

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI RENCANA AKSI/
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020**

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN
2021**

1. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

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 kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta

keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

A. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 3) Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.04/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui kesesuaian rencana aksi/tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan
- 2) Mengetahui progres atas penerapan rencana aksi/tindak lanjut hasil survei tahun sebelumnya
- 3) Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.

2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan **201** responden menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,87** (delapan puluh sembilan koma delapan puluh tujuh). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

| Unsur Pelayanan | | Nilai |
|-----------------|---------------------------------|-------|
| U1 | Persyaratan | 88,64 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 88,89 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 89,61 |

| | | |
|------------------|--|--------------|
| U4 | Biaya/Tarif | 89,55 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 89,88 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 90,88 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 92,04 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 90,30 |
| U9 | Sarana, dan Prasarana | 89,05 |
| Nilai SKM | | 89,87 |

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

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) |

B. Rekomendasi

- 1) Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).
- 2) Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous im- provement*)
- 4) Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.

C. Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan telah menyampaikan rencana aksi melalui matriks di bawah ini.

| No | Rekomendasi yang perlu diperbaiki | Tindak Lanjut | Timeline Tindak Lanjut | Progres Tindak Lanjut | | |
|----|---|--|-------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan has | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D - Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden | | | | |
| 2 | Menindaklanjuti saran/masukan yang | Pengujian | Tentang Biaya Pelayanan | Informasi kepada masyarakat melalui | Sudah terlaksana pada tahun 2020 | Menginformasikan kepada setiap |

| No | Rekomendasi yang perlu diperbaiki | Tindak Lanjut | | Timeline Tindak Lanjut | Progres Tindak Lanjut |
|----|---|---------------|--|---|---|
| | disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan | | bit.ly/PengujianSIAP SIAGABBPOMMEDAN, yang didalamnya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, agar masyarakat mengetahui bahwa biaya Pengujian sudah sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah | | pelanggan yang datang untuk menguji sampelnya |
| | | SKI / SKE | Agar ada kontak person masing-masing perusahaan | Sudah dibuatkan kontak grup SKI SKE melalui whatsapp sejak awal tahun 2020. Mungkin perlu dilakukan updating data penanggung jawab perusahaan | 14 Januari 2020 On Going |
| | | | Agar perusahaan dapat melakukan edit profile sendiri oleh pengguna akun | Akan dilakukan koordinasi dengan perusahaan terkait dengan kendala yang dihadapi terkait edit profile tersebut. | 14 Januari 2020 On Going |
| | | | Terkait uji radiasi produk asal Jepang dari beberapa prefecture kalo bisa dilakukan uji radiasi setahun sekali, karena jika per kali pemasukkan memberatk | Sesuai Perka Badan POM Untuk pengujian cemaran radiasi produk dari beberapa prefecture di Jepang masih dipersyaratkan tiap kali pemasukkan. Akan dikomunikasikan lebih lanjut dengan Dir Was Pangan Resiko Rendah Sedang untuk alternative Solusi | 14 Januari 2020 On Going |
| | | | Diminta SKE dapat dilakukan TTE sehingga tidak perlu datang ke kantor BPOM lagi | Akan dilakukan komunikasi dengan Pusat Data dan Informasi Terkait SKE dengan fitur TTE tersebut | 14 Januari 2020 On Going |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan | | Parkiran agar diperluas | Parkiran telah diperluas dan telah dibedakan antara parkiran pegawai dan parkiran tamu | Sudah terlaksana pada tahun 2020 Dipertahankan agar parkiran tetap berjalan disiplin |
| | | | Untuk pertanyaan yang ditanyakan agar dapat dijelaskan lebih detail lagi | Diberikan lembar ceklist ke pemohon informasi dan juga aplikasi terkait pendaftaran registrasi seperti Sipaten dan Siduma | Sudah terlaksana di tahun 2020 Tetap bisa dipertahankan untuk tahun berikutnya dan konsumen merasa |
| | | | Lebih sering berkunjung ke daerah/ desa untuk sosialisasi | 1. Sudah terlaksana program Gerakan Keamanan Pangan Desa dan pada tahun 2020 telah terlaksana sebanyak 5 Desa di 4 kabupaten/ kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara 2. Sudah terlaksana KIE ke beberapa desa di Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2020 | Berjalan dalam hal Pembentukan kader dan sosialisasi keamanan pangan secara berkesinambungan selama tahun 2020 Telah terbentuk kader keamanan pangan dan diharapkan dapat mereplikasi kegiatan sosialisasi dalam hal keamanan pangan |
| | | | Kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidimpuan dimana wilayah | Pemerintah Kota Padangsidimpuan tetap melaksanakan koordinasi dan melaksanakan kegiatan | Menunggu arahan dari Badan POM Menunggu arahan dari Badan POM |

| No | Rekomendasi yang perlu diperbaiki | Tindak Lanjut | | Timeline Tindak Lanjut | Progres Tindak Lanjut |
|----|--|--|--|--|--|
| | | kerjanya mencakup Tapanuli bagian Selatan sehingga pelayanan dapat lebih cepat serta lebih efektif, efisien dan lebih maksimal | bersama dalam keamanan pangan dan telah terbentuk MoU dengan pemerintah Kota Padangsidimpuan | | |
| | | Apabila mengurus pencantuman label halal dapat dipermudah oleh instansi terkait | Melakukan koordinasi dengan LPPOM MUI agar memberi informasi terkait pengurus Halal kepada pelaku usaha | Sedang Berjalan | Mempertahankan hubungan koordinasi yang baik antara Balai Besar POM dan LPPOM MUI |
| | | Sarana pelayanan kurang luas | Perluasan sarana pelayanan berkaitan dengan pengadaan, perubahan atau rehabilitasi bangunan | Direncanakan pada tahun 2021 | On Going |
| | | Badan POM agar masuk ke sekolah | Badan POM sudah melaksanakan Program Nasional PJAS (Pangan Jajanan Anak Sekolah) | Berjalan dari tahun 2020 dan akan berlanjut sampai dengan tahun 2021 sesuai dengan Program Nasional | Telah menghasilkan kader keamanan pangan di sekolah di 4 kabupaten/kota yang diintervensi pada tahun 2020 |
| | | Sosialisasi mengenai pasar agar lebih ditingkatkan | Program Pasar Aman tahun 2020 telah berjalan di 4 Kabupaten/Kota dalam kegiatan survey pasar, Bimtek petugas pasar, kampanye pasar aman bebas dari bahan berbahaya dan juga Penyuluhan Pasar Aman bebas dari bahan berbahaya | Akan dilaksanakan monev di pasar yang diintervensi pada tahun 2020 dan akan berlanjut dengan penambahan 5 kabupaten/kota pada tahun 2021 | Pasar melakukan Replikasi kegiatan dan sebagai out put dari kegiatan tersebut pasar membentuk SK Tim Pasar Aman Bebas Dari Bahan Berbahaya |
| | | Kedepannya agar pedagang juga boleh dilibatkan agar lebih mengena ke para pedagang di pasar tradisional | PD Pasar yang diintervensi akan melaksanakan kegiatan pengawasan bersama pedagang pasar | Beberapa pasar masih dalam wacana karena keterlibatan dalam hal pengawasan masih dalam lingkup PD Pasar | On Going |
| 3 | Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement) | Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat | | | |
| 4 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP | | | | Belum terdapat RATL. |