



**BADAN POM**

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh  
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia  
Tahun 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 .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	8
BAB V .....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN .....	15
1. Kuesioner.....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	11

# **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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh.

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. Diketuainya 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui Aplikasi SapaAPIP pada alamat <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandaAceh> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh 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 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	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	69
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	82
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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh. 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	2
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	1
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9	9
6	Pengujian Obat dan Makanan	13	9
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10	8
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>31</b>

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	21	68 %
		Perempuan	10	32 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	16 %
		DI/D2/D3	3	10 %
		D4/S1	16	52 %
		S2/Profesi/S3	7	22 %
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	6	19 %
		Peneliti / Dosen	1	3 %
		PNS/TNI/Polri	12	39 %
		Pegawai Swasta	4	13 %
		Wiraswasta	3	10 %
		Lainnya	5	16 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	6	20 %
		26 – 30 Tahun	1	3 %
		31 – 35 Tahun	7	22 %
		36 – 40 Tahun	6	20 %
		≥ 41 Tahun	11	35 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi 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 Jenis Layanan
1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	91.67	100.00	100.00	91.67	100.00	91.67	91.67	100.00	<b>96.30</b>

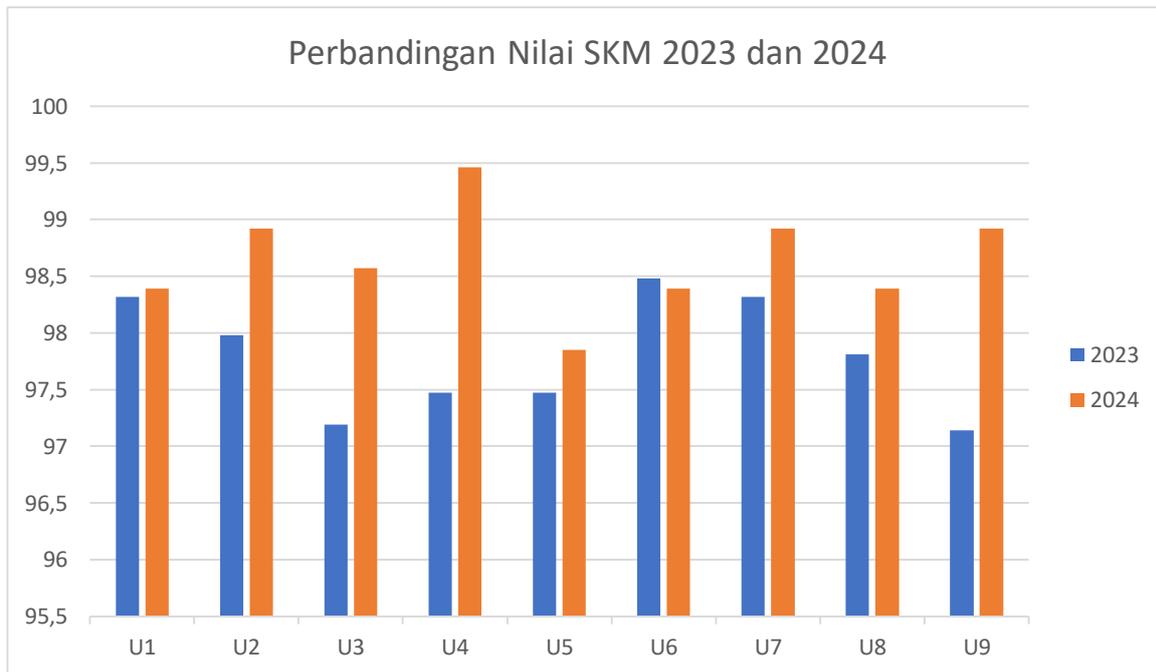
2. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>99.38</b>
3. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>98.15</b>
4. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>100.00</b>
5. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94.44	98.15	96.30	98.15	96.30	94.44	98.15	96.30	96.30	96.30	<b>96.50</b>
6. Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.38	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>99.93</b>
7. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>100.00</b>
8. Surat Keterangan Ekspor				N	I	H	I	L			
9. Surat Keterangan Impor				N	I	H	I	L			

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Layanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	98.32	98.39	0,07
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.98	98.92	0,94
U3	Waktu Penyelesaian	97.19	98.57	1,38
U4	Biaya/Tarif	97.47	99.46	1,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.47	97.85	0,38
U6	Kompetensi Pelaksana	98.48	98.39	0,09
U7	Perilaku Pelaksana	98.32	98.92	0,6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.81	98.39	0,58
U9	Sarana dan Prasarana	97.14	98.92	1,78
<b>Nilai SKM Per Unsur Layanan</b>		<b>97.80</b>	<b>98.65</b>	<b>0,85</b>

Keterangan :

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



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Nilai SKM per layanan yang memperoleh nilai terendah adalah Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik yaitu **96,30**, selanjutnya Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dengan nilai **96,50**, serta Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB dengan nilai **98,15**. Nilai SKM per layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Rekomendasi Pemenuhan Notifikasi Kosmetik dan Layanan Pengaduan Informasi Masyarakat dengan nilai **100** disusul Layanan Pengujian Obat dan Makanan dengan nilai **99,93**
2. Penilaian tiga unsur layanan terendah secara keseluruhan layanan publik dijumpai pada Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) mendapatkan nilai terendah yaitu **97,85**. Selanjutnya Persyaratan Layanan (U1) yang mendapatkan nilai **98,39** adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana (U6) termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **98,39**.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif (U4) mendapatkan nilai **99,46**, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **98,92**.

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 kedepan ada pelatihan dan seminar CDOB yang diadakan pihak BPOM untuk Aceh, semoga bisa dilakukan secara visual
- b) Saran saya BPOM Aceh selama ini memang dekat dengan masyarakat di sekeliling, namun kedepannya harus lebih sekedar dekat, dan masukan saya agar pelayanan yang sudah maksimal ini harus terus berlanjut dengan ide ide cemerlang lainnya.
- c) Semoga semakin baik dan semakin mudah dalam pengurusan
- d) Semoga pelayanan nya lebih dipermudah dan dipercepat lagi prosesnya
- e) Lokasi parkir agar dapat diperluas
- f) Pelayanan sangat baik dan lebih baik lagi untuk meningkatkan sinergitas
- g) Tingkatkan lmtaq dan etos kerja demi ketercapaian kinerja akan lebih baik

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

- 1) Produk spesifikasi jenis layanan pada sertifikasi cara distribusi obat dimana jika ada terjadinya perubahan alamat gudang menyebabkan perubahan sertifikat CDOB (pelaku usaha mengajukan sertifikat CDOB dua kali pada waktu yang berdekatan karena sarana baru tidak siap sementara sertifikat CDOB pada sarana lama akan kedaluwarsa), maka pelaku usaha merasakan banyak jenis data dukung yang harus dipenuhi.
- 2) Persyaratan, hal ini disebabkan karena pelaku usaha kesulitan memahami persyaratan denah sebagai layanan terpisah dari CDOB, merupakan point penting yang dirasakan pelaku usaha berkaitan dengan persyaratan yang tidak bisa dilengkapi tanpa pendampingan intensif dari petugas layanan. Pelaku usaha yang mengurus persetujuan denah kosmetik beranggapan hanya di unit Balai sementara persetujuan dilakukan oleh evaluator pusat dan harus tersedia sebelum audit CPKB
- 3) Kompetensi pelaksana, hal ini terjadi karena informasi yang diberikan oleh petugas layanan belum maksimal kepada pelaku usaha pada tahap awal meminta informasi pada layanan sertifikasi CDOB maupun CPKB, namun pada tahap pendampingan petugas akan lebih maksimal menjelaskan terkait pemenuhan dokumen administrasi, teknis dan mutu, waktu pendampingan juga mempengaruhi tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap substansi yang di jabarkan oleh petugas sehingga saat pendampingan akan di alokasikan waktu yang lebih optimal .

## **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 pada tanggal 22 Juli 2024 dan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 April 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

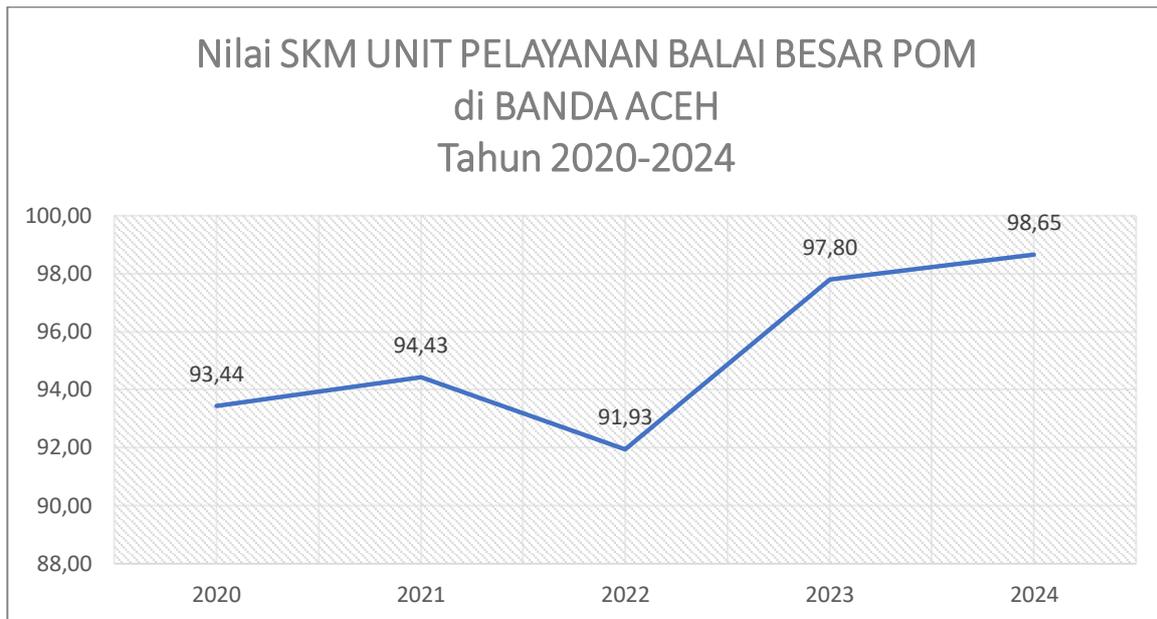
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha tidak memahami apabila terjadi perubahan alamat gudang menyebabkan perubahan sertifikat CDOB (pelaku usaha mengajukan sertifikat CDOB 2 kali pada waktu yang berdekatan karena sarana baru tidak siap sementara sertifikat CDOB pada sarana lama akan ED)	Optimalisasi konsultasi pemenuhan persyaratan agar pelaku usaha memahami persyaratan yang diminta (online dan offline)	September 2024	Ketua Tim Sertifikasi ...
		Persyaratan	1. Pelaku usaha kesulitan memahami persyaratan denah sebagai layanan terpisah dari CDOB 2. Pelaku usaha beranggapan persetujuan denah kosmetik hanya di unit Balai sementara persetujuan dilakukan oleh evalkuator pusat dan harus tersedia sebelum audit CPKB	Optimalisasi program diskusi terkait CDOB dengan pelaku usaha  Desk CAPA sertifikasi CDOB dan CPKB	September 2024	Ketua Tim Sertifikasi ...
		Kompetensi Petugas	1. informasi yang diberikan oleh petugas layanan belum maksimal kepada pelaku usaha pada tahap awal meminta informasi persyaratan pada layanan sertifikasi CDOB dan CPKB	1. Mengikuti pengembangan kompetensi mengenai persyaratan layanan sertifikasi CDOB dan CPKB	September 2024	Ketua Tim 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	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Semoga kedepan ada pelatihan dan seminar CDOB yang diadakan pihak BPOM untuk Aceh, semoga bisa dilakukan secara visual	Sudah disediakan platform pelatihan online oleh Badan POM melalui aplikasi si Sobat dengan output sertipikat yang bisa diikuti oleh seluruh APJ PBF ,	September 2024
2	Pengujian Obat dan Makanan	lokasi parkir agar dapat diperluas	Luas lahan parkir terbatas, dilakukan pembedaan area parkir roda dua dan roda empat, serta parker kendaraan petugas pada halaman depan dan luar kantor, sementara akses parkir depan ruang pelayanan khusus untuk parker disabilitas dan tamu	September 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh

## **BAB V KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 98,65. Nilai SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Sistem Mekanismedan Prosedur Layanan serta Perilaku Pelaksana.

Banda Aceh, 22 Agustus 2024  
Kepala Balai Besar Pengawas Obat  
Dan Makanan di Banda Aceh,



Yudi Noviandi, M.Sc. Tech, Apt  
NIP. 197511292000031001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Banda Aceh 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 Sesi

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

### Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Banda Aceh 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 Sesi

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Persentase tahapan penyelesaian

< Kembali Selanjutnya >

### Survei Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Banda Aceh 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 Sesi

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/talur 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. 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

10. Bagaimana penilaian saudara mengenai penangan 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, persyaratan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan yang ditetapkan 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

[Kembali](#) [Selanjutnya](#) [Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Banda Aceh**  
 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  
 Saran

Apakah Struktur setiap stages pelayanan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa dibarengi  
 Sangat Tidak Setuju  
 Tidak Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Baik  
 Sangat Baik

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan  
 Sangat Tidak Setuju  
 Tidak Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Baik  
 Sangat Baik

3. Pelayanan yang diberikan berupa praktik pemberian layanan yang benar  
 Sangat Tidak Setuju  
 Tidak Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Baik  
 Sangat Baik

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)  
 Sangat Tidak Setuju  
 Tidak Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Baik  
 Sangat Baik

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik penyalahgunaan wewenang  
 Sangat Tidak Setuju  
 Tidak Setuju  
 Kurang Setuju  
 Cukup Setuju  
 Baik  
 Sangat Baik

[Kembali](#) [Selanjutnya](#) [Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Banda Aceh**  
 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  
 Saran

Siapkan isi kolom dibawah ini

50 %/3

Masukkan kode keamanan di atas.

[Kembali](#) [Simpan](#)

## 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024												
Unit Kerja		: Balai Besar POM												
No	Layanan	Tanggal Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	25/06/2024 08:14	Perempuan	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	26/06/2024 08:26	Perempuan	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	5	6	5	6	5	Pelayanan yang diberikan oleh Balai POM Banda Aceh baik dalam hal pelaporan obat2an dan resertifikasi CDOB sangat baik
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	26/06/2024 08:19	Perempuan	S2/Profesi/S3	6	5	6	6	6	6	5	6	5	Semoga kedepan ada pelatihan dan seminar cdob yang diadakan pihak BPOM untuk Aceh, semoga bisa dilakukan secara visual.
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	26/06/2024 08:35	Perempuan	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	19/06/2024 16:46	Perempuan	D1/D2/D3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	06/06/2024 12:35	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
7	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	07/06/2024 08:05	Perempuan	S2/Profesi/S3	6	5	6	6	6	6	5	6	6	sangat memuaskan
8	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	20/06/2024 09:47	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	19/06/2024 16:25	Perempuan	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami sangat puas dengan bantuan dan pelayanan dari bpom
10	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	20/06/2024 19:09	Perempuan	S2/Profesi/S3	6	5	5	5	6	5	5	6	5	Semoga semakin bai dan semakin mudah dalam pegurusan
11	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/05/2024 09:29	Perempuan	≤SMA/Sederajat	5	5	6	5	6	6	5	5	6	terima kasih, semoga makin baik pelayanannya
12	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/05/2024 14:47	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat baik
13	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	06/06/2024 12:29	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 16:31	Laki-laki	S1	5	6	5	5	5	5	5	5	5	Semoga pelayanan nya lebih dipermudah dan dipercepat lagi prosesnya
15	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 16:34	Perempuan	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Penyampaian materi sampai dengan pelayanan semua sangat memuaskan Semoga kedepan lebih baik lagi
16	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 16:38	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
17	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 16:29	Laki-laki	D1/D2/D3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terima kasih
18	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/06/2024 09:46	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mudah2an BPOM kedepan lebih baik lg dari sebelumnya. Yang sudah bagus dipertahankan Dan yang kurang diperbaiki lagi.
19	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/06/2024 10:11	Laki-laki	D1/D2/D3	5	6	5	5	6	6	5	6	5	layanan sudah baik semoga bisa dipertahankan
20	Pengujian Obat dan Makanan	23/04/2024 12:28	Perempuan	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon dipertahankan
21	Pengujian Obat dan Makanan	27/05/2024 15:36	Laki-laki	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BBPOM Aceh mantapppp
22	Pengujian Obat dan Makanan	28/05/2024 09:28	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Saran saya BPOM Aceh selama ini memang dekat dengan masyarakat di sekeliling, namun kedepannya harus lebih sekedar dekat, dan masukan saya agar pelayanan yang sudah maksimal ini harus terus berlanjut dengan ide ide cemerlang lainnya.
23	Pengujian Obat dan Makanan	07/06/2024 12:56	Perempuan	≤SMA/Sederajat	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Semoga pelayanan di BPOM akan selalu baik, dan memudahkan bagi masyarakat
24	Pengujian Obat dan Makanan	11/06/2024 08:38	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	lokasi parkir agar dapat diperluas
25	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 10:36	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 10:48	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
27	Pengujian Obat dan Makanan	24/06/2024 10:54	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 08:23	Perempuan	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	Pengujian Obat dan Makanan	04/07/2024 10:38	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	Pengujian Obat dan Makanan	04/07/2024 15:30	Perempuan	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
31	Pengujian Obat dan Makanan	04/07/2024 15:48	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Pengujian Obat dan Makanan	04/07/2024 18:30	Perempuan	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	01/04/2024 15:27	Perempuan	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 12:12	Laki-laki	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mohon di pertahankan
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 12:32	Laki-laki	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih meningkat lagi
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 09:26	Perempuan	≤SMA/Sederajat	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/05/2024 11:39	Laki-laki	S2/Profesi/S3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	lanjutkan sinergitas
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/05/2024 11:56	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat baik dan lebih baik lg, meningkatkan sinergitas
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 09:34	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik pelayanan yg diberikan semoga semakin terdepkan
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 09:50	Laki-laki	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan lmtaq dan etos kerja demi ketercapaian kinerja akan lebih baik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDA ACEH**  
 Nomor : HK.02.02.1A..03.23.82 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 TIM PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024  
 DI LINGKUNGAN BALAI BESAR POM DI BANDA ACEH

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDA ACEH,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Balai Besar POM di Banda Aceh perlu dibentuk tim pelaksanaan pelayanan publik, yang terdiri dari penanggung jawab kegiatan, ketua, sekretaris dan anggota  
 b. Bahwa untuk pembentukan tim pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Besar POM di Banda Aceh  
 c. Bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam keputusan ini telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk diserahi tugas yang dimaksud.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058)  
 2. Undang-undang Nomor 20 tahun 2013 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi  
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;  
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;  
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju

-

Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Instansi Pemerintah;

6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.02.21.101 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju WBK dan WBBM Pada Unit Kerja di Lingkungan BPOM

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI BANDA ACEH TENTANG SK TIM PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024

Pertama : Membentuk tim pelaksana pelayanan publik terpadu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada lingkungan Balai Besar POM di Banda Aceh tahun 2024 sebagai berikut :

Penanggung jawab : Yudi Noviansi, M.Sc.Tech, Apt  
 Ketua : Nurlinda Lubis, S.Si, Apt, M.Si  
 Sekretaris : Endang Yuliawati, SKM, M.K.M

A. Petugas Layanan dan Pengaduan : 1. Ari Syuhada, S.Farm, Apt  
 2. Diahiana Elisendi, S.Si  
 3. Ibe Ramadhanty D, S.Si  
 4. Ahmad Zuhri Ramadhan  
 5. Rosihan Maulana Arby

B. Petugas Layanan Sertifikasi : 1. Lina Tiora, S.Farm, Apt  
 2. Martantri Dwi N, STP, M.Biotech

C. Petugas Layanan Pengujian dan PNEP : 1. Suryani Fouzi, SKM, M.Si  
 2. Zefrinal, S.Farm, Apt  
 3. Wina Astari P, S.Farm, Apt  
 4. Ebo Agrianto, S.Si, Apt  
 5. Nurliana  
 6. Intan, S.Farm  
 7. Lusi Eriha, A.Md  
 8. Dedy Firmansyah, A.Md  
 9. Angie A Qur'ani, S.Ge  
 10. Novalina BR, P, S.Farm  
 11. Agung Rhasih, S.S.T. Ars  
 12. Erwani S.S.T. Ars

D. Petugas Petugas Front Office/MPP/Disabilitas : 1. Indria Maghfirah  
 2. Fadiatu Safira

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Media Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan antara lain :

1. Media Cetak/ Non Elektronik : Buku, leaflet, papan pengumuman dan Poster
2. Media Elektronik berupa : Layar Monitor TV, TV Layanan,
3. Media Sosial berupa : Instagram, Facebook, X, Tiktok dan Youtube
4. Website <https://aceh.pom.go.id>
5. Aplikasi yang dapat diunduh : Aplikasi PPID Mobile

#### 1. Media Cetak/ Non Elektronik

➤ Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Buku



➤ Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Papan Pengumuman



#### 2. Media Elektronik

➤ Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layar Monitor TV



2. Media Elektronik

- Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layar Monitor TV



3. Media Sosial

- Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Media Sosial Instagram



- Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Media Sosial Facebook



- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM (Rapat Internal RTM Terintegrasi pada tanggal 22 Juli 2024)



**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
BALAI BESAR POM DI BANDA ACEH**

**NOTA DINAS  
Nomor:OT.02.03.1A.07.24.01**

Yth. : Bapak/Ibu Ketua Tim dan Seluruh PNS, PPPK  
Balai Besar POM di Banda Aceh  
Dari : Kepala Balai Besar POM di Banda Aceh  
Hal : Pembertitahuan Rapat Tinjauan Manajemen Terintegrasi 2024  
Tanggal : 19 Juli 2024  
Lampiran : 1 (satu) berkas

Sehubungan dengan Keputusan Kepala BPOM Nomor 133 Tahun 2024 tentang Penerapan Sistem Manajemen Terintegrasi dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang terintegrasi dengan pemantauan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dalam kerangka Manajemen Risiko, Reformasi Birokrasi dalam kerangka PMPZI menuju WBK/WBBM, Sistem Manajemen Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017, serta ISO 37001:2016 di lingkungan BPOM, maka dengan ini di sampaikan undangan Rapat Tinjauan Manajemen agar di hadiri oleh seluruh PNS, PPPK, dan PPNPN pada :

Hari / tanggal : Senin, 22 Juli 2024  
Jam : 09.30 Wib s/d selesai  
Tempat : Aula Balai Besar POM di Banda Aceh

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak dan Ibu diucapkan terimakasih.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh



Yudi Novandi, M.Sc.Tech., Apt

BADAN POM		BALAI BESAR POM DI BANDA ACEH Jl. Tgk. H.M. Daud Baurauah No.110 Banda Aceh	
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN TERINTEGRASI 2024			
Acara		Rapat Tinjauan Manajemen Terintegrasi 2024	
Hari/Tanggal		Senin, 22 Juli 2024	
Tempat		Balai Besar POM di Banda Aceh	
NO	NAMA	JABATAN	TTD
1	Yudi Novandi, M.Sc. Tech, Apt	Kepala Balai Besar POM di Banda Aceh	1.
2	Marina Kapriyani, ST, MT	Kapala Bagian Tata Usaha	2.
3	Dr. Effiyanti, Apt. MSc	PFM Ahli Madja	3.
4	Roni Rizka	PFM Muda	4.
5	Muhammad, ST	PFM Ahli Muda	5.
6	Fandi	PFM Ahli Muda	6.
7	Lance	PFM	7.
8	Lucei Lilita	PFM Payaka	8.
9	M. Haryati Hasan	PFM Muda	9.
10	Saptha Azahra	PFM Pertama	10.
11	Bekas	TU	11.
12	Haskiyani	Analisis Obat & Makanan	12.
13	Ari Febiana Rana	PFM Muda	13.
14	Kristanto SS	PPPM	14.
15	Radyo F	PFM	15.
16	Midauli	PFM	16.

17	Naura Lintang Fahmi	Pemeriksaan	17.
18	Muznizar	Pemeriksaan	18.
19	Kharika Mariani	PFM Terampil	19.
20	Bima Sabari		20.
21	Lisa Lisa N	PFM Pertama	21.
22	Vivian Rosalia	PFM Pertama	22.
23	Agung R	Analisis Terampil	23.
24	Etanah	" "	24.
25	Rizka Fitri	Bendah PUS	25.
26	Kamal D. Muzale	Bendah	26.
27	Nawalin. F	Pengujian obat	27.
28	Murtino	Pengujian kadrolit	28.
29	Dalila E	Staf Insam	29.
30	Naila	PFM Madja	30.
31	Ufarah Amir	PFM Ahli Muda	31.
32	Endang Yuliasari	PFM Madja	32.
33	EKO APRIANTO	PFM Ahli Muda	33.
34	Endah Marlene	Bendah	34.
35	Zulinda Safitri	Analisis APBN Ahli Pertama	35.
36	RIPAN APRIANTO	Pengelola Bahan	36.
37	Nani Yusufani	Analisis Kawasam	37.
38	Ella Graha	APK APBN	38.
39	Fahizal	PK APBN	39.

40	TALYUK	Spesiasi	40.
41	Zulvia N	Wd Mikrobiologi	41.
42	Wina Astari Rini	Pengujian	42.
43	Zahra Mentari	PFM Ahli Pertama	43.
44	Brazi Rafi	PFM Pertama	44.
45	Jana Nicola	PFM Pertama	45.
46	Shella Nurka	PFM Pertama	46.
47	Yeni Efrena	PFM Muda	47.
48	Martanti DN	PFM Muda	48.
49	Lisa Tiara	PFM Muda	49.
50	Uca Ruzadinda	PFM Pertama	50.
51	Farisah Rahmatika	PFM Pertama	51.
52	Fahria Ningsih	PPNPN	52.
53	Arman Nur	PFM Pertama	53.
54	Anita Hupani Ari	PFM Pertama	54.
55	OTOM	PFM Pertama	55.
56	Yuni V	Praktik SDA	56.
57	Risti Annisa Puri	PFM Pertama	57.
58	Dad Ly F	PFM Muda	58.
59	Ahli Kaulan	PPM Ahli Muda	59.
60	Murtinah	PFM Madja	60.
61	Suryani Fauzi	PFM Madja	61.
62			62.

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)

-10-

LAMPIRAN I Berita Acara yang Ditandatangani

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDA ACEH**

Jln. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No. 110

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDA ACEH**

Pada hari ini Selasa, 30 April 2024 bertempat di Aula Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Dinas Koperasi dan UMKM Banda Aceh (Nata Kurniawan Lubis)  Mengapa ada perbedaan tarif yang ditetapkan pada setiap Laboratorium terhadap pengujian produk ?	Setiap Laboratorium memiliki peruntukan yang berbeda baik UPTD Balai Labkes maupun Lab Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh, misalnya untuk saat ini pengujian terhadap Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) hanya dilakukan di Laboratorium Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh.  Untuk ketentuan tarif yang diberlakukan diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 bahwa Perbedaan tarif yang dikenakan pada setiap pengujian ditentukan berdasarkan parameter uji yang akan digunakan.	30 April 2024 (close)
2.	BNN Aceh (dr. Elita Wahyuni)  Bagaimana Tanggapan BPOM Aceh terkait pengujian untuk makanan yang dicurigai mengandung Ganja?	Untuk saat ini Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh belum memiliki metoda analisis yang dapat digunakan pada pengujian makanan yang diduga mengandung ganja dan Metamphertamin.	30 April 2024 (close)

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
6	DPMPSTP Aceh Besar  Bagaimana solusi terkait server BPOM yang selalu error	Laporan Keluhan terhadap server yang error dapat dilaporkan ke no Helpdesk yang tertera pada server.  Secara internal pihak Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh akan melaporkan keluhan tersebut pada bagian IT untuk segera ditindaklanjuti.	30 April 2024 (close)
7	Mali Pelayanan Publik Banda Aceh  Mengapa tidak dilakukan pengujian sampel dengan metode sederhana di MPP ?	Karena keterbatasan tempat dan alat untuk dilakukan pengujian di Mali Pelayanan Publik (MPP), maka untuk saat ini di MPP tetap menerima sampel untuk pengujian produk, yang nantinya akan dikirimkan ke Laboratorium Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh. Untuk selanjutnya, akan dibuatkan perencanaan untuk dapat melakukan pengujian sederhana dengan menggunakan mobil lab.	Desember 2024 (close)

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen merindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, Selasa 30 April 2024,

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
3	Media TVRI Aceh (Cut Nita)  Perlu adanya publikasi terkait sosialisasi pangan dan kosmetik yang aman digunakan	Publikasi menggunakan Media Elektronik (TV TVRI) memerlukan dana yang sangat besar, sehingga untuk saat ini Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh menggunakan sarana Media Sosial (Instagram, Tiktok, Facebook, X, Youtube dan Website) sebagai media publikasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait pangan dan kosmetik yang aman digunakan.	30 April 2024 (close)
4	Dekan Univ. U'budyah  Memberikan saran bahwa U'budyah memiliki TV Kampus yang bisa digunakan sebagai media sharing (pemberian informasi kepada masyarakat)	Akan menggunakan fasilitas TV Kampus U'budyah sebagai media sharing untuk pemberian informasi kepada masyarakat.	Mel 2024 (close)
5	Dinas Kesehatan Prov. Aceh (Cut Azwanidar)  Apabila pelaku usaha sudah memiliki izin P-IRT, mohon untuk disampaikan ke dinas kesehatan juga supaya pihak dinas kesehatan juga memiliki informasi terkait data pelaku usaha yang sudah memiliki izin P-IRT	Pihak sertifikasi Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh sudah memberikan akun yang dapat di akses oleh dinas kesehatan kota dan memuat informasi yang diperlukan.  Jadi, untuk Dinas kesehatan provinsi juga akan diberikan akses akun tersebut juga apabila diperlukan.	30 April 2024 (close)

#### 4. Laporan TL SKM Tahun sebelumnya

### Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 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 Balai Besar POM di Banda Aceh 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 Balai Besar POM di Banda Aceh periode Tahun **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	98,32	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,98	A
3	Waktu Penyelesaian	97,19	A
4	Biaya/Tarif	97,47	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,47	A
6	Kompetensi Pelaksana	98,48	A
7	Perilaku Pelaksana	98,32	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,81	A
9	Sarana dan Prasarana	97,14	A

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	Unsur 1	a. Waktu Penyelesaian Pengurusan CPPOB bertahap dilakukan pendampingan oleh fasilitator yang telah di rekrut oleh BPOM mulai dari pembuatan SSOP, login di OSS	√	√	√	√	Ketua Tim Sertifikasi

		dengan pemilihan PBUMKU sampai dengan pendampingan di web e srtifikasi.pom.go.id					
2	Unsur 2	2.1 (Tarif/biaya) Tarif yang berlaku di BPOM mengacu pada PP No 32 tahun 2017, kisaran biaya selain parameter uji juga dipengaruhi oleh instrument yang digunakan	√	√	√	√	Manager Mutu
3	Unsur 3	3.1 Sarana dan Prasarana, terkait kecukupan sarpras disabilitas	√	√	√	√	KaTU

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Waktu Penyelesaian Pengurusan CPPOB bertahap difasilitasi maksimal	Sudah	Pengurusan CPPOB bertahap dilakukan pendampingan oleh fasilitator yang telah di rekrut oleh BPOM mulai dari pembuatan SSOP, login di OSS dengan pemilihan PBUMKU sampai dengan pendampingan di web e srtifikasi.pom.go.id	ada	Pendampingan pelaku usaha terkendala pada penanggungjawab yang gaptek/tidak paham IT
2	2.1 Laboratorium BPOM sudah terakreditasi, sehingga hasilnya lebih akurat dan lebih diakui secara hukum. BPOM	Sudah	Waktu layanan telah dilakukan percepatan dan tertuang dalam Standar Pelayanan	ada	Tidak ada

	<p>Aceh terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan pengujian dengan percepatan penyelesaian waktu pengujian, dimana SP telah direvisi dengan ketentuan :</p> <p>1. Uji Kimia 1-6 HK Uji Mikrobiologi 5-10 HK</p>				
3	3.1 Sarana dan Prasarana, terkait kecukupan sarpras disabilitas	Sudah	Pemenuhan sarana prasarana untuk kelompok rentan	ada	Tidak ada hambatan karena alokasi dana tersedia

#### **BAB IV KESIMPULAN**

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

1. Balai Besar POM di Banda Aceh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang tetap dilakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan karena seringnya kendala dan masukan dari pelaku usaha berulang untuk waktu dan kejadian yang berbeda.
3. 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:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Waktu Layanan terkait persetujuan IP CPPOB akan dimaksimalkan, terutama bagi responden yang telah melengkapi kekurangan data dukung	Sinergi dengan program DAK non fisik	Februari – Desember 2024	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom	Dinas Penanaman Modal Terpadu satu Pintu

Banda Aceh, 05 Februari 2024

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
Di Banda Aceh,

Yudi Noviandi, M.Sc.Tech, Apt  
NIP. 19750729112000031001