survey - Optimalisasi pendampingan UMKM oleh fasilitator Loka POM Kabupaten Aceh Tengah dengan inovasi SiRepot	1 Desember 2024	Koordinator Infokom dan Sertifikasi
2	Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan di Loka POM Kabupaten Aceh Tengah belum seluruhnya pernah mengikuti pelatihan khusus pelayanan publik dan pelatihan terkait <i>service excellent</i>	Mendata petugas yang belum mengikuti pelatihan dan menjadi prioritas untuk segera mengikuti pelatihan serta memberikan penghargaan kepada petugas layanan yang berprestasi.	1 Desember 2024	Koordinator Infokom dan Sertifikasi
		Sarana dan Prasarana	Kondisi Kantor Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah yang baru saja pindah ke gedung pada Februari 2024, sehingga fasilitas di ruang pelayanan Publik belum memadai ketika memberikan pelayanan saat itu	Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan Ruang Pelayanan Publik yang sudah ada di Gedung baru dengan melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan Publik	1 Desember 2024	Koordinator Infokom dan Sertifikasi

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	"Kedepannya lebih dipermudah lagi pengurusannya"	Optimalisasi pendampingan UMKM oleh fasilitator Loka POM Kabupaten Aceh Tengah	1 Desember 2024

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 Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah, walaupun penilaian SKM masih masuk ke dalam Mutu Pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.04.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.04 walaupun nilai SKM Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah menunjukkan sedikit mengalami penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Kompetensi Pelaksana; serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan; serta Saran dan Masukan

Aceh Tengah, 23 Agustus 2024
Kepala Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah,



Sri Wardono, S.Si., Apt., M.Si
NIP 197901142005011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

1 RESPONDER
Kategori Responden

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 RESPONDER
B. Persepsi Kib Konsumen

5 SARAN & MASUKAN
SARAN

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Jenis

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama Instansi/Perusahaan/Tempat Kerja (jika ada)

Selanjutnya >

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

1 RESPONDER
Kategori Responden

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 RESPONDER
B. Persepsi Kib Konsumen

5 SARAN & MASUKAN
SARAN

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Persentase keluhan penyelesaian

Selanjutnya >

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

1 RESPONDEN <small>Kepentingan Berdiskusi</small>	2 PELAYANAN <small>Jenis Layanan</small>	3 KUE KHINTA <small>A. Kualitas Pelayanan Publik</small>	4 KUE KHONGE <small>B. Persepsi Anti Korupsi</small>	5 SARAN & MASUKAN <small>Secara</small>
--	---	---	---	--

Pelayanan

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/uruk 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

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atas 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 kewesulan 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 (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Anda berkenaan dengan pelayanan publik anda layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik
11. Bagaimana penilaian Anda berkenaan dengan sarana prasarana pendukung pelayanan publik anda layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik
12. Apakah menurut penilaian standar, pelayanan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang diharapkan anda layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik
13. Apakah menurut penilaian standar, informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah banyak melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik
14. Apakah menurut penilaian standar, keefektifan pelayanan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan yang diharapkan ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Yes No

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

RESPONDER
Jumlah Responden

PELAYANAN
Jumlah Layanan

KETERANGAN
Kategori Responden

STATUS
Status Responden

DAFTAR RESPONDER
Daftar Responden

Apakah Anda pengguna layanan ini?

1. Bagaimana penilaian Anda berkenaan dengan pelayanan publik anda layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

2. Bagaimana penilaian Anda berkenaan dengan sarana prasarana pendukung pelayanan publik anda layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

3. Apakah menurut penilaian standar, pelayanan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang diharapkan anda layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

4. Apakah menurut penilaian standar, informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah banyak melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

5. Apakah menurut penilaian standar, keefektifan pelayanan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan yang diharapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Home

Logout

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

1. REKOMENDASI
Informasi Kesehatan

2. PELAYANAN
Jasa Layanan

3. HASIL MONITORING
Kualitas Pelayanan Publik

4. KESIMPULAN
& Penutupian Survei

5. KAMAR & MESSIAH
Sistem

Isilah data berikut ini:

Penyakit:

Obat-obatan yang digunakan:

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	2024																					
Unit Kerja	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Ura	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/Perusahaan	Presentase ketahanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Penerbitan Idris jersapan Cara Produksi	6/27/2024 17:44	Muhammad Amin	45	laki-laki	8974145895	SD	Wiraswasta	Suryo Alam Berdik / Mendulor Celline	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kedepannya lebih dipermaad lagi penerbitan	
2	Penerbitan Idris jersapan Cara Produksi	6/27/2024 15:48	MAHMOUD	27	Perempuan	8128053738	SD	Wiraswasta	UD. AGUS PULIA	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	Penerbitan Idris jersapan Cara Produksi	6/28/2024 20:01	Naimah adeli	35	Perempuan	8538094764	SD	Pegawai swasta	UD. HAJEN	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan nya sangat memuaskan	
4	Pengadaan masprakat dan informasi Obat dan Makanan	6/25/2024 18:51	Dona Mahdiana	32	Perempuan	81263773638	SD	lainnya	PH/omak.biayndi	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga apa apa yang telah baik bisa dipertahakan dan semoga lebih baik dan lebih baik lagi kedepannya Amiin	
5	Pengadaan masprakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2024 6:04	Suryani	36	Perempuan	85241899725	SD/Prakeris/SD	Rumah sakit umum mahmoud ali baidar		100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan informasi obat dan makanan berjalan aktif sehingga mempermudah masyarakat untuk mencari informasi, semoga dapat dipertahakan dan akan terus ditingkatkan	
6	Pengadaan masprakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2024 17:45	SANJULIHAN	28	laki-laki	81364832213	SD	lainnya	STAFF ANH FRANSI PDI PERUBAAN, KANTOR DPPK AKEHTENGSAH	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan di BPOM sangat Mudah dan cepat respon	
7	Pengadaan masprakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2024 17:40	Meliana Anissa SIM	46	Perempuan	85280951670	SD	PHS/ITN/Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Tengah	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik sesuai dengan standar dan ketepatan yg diberikan	
8	Pengadaan masprakat dan informasi Obat dan Makanan	6/28/2024 6:03	Desma Wiliani	34	Perempuan	8526365633	SD/Prakeris/SD	lainnya		0	70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun dipertahakan dan ditingkatkan lagi	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Publikasi Hasil SKM





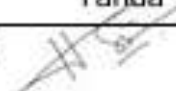
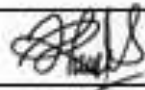


b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR
RAPAT PEMBAHASAN RTL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KAB.ACEH TENGAH

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Agustus 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Hikmah	PFM Ahli Muda	1 
2	Rini Hayati Herman	PFM Ahli Pertama	2 
3	Rizki Idayani	PFM Ahli Pertama	3 
4	Ichsan Indika	Analisis Obat dan Makanan	4 
5			4
6			6
7			7
8			8
9			9

PFM Ahli Muda
Fungsi Informasi dan Komunikasi



Hikmah, S.Farm., Apt.

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah
Badan POM
2023**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,83	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,83	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	94,91	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	90,28	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94,44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94,44	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90,28	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner				V	Hikmah, S.Farm., Apt

2	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada				V	Hikmah, S.Farm., Apt
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan				V	Hikmah, S.Farm., Apt.

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

N o	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner	Sudah	memberikan penjelasan kepada responden bahwa survey penilaian yang dilakukan terhadap pelayanan loka pom di kabupaten aceh tengah (bukan sistem layanan pendaftaran keseluruhan oleh bpom ri) sehingga setiap unsur termasuk tarif adalah yang berlaku saat menerima layanan tersebut	tangkapan layar percakapan instruksi pengisian survey (terlampir)	masih banyak pelaku usaha yang menganggap biaya PNBPN yang dibayarkan ketika mendaftar merupakan indikator penilaian pada survey, bahkan menganggap penilaian ini merupakan penilaian terhadap keseluruhan pelayanan pendaftaran produk meskipun sudah dijelaskan sebelum dilakukan survey
2	Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada	Sudah	- mengkondisikan pelayanan di kantor dengan sebaik mungkin seperti memodifikasi ruangan khusus pelayanan informasi, mencegah kebisingan, melengkapi ruangan dengan brosur-brosur, dll	foto pemberian layanan di kantor loka POM di Kabupaten Aceh Tengah (terlampir)	sulit memaksimalkan sarana dan prasarana untuk pelayanan karena kondisi bangunan loka masih kecil dan berstatus pinjam pakai

3	Sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan	Sudah	Memastikan setiap pertanyaan/permintaan informasi telah terjawab dengan baik dengan menanyakan kembali kepada pelanggan apakah semua pertanyaan sudah terjawab	tangkapan layar pemberian informasi (terlampir)	penilaian masyarakat terkait pelayanan dapat berubah ubah seiring dengan proses pendampingan dan itu dapat mempengaruhi nilai survey yang tidak dilakukan bersamaan dengan waktu penerima layanan
---	--	-------	--	---	---

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Loka POM di Kab. Aceh Tengah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Realisasi tidak lanjut tersebut dilaksanakan pada tahun 2023 dan dilanjutkan di tahun 2024.

Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

N o	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner	- Membuat format baku permintaan pengisian survey kepada pelaku usaha dengan merincikan pelayanan yang dinilai - melaksanakan survey mandiri yang dilaksanakan bersamaan waktu pelayanan untuk mencegah perbedaan persepsi olah responden	31 Desember 2024	Hikmah, S.farm., Apt.	- Pelaku usaha - Pelanggan
2	Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan	- memaksimalkan sarana dan prasarana di layanan publik gedung baru	31 Desember 2024	Hikmah, S.farm., Apt.	Pelaku usaha Pelanggan

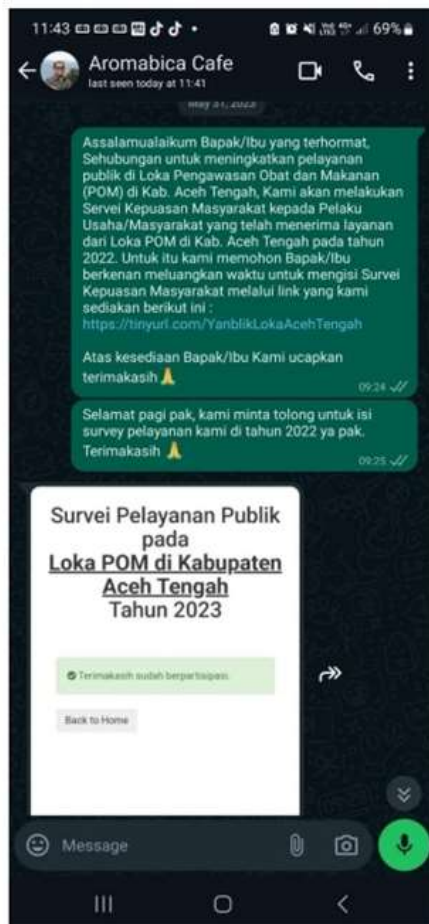
	prasarana yang ada				
3	Sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan	Melakukan monitoring tindak lanjut pertriwulan dengan menilai apakah RTL terimplementasi dengan baik	31 Desember 2024	Hikmah, S.farm., Apt.	Pelaku usaha Pelanggan

Aceh Tengah, 23 Agustus 2024 Kepala
Loka POM di Kab. Aceh Tengah,



Sri Wardono, S.Si., Apt., M.Si.
NIP. 19790114 2005011001

LAMPIRAN



Tangkapan layar instruksi pengisian survey dan penjelasan layanan yang dinilai



Gambaran optimisasi sarana dan prasarana untuk pelayanan publik



Tangkapan layar chat pemastian kesesuaian informasi yang diberikan dengan permintaan