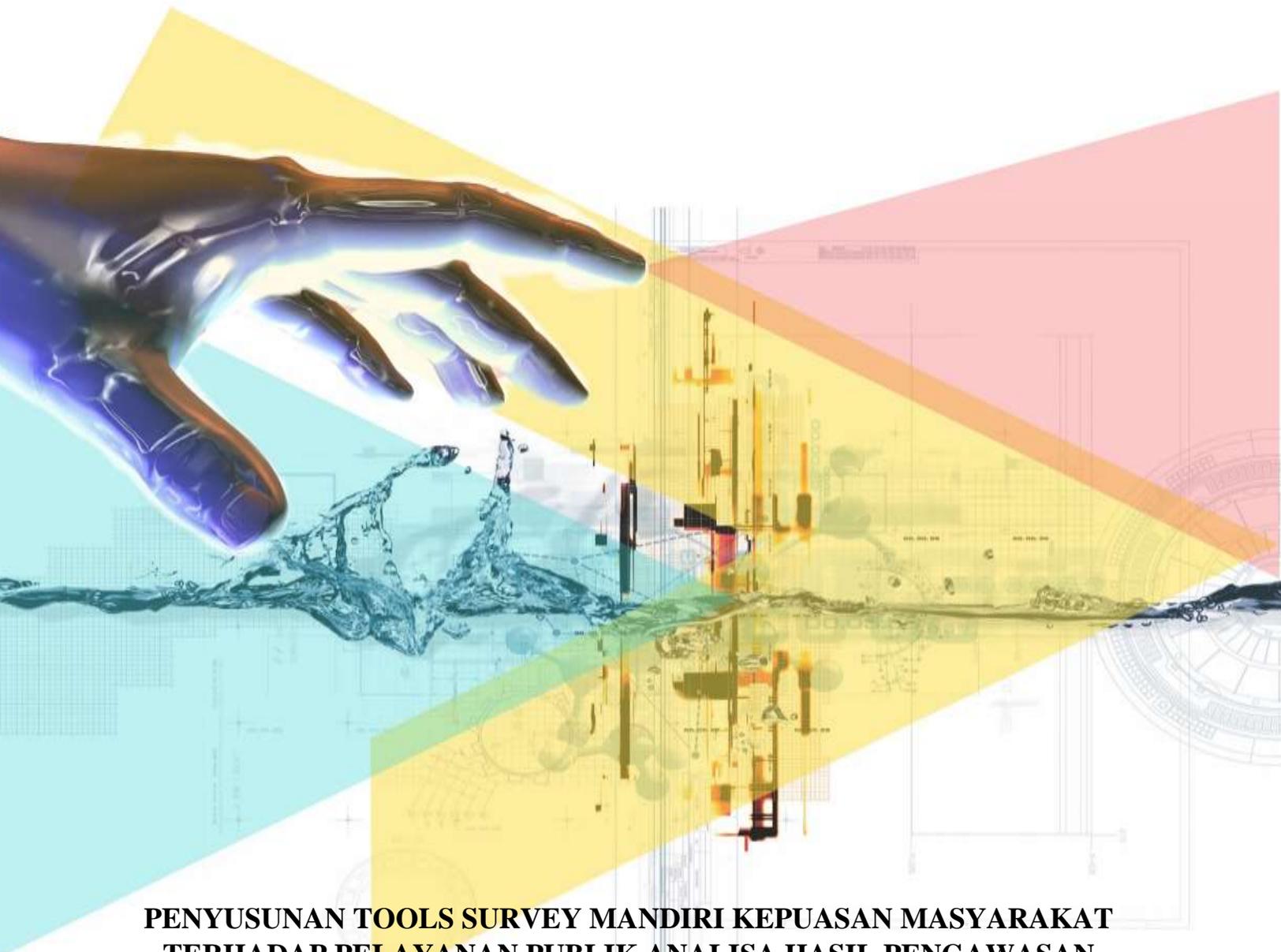




**PUSAT PENGEMBANGAN
KEPEGAWAIAN ASN
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**



**PENYUSUNAN TOOLS SURVEY MANDIRI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK ANALISA HASIL PENGAWASAN
— (AHP) NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR (NPP) —**

MARCHELINA ONE KUSUMANINGATI, S.Si.

NIP. 199803192020122001

**LAPORAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CPNS
GOLONGAN III ANGKATAN V**

2021

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita. Berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi yang berjudul “Penyusunan Tools Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)”. Laporan aktualisasi ini berisi uraian kegiatan yang mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN yaitu Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, dan Anti Korupsi (ANEKA) serta peran dan kedudukan ASN yang meliputi Manajemen ASN, *Whole of Government* (WoG) dan Pelayanan Publik yang akan dilakukan oleh penulis selama masa habituasi di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

Pada penyusunan laporan ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ferry Tri Aryati, S.Si., Apt. selaku Koordinator Kelompok Substansi Ekspor dan Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.
2. Ibu Sri Hayanti, S.Si., Apt., M.Epid selaku mentor yang telah memberikan arahan, bimbingan, inspirasi dan motivasi.
3. Ibu Rr. Johana Nunik W., S.Sos., MA selaku coach atas masukan dan bimbingannya dalam penyusunan rancangan aktualisasi.
4. Bapak dan Ibu Widyaiswara yang telah memberikan ilmu tentang implementasi dan internalisasi nilai-nilai ANEKA, peran dan kedudukan ASN selama pelatihan dasar CPNS.
5. Seluruh panitia penyelenggara Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN.

6. Orangtua dan keluarga yang senantiasa tanpa berhenti mendoakan dan memberikan dukungan moral maupun materi
7. Rekan-rekan di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif atas bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis.
8. Peserta Pelatihan Dasar CPNS golongan III Angkatan 5 Tahun 2021 khususnya kelompok 2 atas semua rasa gembira, optimis, dan semangat yang terjalin satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa rancangan aktualisasi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya kepada Allah SWT jugalah kami kembalikan semua perkara, Allah SWT yang Maha Mengetahui sekecil apapun niat dan amal. Semoga laporan aktualisasi ini dapat diterima dengan baik serta bermanfaat untuk semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, September 2021

Penulis,



Marchelina One K., S.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Penyusunan Tools Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)

Nama : Marchelina One Kusumaningati

NIP : 19980319 202012 2 001

Pelatihan Dasar : Golongan III

Angkatan : V

Bogor, 29 September 2021

Menyetujui,

Coach,



Rr. Johana Nunik W., S.Sos., MA

NIP. 19730308 200312 2 001

Mentor,



Sri Hayanti, S.Si., Apt., M.Epid

NIP. 19800724 200312 2 001

Mengetahui,

Kepala Pusat Pengembangan ASN

Bajoe Loedi Hargono, M.M., M.T., M.Sc.

NIP. 19680316 199120 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Deskripsi Organisasi	3
1.4.1 Gambaran Umum Organisasi.....	3
1.4.2 Visi, Misi dan Tujuan Organisasi	3
1.4.3 Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Budaya Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.....	5
1.4.4 Struktur Badan Pengawas Obat dan Makanan	7
1.4.5 Tugas dan Fungsi Unit kerja.....	7
1.4.6 Jabatan dan Uraian Tugas	9
BAB II NILAI-NILAI DASAR PROFESI PNS	12
1.1. Akuntabilitas.....	12
1.2 Nasionalisme	14
1.3. Etika Publik	15

1.4 Komitmen Mutu	16
1.5 Anti Korupsi	17
BAB III KEDUDUKAN DAN PERAN ASN DALAM NKRI	19
3.1 Manajemen ASN	19
3.2 Pelayanan Publik	20
3.3 <i>Whole of Government (WoG)</i>	21
BAB IV AKTUALISASI	24
4.1 Rancangan Aktualisasi	24
4.1.1. Identifikasi Isu.....	24
4.1.2. Isu yang diangkat	27
4.1.3. Kegiatan Penyelesaian Isu.....	27
4.1.4. Pihak Yang Terlibat	28
4.2 Capaian Aktualisasi	29
4.3 Analisis Dampak	37
4.4 Role Model	38
BAB V PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi BPOM.....	7
Gambar 2. Struktur Organisasi Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan bagian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki peranan penting untuk pembangunan nasional dan berperan vital terhadap pemerintahan. Lahirnya Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara merupakan dasar dalam manajemen aparatur sipil negara yang bertujuan untuk membangun aparat sipil negara yang memiliki integritas, profesional dan netral serta bebas dari intervensi politik, juga bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Pegawai Negeri Sipil yang termasuk Aparatur Sipil Negara memiliki tiga fungsi utama yaitu: pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa.

Untuk membangun PNS yang berdaya saing dan memiliki kemampuan yang mumpuni, PNS perlu dibekali dengan nilai dasar untuk mengemban tugas utamanya sebagai pelayan publik. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 jo. Nomor 17 tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, dimana setiap Pegawai Negeri Sipil diharuskan menjalani masa percobaan selama 1 (satu) tahun (terhitung mulai tanggal pengangkatan sebagai calon PNS). Masa percobaan adalah masa prajabatan yang dilaksanakan melalui proses pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan Perlan Nomor 1 tahun 2021 Tentang Pelatihan Dasar Calon PNS, kompetensi yang dikembangkan selama pelatihan bertujuan untuk pembentukan karakter yang menunjukkan sikap perilaku bela Negara, mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS dalam pelaksanaan tugas jabatannya, mengaktualisasikan kedudukan dan peran PNS dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan menunjukkan penguasaan kompetensi teknis yang dibutuhkan sesuai dengan bidang tugas. Nilai dasar yang perlu diketahui dan diaktualisasikan oleh PNS adalah akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu dan anti korupsi atau biasa disingkat ANEKA. Nilai ANEKA tersebut harus dipahami dan masuk ke dalam nurani seorang PNS, hingga nantinya terwujud dalam bentuk perbuatan. Apabila hal tersebut terlaksana maka Indonesia dapat mencetak PNS yang profesional

Untuk melaksanakan hal tersebut maka disusunlah rancangan aktualisasi ini yang mengangkat isu-isu yang terjadi di instansi dengan mengimplementasikan nilai Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika publik, Komitmen mutu, dan Anti korupsi (ANEKA), *Whole of Government* (WoG), Manajemen ASN, dan Pelayanan Publik. Isu yang akan diangkat oleh penulis adalah isu mengenai Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu. Dan Ekspor Impor Obat dan Makanan. Jabatan penulis sebagai pengawas farmasi dan makanan erat kaitannya dengan pelayanan publik yaitu permohonan Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP). Dalam hal ini isu yang akan diangkat yaitu belum tersedianya tools survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP). Isu tersebut muncul karena survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan masih berpusat di inspektorat dan dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Oleh karena itu, penulis mengusulkan gagasan pemecahan isu dengan penyusunan tersedianya tools survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP NPP sebagai bahan dalam perbaikan pelayanan publik AHP NPP serta mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan AHP NPP melalui berbagai keluhan yang masuk. Dengan adanya berbagai keluhan yang masuk menjadi bahan perbaikan dalam penyediaan layanan publik AHP NPP untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

1.2. Tujuan

Sejalan dengan peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan peserta kompetensi sebagai berikut :

1. Menunjukkan sikap perilaku bela negara;
2. Mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS dalam pelaksanaan tugas dan jabatannya;
3. Mengaktualisasikan kedudukan dan peran PNS dalam kerangka NKRI; dan
4. Menunjukkan penugasan kompetensi teknis yang dibutuhkan sesuai dengan bidang tugas

1.3. Ruang Lingkup

1. Kegiatan yang dilakukan dibatasi hanya pada masa *off campus* 9 Agustus – 17 September 2021, sehingga fokus pengerjaan aktualisasi hanya pada kegiatan jangka pendek.
2. Hasil aktualisasi ditujukan terbatas hanya pada unit kerja Subdirektorat Pengawasan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.
3. Hasil aktualisasi digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan ekspor dan impor narkotika, psikotropika, dan precursor.
4. Gagasan pemecahan isu : “ Penyusunan Tools Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)”

1.4. Deskripsi Organisasi

1.4.1 Gambaran Umum Organisasi

Badan Pengawas Obat dan Makanan atau Badan POM adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab kepada Presiden dan dikoordinasikan dengan Menteri Kesehatan. Lembaga ini didirikan pada tahun 2001 sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 166 Tahun 2000, Jo Nomor 103 tahun 2001 tentang Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen. Pada tahun 2017 terbit Peraturan Presiden nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang menjadi penguat lembaga Badan POM dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam mengawasi peredaran obat dan makanan.

1.4.2 Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Badan Pengawas Obat dan Makanan dipimpin oleh Kepala Badan dan terdiri dari Sekretaris Utama, Inspektorat Utama, 4 Deputi, 4 Pusat serta Unit Pelaksana Teknis. Perubahan mengenai organisasi yang terbaru diatur dalam Peraturan Badan POM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.

1. Visi Badan POM

Obat dan Makanan aman, bermutu, dan berdaya saing untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

2. Misi Badan POM

- 1) Membangun SDM unggul terkait Obat dan Makanan dengan mengembangkan kemitraan bersama seluruh komponen bangsa dalam rangka peningkatan kualitas manusia Indonesia.
 - 2) Memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing untuk kemandirian bangsa.
 - 3) Meningkatkan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan serta penindakan kejahatan Obat dan Makanan melalui sinergi pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan guna perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga.
 - 4) Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan.
3. Tujuan Badan POM

Dalam rangka pencapaian visi dan pelaksanaan misi pengawasan Obat dan Makanan, maka tujuan pengawasan Obat dan Makanan yang akan dicapai dalam kurun waktu 2020-2024 adalah:

- 1) Meningkatnya peran serta masyarakat dan lintas sektor dalam Pengawasan Obat dan Makanan
- 2) Meningkatnya kapasitas SDM BPOM dan pemangku kepentingan, kualitas pengujian laboratorium, analisis/kajian kebijakan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pengawasan Obat dan Makanan.
- 3) Terwujudnya pertumbuhan dunia usaha yang mendukung daya saing industri Obat dan Makanan serta kemandirian bangsa dengan keberpihakan pada UMKM.
- 4) Menguatnya fungsi pengawasan yang efektif untuk memastikan obat dan makanan yang aman dan bermutu.
- 5) Terwujudnya kepastian hukum bagi pelaku usaha Obat dan Makanan.
- 6) Terwujudnya perlindungan masyarakat dari kejahatan Obat dan Makanan.
- 7) Terwujudnya kelembagaan Pengawasan Obat dan Makanan yang kredibel dan akuntabel dalam memberikan pelayanan publik yang prima

1.4.3 Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Budaya Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan

1. Tugas Badan POM

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2017 Pasal 2, Badan POM memiliki tugas:

- 1) Menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- 2) Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan

Tugas Balai Besar / Balai POM (Unit Pelaksana Teknis):

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan BPOM Nomor 22 Tahun 2020, Unit Pelaksana Teknis BPOM mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis operasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. UPT BPOM terdiri dari 21 Balai Besar POM, 12 Balai POM dan 40 Loka POM

2. Fungsi Badan POM

Dalam melaksanakan tugas pengawasan Obat dan Makanan, BPOM menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan
- b. Pelaksanaan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan
- c. Penyusunan dan penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Pengawasan Sebelum Beredar dan Pengawasan Selama Beredar
- d. Pelaksanaan Pengawasan Sebelum Beredar dan Pengawasan Selama Beredar
- e. Koordinasi pelaksanaan pengawasan Obat dan Makanan dengan instansi pemerintah pusat dan daerah
- f. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan Obat dan Makanan
- g. Pelaksanaan penindakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan Obat dan Makanan

- h. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan BPOM
 - i. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab BPOM
 - j. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPOM
 - k. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan BPOM.
3. Kewenangan Badan POM

Dalam melaksanakan tugas pengawasan Obat dan Makanan, BPOM mempunyai kewenangan:

- a. Menerbitkan izin edar produk dan sertifikat sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu, serta pengujian Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - b. Melakukan intelijen dan penyidikan di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - c. Pemberian sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan nilai-nilai luhur yang diyakini dan harus dihayati dan diamalkan oleh seluruh anggota organisasi dalam melaksanakan tugas. Nilai-nilai luhur yang hidup dan tumbuh kembang dalam organisasi menjadi semangat bagi seluruh anggota organisasi dalam berkarsa dan berkarya.

- a. Profesional
Profesionalisme dengan integritas, objektivitas, ketekunan dan komitmen yang tinggi.
- b. Integritas
Konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan
- c. Kredibilitas
Dapat dipercaya dan diakui oleh masyarakat luas, nasional dan internasional.
- d. Kerjasama Tim
Mengutamakan keterbukaan, saling percaya dan komunikasi yang baik.

e. Inovatif

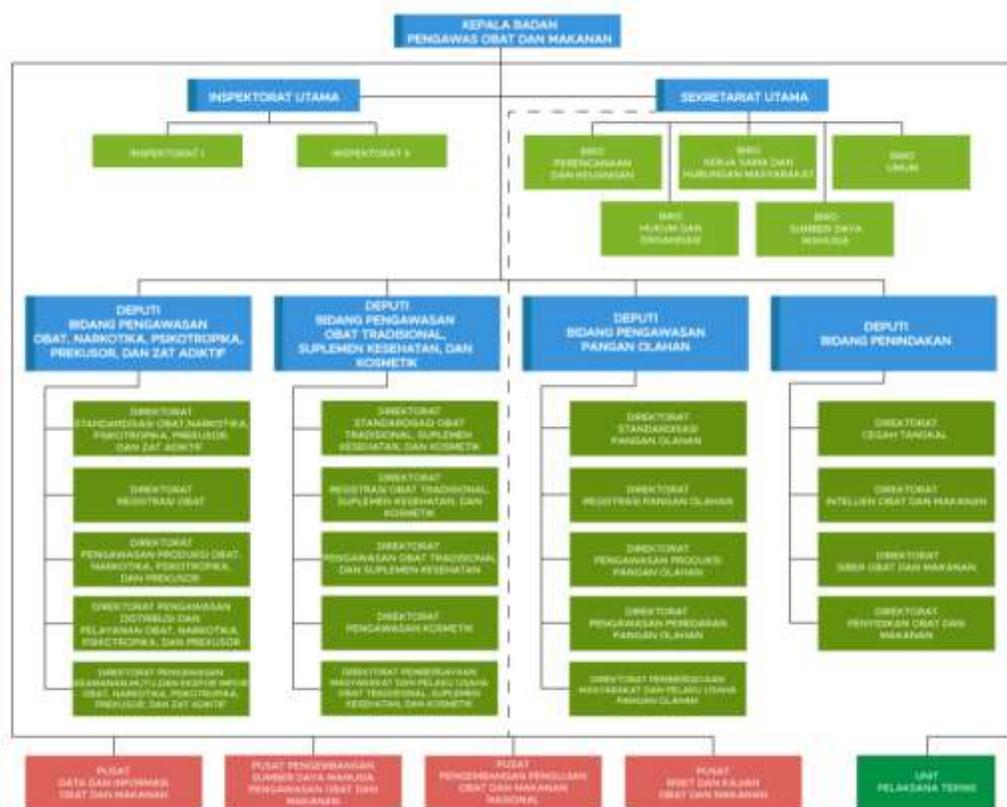
Mampu melakukan pembaruan sesuai ilmu pengetahuan dan teknologi terkini.

f. Responsif/Cepat Tanggap

Antisipatif dan responsif dalam mengatasi masalah.

1.4.4 Struktur Badan Pengawas Obat dan Makanan

Susunan organisasi BPOM terdiri atas Kepala Badan; Sekretariat Utama; Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psiktropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan; Deputi Bidang Penindakan; Inspektorat Utama; Pusat; dan Unit Pelaksana Teknis.



Gambar 1. Struktur Organisasi BPOM

1.4.5 Tugas dan Fungsi Unit kerja

Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan diatur dalam Peraturan Badan POM nomor 21 tahun 2020. Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psiktropika, Prekursor dan Zat Adiktif (Ditwas KMEI

ONAPPZA) merupakan unit kerja di bawah Kedeputian 1 yaitu Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

1. Tugas Ditwas KMEI ONAPPZA

Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan keamanan, mutu, dan ekspor impor obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif.

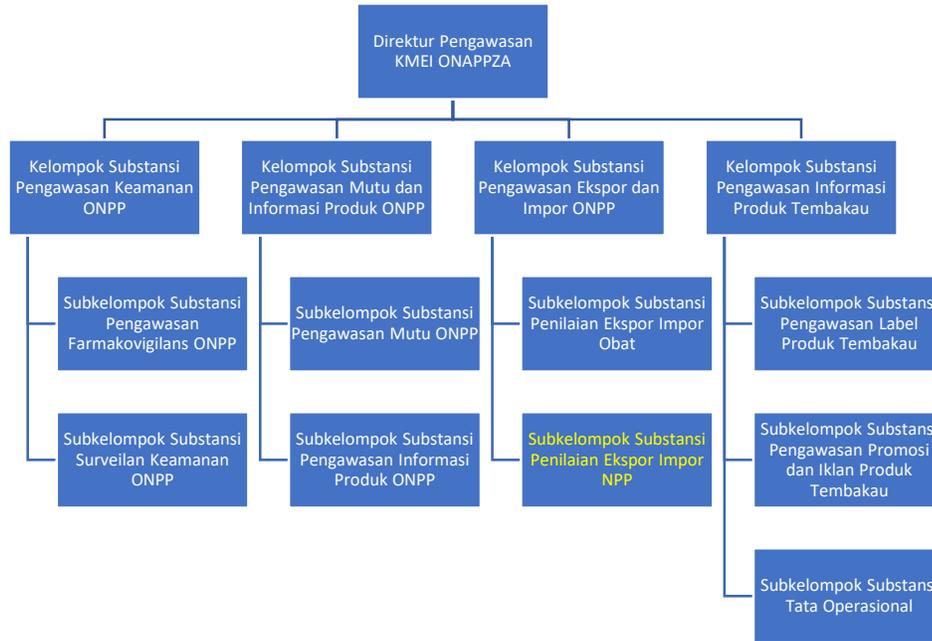
2. Fungsi Ditwas KMEI ONAPPZA

Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor, serta pengawasan informasi produk zat adiktif
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor, serta pengawasan informasi produk zat adiktif
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor, serta pengawasan informasi produk zat adiktif
- d. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor, serta pengawasan informasi produk zat adiktif
- e. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor, serta pengawasan informasi produk zat adiktif
- f. Pelaksanaan urusan tata operasional direktorat

3. Susunan Organisasi Ditwas KMEI ONAPPZA

Susunan organisasi Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 2. Struktur Organisasi Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

1.4.6 Jabatan dan Uraian Tugas

Jabatan Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan merupakan jabatan fungsional kategori keterampilan dan kategori keahlian. Jabatan Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan teknis fungsional pengawasan Obat dan Makanan.

1. Kedudukan dan Tanggung Jawab

Pengawas Farmasi dan Makanan berkedudukan sebagai pelaksana teknis di bidang pengawasan obat dan makanan pada Instansi Pemerintah serta berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, Pejabat Administrator, atau Pejabat Pengawas yang memiliki keterkaitan dengan

pelaksanaan tugas Jabatan Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan. Kedudukan Pengawas Farmasi dan Makanan ditetapkan dalam peta jabatan berdasarkan analisis tugas dan fungsi unit kerja, analisis jabatan, dan analisis beban kerja yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Uraian Tugas

Tugas Jabatan Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan yaitu melaksanakan pengawasan obat dan makanan yang meliputi standardisasi, pemeriksaan, penindakan, pengujian, penilaian, pemantauan dan penyuluhan terkait obat dan Makanan.

Uraian kegiatan tugas Jabatan Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli pertama (pemeriksaan), di antaranya:

- a. Melaksanakan kegiatan penyuluhan/komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) tingkat kesulitan I
- b. Melaksanakan pengambilan contoh produk termasuk tindak lanjut hasil pengambilan contoh (dalam tim)
- c. Melakukan pemeriksaan sarana produksi tingkat kesulitan III termasuk tindak lanjut hasil pemeriksaan
- d. Melakukan pemeriksaan sarana distribusi tingkat kesulitan III termasuk tindak lanjut hasil pemeriksaan
- e. Memberikan informasi/konsultasi registrasi yang bersifat umum
- f. Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor (SKI) / Surat Keterangan Ekspor (SKE) / Special Access Scheme (SAS) Obat dan Makanan
- g. Melakukan evaluasi Corrective Action and Preventive Action (CAPA) hasil pemeriksaan sarana Produksi Tingkat Kesulitan II
- h. Melakukan evaluasi Corrective Action and Preventive Action (CAPA) hasil pemeriksaan sarana Distribusi/Farmakovigilans Tingkat Kesulitan II
- i. Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Analisa Hasil Pemeriksaan (AHP) Narkotika Psikotropika Prekursor (NPP)
- j. Menyusun matriks perhitungan dan telaahan rekomendasi Analisa Hasil Pemeriksaan (AHP) Narkotika, Psikotropika dan Prekursor (NPP)
- k. Melaksanakan koordinasi internal/ lintas unit/ lintas sektor terkait pengawasan Obat dan Makanan

1. Mengikuti pengembangan kompetensi, melakukan diseminasi, dan mengimplementasikannya di SubKelompok Substansi Penilaian Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

BAB II

NILAI-NILAI DASAR PROFESI PNS

Sejak tahun 2014, nilai-nilai dasar yang ditanamkan bagi PNS disebut sebagai ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, dan Anti Korupsi). Masing-masing nilai dijabarkan ke dalam poin-poin di bawah ini:

1.1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanah. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya. Akuntabilitas adalah prinsip dasar bagi organisasi yang berlaku pada setiap level/unit organisasi sebagai suatu kewajiban jabatan dalam memberikan pertanggungjawaban laporan kegiatan kepada atasannya.

Akuntabilitas memiliki 5 tingkatan yang berbeda yaitu:

a. Akuntabilitas personal

Akuntabilitas personal mengacu pada nilai-nilai yang ada pada diri seseorang seperti kejujuran, integritas, moral dan etika.

b. Akuntabilitas individu

Akuntabilitas individu mengacu pada hubungan antara individu dan lingkungan kerjanya, yaitu antara PNS dengan instansinya sebagai pemberi kewenangan.

c. Akuntabilitas kelompok

Kinerja sebuah institusi biasanya dilakukan atas kerja sama kelompok. Dalam kaitannya dengan akuntabilitas kelompok, maka pembagian kewenangan dan semangat kerjasama yang tinggi antar berbagai kelompok yang ada dalam sebuah institusi memainkan peranan yang penting dalam tercapainya kinerja organisasi yang diharapkan.

d. Akuntabilitas organisasi

Akuntabilitas organisasi mengacu pada hasil pelaporan kinerja yang telah dicapai, baik pelaporan yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi/institusi maupun kinerja organisasi kepada *stakeholders* lainnya

e. Akuntabilitas *stakeholder*.

Akuntabilitas *stakeholder* adalah tanggung jawab organisasi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan dan kinerja yang adil, responsif dan bermartabat.

Nilai-nilai dasar pada akuntabilitas, antara lain:

a. Tanggung jawab

Responsibilitas terbagi dalam responsibilitas perseorangan dan responsibilitas institusi. Responsibilitas institusi dan responsibilitas perseorangan memberikan kewajiban bagi setiap individu dan lembaga, bahwa ada suatu konsekuensi dari setiap tindakan yang telah dilakukan, karena adanya tuntutan untuk bertanggung jawab atas keputusan yang telah dibuat.

b. Transparansi

Tujuan dari adanya transparansi:

- Mendorong komunikasi yang lebih besar dan kerjasama antara kelompok internal dan eksternal.
- Meningkatkan akuntabilitas dalam keputusan.
- Meningkatkan kepercayaan dan keyakinan kepada pimpinan secara keseluruhan.
- Memberikan perlindungan terhadap pengaruh yang tidak seharusnya dan korupsi dalam pengambilan keputusan.

c. Kepercayaan

Rasa keadilan akan membawa pada sebuah kepercayaan. Kepercayaan ini yang akan melahirkan akuntabilitas.

d. Integritas

Dengan adanya integritas menjadikan suatu kewajiban untuk menjunjung tinggi dan mematuhi semua hukum yang berlaku, undang-undang, kontrak, kebijakan, dan peraturan yang berlaku. Dengan adanya integritas institusi, dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada publik dan/atau stakeholders.

e. Keadilan

Keadilan adalah landasan utama dari akuntabilitas. Keadilan harus dipelihara dan dipromosikan oleh pimpinan pada lingkungan organisasinya.

f. Kejelasan

Kejelasan juga merupakan salah satu elemen untuk menciptakan dan mempertahankan akuntabilitas. Agar individu atau kelompok dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawabnya, mereka harus memiliki gambaran yang jelas tentang apa yang menjadi tujuan dan hasil yang diharapkan

g. Konsistensi

Konsistensi menjamin stabilitas. Penerapan yang tidak konsisten dari sebuah kebijakan, prosedur, sumber daya akan memiliki konsekuensi terhadap tercapainya lingkungan kerja yang tidak akuntabel, akibat melemahnya komitmen dan kredibilitas anggota organisasi.

h. Keseimbangan

Untuk mencapai akuntabilitas dalam lingkungan kerja, maka diperlukan adanya keseimbangan antara akuntabilitas dan kewenangan, serta harapan dan kapasitas.

1.2 Nasionalisme

Nasionalisme secara politis merupakan manifestasi kesadaran nasional yang mengandung cita-cita dan pendorong bagi suatu bangsa, baik untuk merebut kemerdekaan atau mengenyahkan penjajahan maupun sebagai pendorong untuk membangun dirinya maupun lingkungan masyarakat, bangsa dan negaranya. Nasionalisme dalam arti sempit adalah sikap mencintai negaranya secara berlebihan (chauvinisme), sikap meninggikan bangsanya sendiri dan tidak menghargai bangsa lain. Nasionalisme dalam arti luas adalah pandangan tentang cinta yang wajar terhadap bangsa dan negara, dan sekaligus menghormati bangsa lain. Nasionalisme Pancasila adalah pandangan atau paham kecintaan manusia Indonesia terhadap bangsa dan tanah airnya yang didasarkan pada nilai nilai Pancasila. Nasionalisme Pancasila adalah pandangan atau paham kecintaan manusia Indonesia terhadap bangsa dan tanah airnya yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila.

Nilai-nilai dasar nasionalisme, antara lain:

- a. Cinta tanah air. Perasaan yang kuat akan rasa memiliki tanah dan seluruh tumpah darah Indonesia.
- b. Tidak diskriminatif. Setiap perilaku untuk tidak membatasi, tidak melecehkan. Atau tidak mengucilkan orang lain berdasarkan pada perbedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin.

- c. Cermat dan disiplin. Cermat berarti serius dan teliti dalam pelaksanaan tugas jabatan. Disiplin berarti taat dan patuh terhadap tata tertib atau peraturan yang berlaku.
- d. Gotong royong. Contohnya yaitu kerjasama, saling membantu untuk kepentingan umum dan bekerja giat dalam kelompok kerja.
- e. Rela berkorban. Sikap yang mencerminkan adanya kesediaan memberikan sesuatu yang dimiliki untuk orang lain atau suatu kelompok kerja walaupun akan menimbulkan kehilangan atau penderitaan terhadap diri sendiri.
- f. Demokratis. Suatu kondisi dimana individu memiliki kebebasan untuk mengutarakan kehendak dan pendapat serta menghormati adanya perbedaan pendapat.

1.3. Etika Publik

Etika publik merupakan refleksi tentang standar atau norma menentukan baik atau buruknya, benar atau salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab.

Nilai – nilai dasar etika publik :

- a. Memegang teguh nilai – nilai dalam ideologi Negara Pancasila
- b. Setia dan mempertahankan Undang – Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945
- c. Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak
- d. Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian
- e. Menciptakan lingkungan kerja yang non diskriminatif
- f. Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika luhur
- g. Mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik
- h. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah
- i. Memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun
- j. Mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi
- k. Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama
- l. Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai
- m. Mendorong kesetaraan dalam pekerjaan
- n. Meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai perangkat sistem karir.

1.4 Komitmen Mutu

Saat ini, hampir setiap perusahaan atau pemerintahan memiliki sebuah unit kerja yang bertanggung jawab atas penjaminan mutu. Unit pejaminan mutu berkewajiban mengawal implementasi perencanaan mutu dengan menetapkan program pengawasan mutu, sekaligus upaya untuk selalu meningkatkan capaian mutu secara berkelanjutan. Organisasi juga dituntut untuk mampu memberdayakan dan membangkitkan moral kerja melalui *human networking* yang dinamis sehingga kinerja lembaga dapat memberi kepuasan kepada *stakeholder*.

Komitmen mutu merupakan pelaksanaan pelayanan publik dengan berorientasi pada kualitas hasil, dipersepsikan sebagai ukuran baik/buruk terhadap produk/jasa. Pelayanan publik yang bermutu memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan dan masyarakat yang lebih sejahtera, adil, dan inklusif (dapat dijangkau semua orang). Mutu merupakan salah satu alat untuk mempertahankan keberlanjutan organisasi dan menjaga kredibilitas institusi. Proses implementasi manajemen mutu diawali dengan menganalisis masalah yang telah diidentifikasi, kemudian menyusun rencana mutu, melaksanakan pekerjaan berbasis rencana mutu, mengawal pelaksanaan, mengawasi ketercapaiannya, dan merancang upaya peningkatannya agar dapat membangun kredibilitas lembaga pemerintah.

Komitmen mutu memiliki tiga tingkatan, yaitu: Komitmen pada level organisasi yang menetapkan nilai publik dan komitmen pemerintah untuk kualitas berdasarkan permintaan pelanggan dan mendukung partisipasi publik (*customer based quality*), Komitmen pada level hasil, ditunjukkan dengan adanya penetapan standar pelayanan dalam kualitas dan kuantitas, komitmen pada level individu, misalnya sekolah swasta, mendefinisikan komitmen mutu dalam bentuk layanan terbaik mereka kepada institusi atau pelanggan tertentu.

Perubahan dalam bidang pelayanan, menuntut adanya perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur (*mind set and culture set*), sehingga tuntutan akan adanya pembangunan budaya mutu sudah masuk. Komitmen mutu menekankan pada nilai-nilai dasar, diantaranya:

a. Efektivitas

Efektivitas organisasi berarti sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan atau berhasil mencapai apapun yang coba dikerjakannya.

b. Efisiensi

Efisiensi organisasi adalah jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Efisiensi organisasi ditentukan oleh berapa banyak bahan baku, uang dan manusia yang dibutuhkan untuk menghasilkan jumlah keluaran tertentu.

c. Komitmen

Sadar sepenuhnya akan tugas pokok dan fungsi jabatan serta memiliki dedikasi dan integritas dalam bekerja

d. Kepercayaan

Pemberian layanan yang dapat memberikan kepercayaan, terutama ketika terjadi perubahan baik berkaitan dengan pergeseran tuntutan kebutuhan maupun sebagai konsekuensi dari lahirnya kebijakan baru.

e. Inovasi

Sesuatau yang baru sebagai perwujudan ide kreativitas untuk meingkatkan mutu pelayanan

f. Berorientasi pada Mutu

Menjaga mutu adalah mempertahankan atau memastikan bahwa kualitas dari output tetap baik

1.5 Anti Korupsi

Kata korupsi berasal dari bahasa latin corruptio yang artinya kerusakan, kebobrokan dan kebusukan. Korupsi sering dikatakan sebagai kejahatan luar biasa, salah satunya karena dampaknya yang luar biasa menyebabkan kerusakan baik dalam ruang lingkup pribadi, keluarga, masyarakat dan kehidupan yang lebih luas.

Tindak pidana adalah suatu perbuatan yang diancam dengan pidana oleh undang-undang, bertentangan dengan hukum, dilakukan dengan kesalahan oleh seseorang yang mampu bertanggung jawab. Menurut Undang-undang No. 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi, yang termasuk dalam tindak pidana korupsi adalah “Setiap orang yang dikategorikan melawan , melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri, menguntungkan diri sendiri, atau orang lain atau suatu korporasi, menyalahgunakan kewenangan maupun kesempatan atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukan yang dapat merugikan keuangan Negara atau perekonomian Negara”.

Menurut UU No. 31/1999 jo No. UU 20/2001, terdapat 7 kelompok tindak pidana korupsi yang terdiri dari: kerugian keuangan negara, suap-menyuap, pemerasan, perbuatan curang, penggelapan dalam jabatan, benturan kepentingan dalam pengadaan, dan gratifikasi. Terdapat pula 7 jenis korupsi yaitu korupsi transaktif, korupsi ekstroaktif, korupsi investif, korupsi nepotik, korupsi autogenik, korupsi suportif, dan korupsi defensif.

Nilai-nilai dasar anti korupsi, antara lain :

- a. Jujur
Berkata dan bertindak sesuai dengan kebenaran dan norma yang berlaku.
- b. Adil
Memandang kebenaran sebagai tindakan dalam perkataan maupun perbuatan saat memutuskan peristiwa yang terjadi.
- c. Berani
Berani untuk mengatakan hal yang benar dan salah.
- d. Peduli
Ikut merasakan apa yang orang lain rasakan dan menolong tanpa pamrih.
- e. Disiplin
Tepat waktu dalam segala pekerjaan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- f. Mandiri
Kemandirian membentuk karakter yang kuat pada diri seseorang sehingga menjadi tidak tergantung terlalu banyak pada orang lain.
- g. Kerja keras
Merupakan hal yang penting dalam rangka mencapai target dari suatu pekerjaan.
- h. Sederhana

BAB III

KEDUDUKAN DAN PERAN ASN DALAM NKRI

Kedudukan dan peran ASN dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki beberapa konsep dan kedudukan yaitu adalah manajemen aparatur sipil negara, pelayanan publik dan *whole of government*.

3.1 Manajemen ASN

Untuk mewujudkan birokrasi yang professional dalam menghadapi tantangan-tantangan, pemerintah melalui UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara telah bertekad untuk mengelola aparatur sipil negara menjadi semakin professional. Undang-undang ini merupakan dasar dalam manajemen aparatur sipil negara yang bertujuan untuk membangun aparat sipil negara yang memiliki integritas, profesional dan netral serta bebas dari intervensi politik, juga bebas dari praktek KKN, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. UU ASN mencoba meletakkan beberapa perubahan dasar dalam manajemen SDM. Pertama, perubahan dari pendekatan *personel administration* yang hanya berupa pencatatan administratif kepegawaian kepada *human resource management* yang menganggap adalah sumber daya manusia dan sebagai aset negara yang harus dikelola, dihargai, dan dikembangkan dengan baik. Kedua, perubahan dari pendekatan *closed career system* yang sangat berorientasi kepada senioritas dan kepangkatan, kepada *open career system* yang mengedepankan kompetisi dan kompetensi ASN dalam promosi dan pengisian jabatan. UU ASN juga menempatkan pegawai ASN sebagai sebuah profesi yang harus memiliki standar pelayanan profesi, nilai dasar, kode etik dan kode perilaku profesi, pendidikan dan pengembangan profesi, serta memiliki organisasi profesi yang dapat menjaga nilai-nilai dasar profesi. Karyawan ASN memiliki fungsi sebagai:

1. Pelaksana kebijakan publik;
2. Pelayan publik; dan
3. Perekat dan pemersatu bangsa

Selanjutnya ASN bertugas:

1. Melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kekaryawanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas,
3. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia
4. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
6. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
7. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
8. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3.2 Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a. Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasilnya.

b. Transparan

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan seperti persyaratan, prosedur dan biaya.

c. Responsif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat

d. Tidak diskrimatif

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara lainnya atas dasar perbedaan identitas warga negara.

e. Mudah dan Murah

Persyaratan yang dibutuhkan untuk pelayanan publik harus masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Selain itu dari segi biaya harus terjangkau oleh masyarakat dan tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan

f. Efektif dan Efisien

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit dan biaya yang murah.

g. Aksesibel

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik dan non fisik.

h. Akuntabel

Semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat.

i. Berkeadilan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok kuat.

3.3 *Whole of Government* (WoG)

WoG merupakan suatu upaya dalam sistem pemerintahan yang bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. WoG juga memiliki pemahaman yakni suatu pendekatan penyelenggaraan pemerintah yang menyatukan upaya-upaya kolaboratif pemerintah dari keseluruhan sektor dalam ruang lingkup yang lebih luas di pemerintahan. Pengertian *Whole of Government* (WoG) adalah suatu pendekatan penyelenggaraan pemerintah di mana terdapat kolaborasi antar kementerian maupun lembaga guna

mencapai tujuan bersama dan memberikan respon terpadu terhadap suatu isu besar. WoG menjadi penting karena tiga faktor di bawah ini :

- a. Faktor internal
- b. Faktor eksternal
- c. Faktor lainnya seperti disparitas, disintegrasi bangsa, latar belakang suku, agama dan budaya.

Terdapat beberapa cara pendekatan WoG yang dapat dilakukan, baik dari sisi penataan institusi formal maupun informal yaitu :

- a. Penguatan koordinasi antar lembaga
- b. Membentuk lembaga koordinasi khusus
- c. Membentuk gugus tugas
- d. Koalisi sosial

Di sisi lain, terdapat beberapa tantangan yang akan dihadapi dalam penerapan WoG di tataran praktek antara lain adalah:

- a. Kapasitas SDM dan institusi
- b. Nilai dan budaya organisasi
- c. Kepemimpinan

Praktek WoG dalam pelayanan publik terdiri dari :

- a. Pelayanan yang bersifat administratif
- b. Pelayanan jasa
- c. Pelayanan barang
- d. Pelayanan regulatif

Adapun praktik WOG adalah sebagai berikut :

- a. Penguatan koordinasi antar lembaga
- b. Membentuk lembaga koordinasi khusus
- c. Membentuk gugus tugas
- d. Koalisi sosial.
- e. Kualitas pelayanan publik
- f. Pengawasan

Berdasarkan pola pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 5 macam pola pelayanan yaitu:

- a. Pola pelayanan teknis fungsional
- b. Pola pelayanan satu atap
- c. Pola pelayanan satu pintu
- d. Pola pelayanan terpusat
- e. Pola pelayanan elektronik

BAB IV

AKTUALISASI

4.1 Rancangan Aktualisasi

4.1.1. Identifikasi Isu

Kelompok Substansi Pengawasan Ekspor dan Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (ONPP) dibagi menjadi dua subkelompok substansi yaitu Subkelompok Substansi Ekspor Impor Obat dan Subkelompok Substansi Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor. Berdasarkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang baru pada PerBPOM Nomor 21 tahun 2020. Sub Kelompok Substansi Pengawasan Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan pengawasan ekspor impor narkotika, psikotropika, dan prekursor.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya harus ada perbaikan berkelanjutan untuk selalu meningkatkan pelayanan dan memfokuskan pada kemudahan bagi pelanggan. Selain itu, demi menjalankan fungsi pengawasan secara efektif yang dilakukan Badan POM maka perlu adanya perbaikan terhadap isu-isu yang terjadi khususnya isu di Sub Kelompok Substansi Pengawasan Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.

Beberapa isu yang terdapat pada subkelompok substansi tersebut antara lain:

a) Belum optimalnya aplikasi pengajuan Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)

Perlunya pengembangan aplikasi pengajuan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (sistem e-napza) untuk meningkatkan efektivitas evaluasi permohonan AHP NPP.

b) Belum tersedianya tools untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP NPP

Belum dilakukannya survey mandiri kepuasan masyarakat yang sesuai dengan karakteristik pelayanan publik AHP NPP menyebabkan kurangnya masukan dari pelaku usaha untuk meningkatkan pelayanan publik AHP NPP yang diberikan. Survey yang telah dilakukan bersifat terpusat dan umum.

c) Belum optimalnya media konsultasi melalui email

Email menjadi salah satu media yang digunakan pelaku usaha untuk berkonsultasi mengenai pengajuan AHP NPP. Namun konsultasi melalui email kurang optimal dikarenakan tidak setiap saat petugas membuka email sehingga email yang masuk membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dibalas oleh petugas pelayan publik.

d) Belum tersedianya *Frequently Asked Question* (FAQ) AHP NPP

Perlunya penambahan *Frequently Asked Question* (FAQ) terkait AHP NPP pada aplikasi e-napza untuk mempermudah pelaku usaha yang kesulitan dalam melakukan pengajuan permohonan AHP NPP maupun pelaporan realisasi ekspor dan impor yang telah dilakukan. Saat ini, konsultasi yang dilakukan lebih banyak melalui whatsapp.

e) Belum terintegrasinya permohonan impor dan ekspor NPP

Belum terintegrasinya permohonan impor dan ekspor NPP menyebabkan pelaku usaha diharuskan mengajukan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) di laman e-napza milik Badan POM dan mengajukan Surat Permohonan Impor (SPI) atau Surat Permohonan Ekspor (SPE) NPP di laman e-pharm milik Kementerian Kesehatan. Hal ini kurang efektif dan efisien dikarenakan pelaku usaha menginput data sebanyak dua kali di dua laman yang berbeda.

1. Analisis Menggunakan Metode APKL

Berdasarkan isu diatas, akan ditinjau dan dirumuskan kembali hingga ditetapkan isu terpilih yang akan dijadikan topik pembahasan dalam rancangan ini. Penetapan isu dilakukan dengan menggunakan alat bantu

penetapan kriteria kualitas isu yang berupa metode APKL (Aktual, Problematik Kekhalayakan, dan Layak). Aktual memiliki arti isu tersebut sedang terjadi dan hangat dibicarakan. Problematik memiliki arti isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga harus dicarikan segera solusinya secara komprehensif. Kekhalayakan memiliki arti isu tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak. Layak memiliki arti isu tersebut masuk akal, realistis, relevan, dan dapat dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya. Dari isu yang telah disebutkan di atas dianalisa berdasarkan APKL. Adapun sebelum menentukan isu dilakukan beberapa analisis sebagai berikut:

No	Jenis Permasalahan	Kriteria Isu				
		A	P	K	L	
1	Belum optimalnya aplikasi pengajuan AHP	V	V	V	-	Tidak memenuhi syarat
2	Belum optimalnya media konsultasi melalui email	V	V	V	V	Memenuhi syarat
3	Belum tersedianya tools untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP	V	V	V	V	Memenuhi syarat
4	Belum tersedianya <i>Frequently Asked Question</i> (FAQ) mengenai Analisa Hasil Pengawasan (AHP)	V	-	V	V	Tidak memenuhi syarat
5	Belum terintegrasinya permohonan impor dan ekspor NPP	V	V	V	-	Tidak memenuhi syarat

Berdasarkan analisis APKL di atas, terdapat 2 buah isu yang memenuhi semua kriteria. Dalam menentukan prioritas isu digunakan metode USG di mana penentuan isu didasarkan pada kriteria *Urgency*, *Seriousness* dan *Growth*. Metode USG menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu dengan skala 1-5 di mana semakin tinggi skor yang didapat, maka semakin besar kemungkinan prioritas isu tersebut. *Urgency* artinya seberapa besar suatu isu tersebut penting untuk dianalisis. *Seriousness*

merupakan seberapa serius sebuah isu tersebut harus dicarikan solusinya dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan. *Growth* adalah seberapa besar kemungkinan memburuknya sebuah isu apabila tidak segera dicarikan solusinya. Adapun hasil analisis isu dengan metode USG adalah sebagai berikut:

No	Jenis Permasalahan	U	S	G	Total
1	Belum optimalnya media konsultasi melalui email	4	3	3	12
2	Belum tersedianya tools untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP	5	5	4	14

U: *Urgency*

S: *Seriousness*

G: *Growth*

4.1.2. Isu yang diangkat

Isu terpilih yang menjadi prioritas pertama yaitu belum tersedianya tools untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP. Isu tersebut merupakan isu yang perlu diangkat mengingat hal ini merupakan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dari pelayanan publik yang diberikan. Meskipun sudah tersedia survey kepuasan masyarakat secara terpusat yang difasilitasi oleh Inspektorat, namun survey ini hanya dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan bersifat umum untuk semua layanan publik di lingkungan BPOM. Oleh karena itu, diperlukan survey mandiri dengan interval waktu lebih singkat dan sesuai dengan karakteristik unit untuk menghimpun masukan dari pelaku usaha penerima layanan AHP untuk terus meningkatkan layanan yang diberikan.

4.1.3. Kegiatan Penyelesaian Isu

Kegiatan pemecah isu direncanakan oleh penulis adalah Penyusunan Tools Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Menyusun instrument survey	9 – 10 Agustus 2021
2	Menyusun bahan survey	11 – 13 Agustus 2021
3	Melaksanakan survey	16 Agustus – 3 September 2021
4	Mengolah hasil survey	6 – 10 September 2021
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survey	13 – 17 September 2021

4.1.4. Pihak Yang Terlibat

Terdapat beberapa pihak yang terlibat dan melakukan aktualisasi, yaitu Pembimbing, Mentor, dan Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan. Pembimbing bertugas memantau dalam mengaktualisasikan nilai-nilai dasar atau melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah diseminarkan. Mentor berperan dalam membimbing dan menyetujui kegiatan-kegiatan selama aktualisasi. Sedangkan penyelenggara pendidikan dan pelatihan memastikan bahwa proses pembelajaran *experiential learning* pada tahap aktualisasi berjalan lancar. Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai tugas dari Pembimbing atau Coach, Mentor, dan Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan sebagai berikut:

1. Mentor bertugas sebagai berikut:

- a. Menyetujui kegiatan-kegiatan yang peserta laksanakan
- b. Menjelaskan batas akhir penyelesaian pelaksanaan kegiatan-kegiatan
- c. Memberikan bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan aktualisasi
- d. Memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan aktualisasi
- e. Sebagai inspirator bagi peserta dalam melakukan kegiatan-kegiatan aktualisasi agar berjalan lancar
- f. Menyetujui keabsahan pelaksanaan kegiatan

2. Coach atau Pembimbing bertugas:
 - a. Mencerahkan tentang konsep dan aplikasi nilai-nilai dasar profesi PNS
 - b. Memberikan bimbingan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan
 - c. Sebagai konselor pada saat penulis mengalami kurang motivasi selama aktualisasi
 - d. Memberikan feedback terhadap laporan pelaksanaan kegiatan-kegiatan
 - e. Berkomunikasi dengan Mentor untuk memantau kelancaran melaksanakan aktualisasi
3. Penyelenggara bertugas sebagai berikut:
 - a. Mempersiapkan format-format pelaporan kegiatan aktualisasi
 - b. Menyediakan informasi tentang jadwal pelaksanaan seminar aktualisasi
 - c. Memastikan Pembimbing dan Mentor bekerja membimbing
 - d. Mengumpulkan laporan dan menilai hasil aktualisasi

4.2 Capaian Aktualisasi

4.2.1 Hasil Pelaksanaan Aktualisasi Berdasarkan Kegiatan Penyelesaian Isu

Kegiatan 1

1. Jenis kegiatan

Menyusun instrument survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP)

2. Tahapan kegiatan

Tahapan dari kegiatan ini adalah:

- a. Melakukan konsultasi dengan atasan dan koordinasi dengan rekan kerja terkait instrument survey
- b. Melakukan pendataan instrument survey
- c. Menyusun instrument survey

3. Output / Hasil Kegiatan

Output dari kegiatan ini berupa bahan formulir survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP)

4. Nilai-nilai dasar yang ada dalam kegiatan ini adalah

- Akuntabilitas : Penyusunan instrumen survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) diperlukan tanggung jawab dan transparansi sehingga ada kejelasan dari sistematika survey yang akan dilakukan.
- Nasionalisme : Saling menghargai, musyawarah serta kekeluargaan dalam menyusun setiap instrumen survey yang akan diaplikasikan pada survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP).
- Etika Publik : Memiliki sopan santun, dan hormat pada saat menjalin komunikasi dalam proses penyusunan instrumen survey serta taat pada arahan atasan.
- Komitmen Mutu : Penyusunan bahan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan sistematis sehingga bisa efektif dan dapat menghimpun masukan *stakeholder* (orientasi mutu)
- Anti korupsi : Pendataan instrument survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan secara mandiri dan hasil pendataan disusun dengan cermat.

5. Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan menyusun instrumen yang akan digunakan untuk formulir merupakan salah satu penunjang untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dengan membuat tools formulir survey untuk menghimpun masukan dari pelaku usaha. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu.

6. Penguatan Nilai-Nilai Organisasi

Dalam proses menyusun instrumen, menguatkan nilai organisasi yaitu kerja sama tim dengan mengutamakan keterbukaan, saling percaya dan komunikasi yang baik antara rekan kerja dan juga atasan. Selain itu juga terbentuk nilai profesional dalam mengerjakan pekerjaan dengan berintegritas serta tekun mencapai hasil yang diharapkan.

Kegiatan 2

1. Jenis kegiatan

Menyusun bahan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP)

2. Tahapan kegiatan

Tahapan dari kegiatan ini adalah:

- a. Menyusun indikator dan pertanyaan survey
- b. Menentukan teknik survey
- c. Menyusun draft formulir survey
- d. Mengkonsultasikan draft formulir survey ke mentor
- e. Merevisi draft formulir survey sesuai arahan mentor

3. Output / Hasil Kegiatan

Output dari kegiatan ini adalah draft formulir survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP)

4. Nilai-nilai dasar yang ada dalam kegiatan ini adalah

Akuntabilitas : Penyusunan bahan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

Nasionalisme : Saling menghargai, musyawarah serta tidak memaksakan kehendak dalam menyusun setiap bahan survey yang akan diaplikasikan pada survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil

pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP).

Etika Publik : Memiliki sopan santun, dan hormat pada saat menjalin komunikasi dalam proses penyusunan bahan survey serta taat pada arahan atasan.

Komitmen Mutu : Penyusunan bahan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan efektif dan efisien agar mudah dipahami oleh *stakeholder*.

Anti korupsi : Penyusunan draft formulir survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan secara mandiri, cermat dan teliti.

5. Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh indikator dan pertanyaan yang dapat mewakili kepuasan serta masukan pelaku usaha terhadap layanan publik yang diberikan. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu.

6. Penguatan Nilai-Nilai Organisasi

Dalam kegiatan ini terdapat proses kerja sama dalam tim, serta profesional dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kredibilitas Badan POM.

Kegiatan 3

1. Jenis kegiatan

Melaksanakan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP)

2. Tahapan kegiatan

Tahapan dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengumpulkan data pelaku usaha penerima layanan AHP NPP
- b. Menyebarkan formulir survey melalui kontak apoteker penanggung jawab
- c. Memasang formulir survey pada aplikasi pengajuan AHP NPP (e-napza)

3. Output / Hasil Kegiatan

Output dari kegiatan ini adalah formulir survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP)

4. Nilai-nilai dasar yang ada dalam kegiatan ini adalah

Akuntabilitas : Penyusunan bahan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan dilakukan secara transparan tanpa ada yang ditutup-tutupi.

Nasionalisme : Saling menghargai, musyawarah serta kekeluargaan dalam pelaksanaan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP).

Etika Publik : Menggunakan Bahasa yang sopan dan santun pada saat menjalin komunikasi dengan *stakeholder* dalam menyebarkan formulir survey

Komitmen Mutu : Penyusunan bahan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan efektif dan efisien agar mudah dipahami oleh *stakeholder*.

Anti korupsi : Pelaksanaan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan secara mandiri.

5. Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan 4

1. Jenis kegiatan

Melakukan pengolahan data hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP)

2. Tahapan kegiatan

Tahapan dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengumpulkan hasil survey
- b. Menyusun langkah-langkah pengolahan data
- c. Melakukan pengolahan data

3. Output / Hasil Kegiatan

Output dari kegiatan ini adalah nilai survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP)

4. Nilai-nilai dasar yang ada dalam kegiatan ini adalah

Akuntabilitas : Pengolahan hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan dilakukan secara transparan tanpa ada yang ditutup-tutupi.

Nasionalisme : Saling menghargai setiap saran dan masukan yang diberikan stakeholder pada survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP).

Etika Publik : Mengumpulkan hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP) dengan cermat, teliti serta disusun dengan Bahasa yang baik dan sopan

Komitmen Mutu : Pengolahan data hasil survey mandiri kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan secara sistematis dan teliti.

Anti korupsi : Pengolahan data survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan penuh kejujuran dan kerja keras.

5. Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi

Pengolahan data untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, mendukung misi keempat badan POM dalam memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu

6. Penguatan Nilai-Nilai Organisasi

Proses pengolahan data survey dilakukan secara professional dan mengedepankan nilai integritas

Kegiatan 5

1. Jenis kegiatan

Menyajikan dan melaporkan hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP)

2. Tahapan kegiatan

Tahapan dari kegiatan ini adalah:

- a. Menetapkan desain dan layout yang akan digunakan
- b. Mempublikasikan hasil survey

3. Output / Hasil Kegiatan

Output dari kegiatan ini adalah publikasi hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP)

4. Nilai-nilai dasar yang ada dalam kegiatan ini adalah

- Akuntabilitas : Publikasi hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan penuh tanggung jawab.
- Nasionalisme : Saling menghargai setiap saran dan masukan yang diberikan *stakeholder* pada survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP).
- Etika Publik : Penyajian hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dengan Bahasa yang sopan dan santun.
- Komitmen Mutu : Publikasi hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan mengembangkan pemikiran yang kreatif serta dari masukan yang diberikan *stakeholder* dikembangkan menjadi inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan
- Anti korupsi : Prekursir (AHP NPP).
Publikasi hasil survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor (NPP) dilakukan dengan penuh kejujuran dan transparansi.

5. Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi

Hasil survey bermanfaat untuk memperbaiki pelayanan publik yang diberikan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan Makanan aman, bermutu dan berdaya saing.

6. Penguatan Nilai-Nilai Organisasi

Dalam kegiatan ini dikembangkan sikap kerja sama dengan tim serta inovasi dalam pelayanan publik.

4.3 Analisis Dampak

Berdasarkan hasil mentoring dan penyampaian hasil/output kegiatan aktualisasi kepada pegawai di unit aktualisasi, dengan menggunakan metode analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) berikut dampak atas pelaksanaan kegiatan aktualisasi:

a. *Strength* (Kekuatan)

1. Pelaksanaan survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP) dapat dilakukan secara daring (*e-form*).
2. Pengolahan data survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP) lebih mudah karena data survey tersedia secara online dan mudah untuk diakses

b. *Weakness* (Kelemahan)

Tidak semua *stakeholder* mengisi survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan prekursor (NPP).

c. *Opportunity* (Peluang)

- 1) Pemanfaatan data saran dan masukan dari *stakeholder* dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan publik Analisa Hasil Pengawasan Narkoba, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)
- 2) Pengembangan pelayanan Analisa Hasil Pengawasan Narkoba, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) sesuai dengan kemajuan teknologi
- 3) Optimalisasi kinerja dan produktivitas pegawai pelayan publik Analisa Hasil Pengawasan Narkoba, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

d. *Threat* (Ancaman)

Masukan dari *stakeholder* pada survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik analisa hasil pengawasan (AHP) narkoba, psikotropika, dan

prekursor (NPP) yang memerlukan waktu lebih panjang untuk ditindaklanjuti karena melibatkan unit teknis lain.

4.4 Role Model

Role model yang dipilih penulis dalam kegiatan aktualisasi ini adalah Ibu Patri Junipri, S.Si., Apt. selaku Duta Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Beliau merupakan simbol positif dan citra layanan publik Direktorat Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Sebagai seorang pelayan publik beliau senantiasa memberikan informasi terkait layanan publik serta mempromosikan setiap inovasi layanan publik di lingkungan Direktorat Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah dijalankan di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif penulis merangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan aktualisasi ini bertujuan untuk menanamkan dan mengimplementasikan nilai-nilai dasar PNS sehingga mampu menghasilkan PNS yang dapat melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pelayan kebijakan publik, pelayan publik dan pemersatu bangsa. Nilai-nilai dasar yang dimaksud adalah nilai-nilai ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, Anti Korupsi), di mana nilai-nilai inilah sebagai bekal dan acuan bagi CPNS dalam menjalankan perannya sebagai ASN.
2. Kegiatan aktualisasi yang dilakukan sejak tanggal 9 Agustus – 17 September 2021 dimana isu yang diangkat adalah belum tersedianya *tools* untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Dalam hal ini, penyelesaian dari isu tersebut adalah Penyusunan *Tools* Mandiri Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)
3. Dengan adanya survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) diharapkan hasilnya dapat dijadikan sebagai masukan dalam peningkatan layanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) sebagai unit pelayanan publik prima.

5.2 Saran

Berdasarkan kegiatan aktualisasi yang telah dikerjakan, adapun saran yang dapat diberikan adalah perbaikan dan tindak lanjut dari saran dan masukan yang diberikan oleh *stakeholder* untuk meningkatkan pelayanan publik prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Akuntabilitas. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Nasionalisme. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Etika Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Komitmen Mutu. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Anti Korupsi. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Manajemen ASN. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Whole of Government. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Diklat Prajabatan CPNS Golongan III: Pelayanan *Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara. 2019. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Manajemen Aparatur Sipil Negara. Jakarta: LAN
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 tahun 2021 Tentang Pelatihan Dasar Calon PNS
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Jabatan Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan

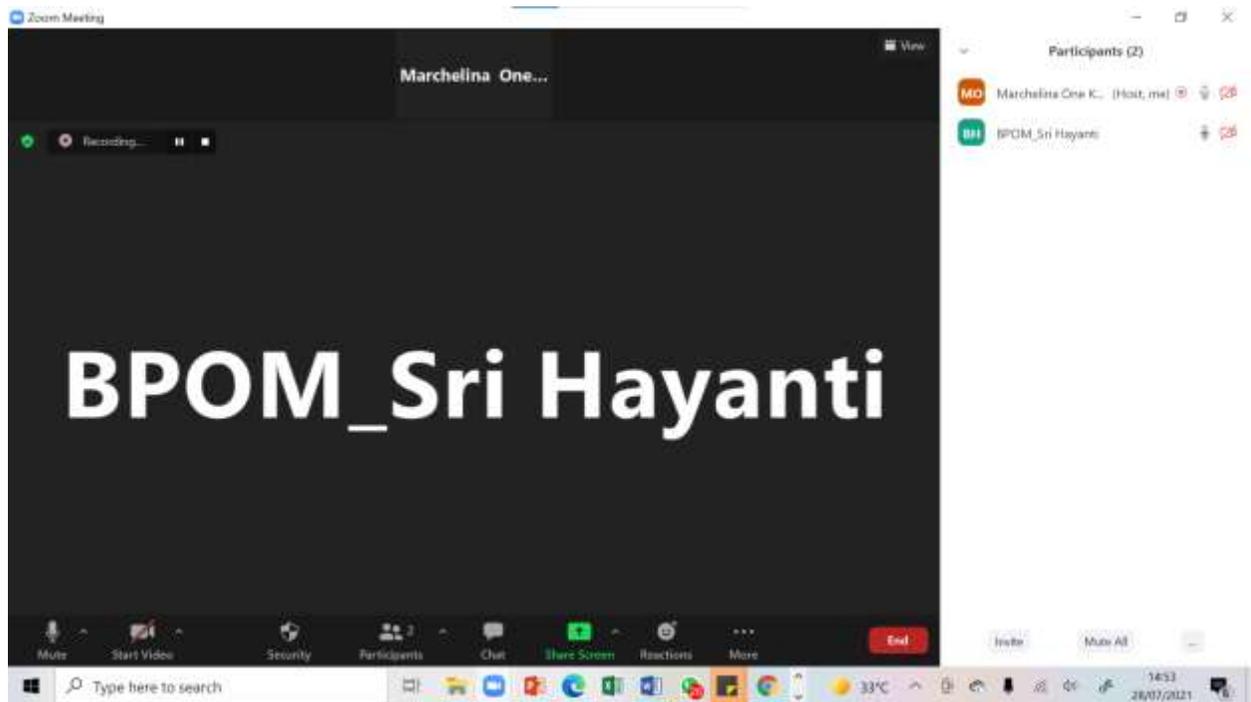
Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan
Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
Peraturan Presiden nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan
Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
PerBPOM 26/2020 tentang Persyaratan dan Tata Cara Permohonan Analisa Hasil
Pengawasan dalam Rangka Impor dan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan
Prekursor Farmasi

LAMPIRAN

Lampiran I: Konsultasi dengan Coach



Lampiran II: Konsultasi dengan Mentor



Lampiran III: Output Kegiatan Aktualisasi

Kegiatan 1: Menyusun Instrumen Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP).

Tahapan Kegiatan dan Output:

- a. Melakukan konsultasi dengan atasan dan koordinasi dengan rekan kerja terkait instrument survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP NPP

Output: draft instrument survey yang disetujui oleh atasan



- b. Melakukan pendataan instrument survey

Output: Instrumen yang akan digunakan pada survey

Instrumen survey yang akan digunakan pada survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP NPP mencakup periode survey, metode survey, pelaksana survey, teknik survey, serta pelaksanaan survey

- c. Menyusun instrument survey

Output: bahan formulir survey

Instrumen SKM	
Periode	: per TW
Metode	: e-survey menggunakan googleform
Pelaksana	: Tim AHP dan pelaku usaha penerima layanan AHP
Teknik survey	: survey ditampilkan pada enapza dan disebar melalui link by WA
Jadwal pelaksanaan survey	: 16 Agust-4 Sept

Kegiatan 2: Menyusun Instrumen Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

Tahapan Kegiatan dan Output:

- a. Menyusun indikator dan pertanyaan kuesioner survey

Output: indikator yang digunakan dan draft pertanyaan kuesioner survey

- Indikator yang digunakan dalam menyusun survey merujuk pada Permenpan-RB 14/2017 meliputi unsur survey, bagian kuesioner, dan bentuk jawaban pada survey.
- Draft pertanyaan survey disesuaikan dengan pelayanan publik yang diberikan yaitu pelayanan publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

No	Bahan survey	indikator bahan survey
1	Unsur Survey	a. Persyaratan b. Sistem c. mekanisme, dan prosedur d. waktu penyelesaian e. biaya/tarif f. produk spesifikasi jenis pelayanan g. kompetensi pelaksana h. perilaku pelaksana i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2	Bagian Kuisisioner	a. identitas responden (nama, usia, jabatan, nama IF/PBF, tingkat pendidikan terakhir)

		b. Survey kepuasan masyarakat
3	Bentuk jawaban	setiap pertanyaan diberikan 4 pilihan jawaban dengan bobot jawaban 1-4. dan diberikan satu pertanyaan terbuka dengan bentuk jawaban narasi untuk responden menuliskan komentar dan pendapat mengenai hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dari layanan AHP

No	Indeks	Pertanyaan	Jawaban	Nilai
1	Persyaratan	Apakah informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) tersedia dengan baik?	Informasi tidak tersedia atau tidak lengkap dengan penjelasan tambahan	1
			Tidak tersedia FAQ yang menyediakan informasi lebih jelas	2
			Informasi tersedia melalui web dan FAQ	3
			Informasi tersedia melalui web dan FAQ serta terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk informasi lebih detail	4
2	Sistem	Apakah sistem Layanan AHP NPP (e-napza) mudah diakses?	Sistem layanan AHP NPP (e-napza) sulit diakses karena down	1
			Sistem layanan AHP NPP (e-napza) terkadang down di tengah proses mengakses layanan	2
			Sistem layanan AHP NPP (e-napza) hanya dapat diakses melalui desktop	3

No	Indeks	Pertanyaan	Jawaban	Nilai
			Sistem layanan AHP NPP (e-napza) selalu dapat diakses melalui desktop maupun perlatan mobile	4
3	mekanisme, dan prosedur	Apakah informasi mengenai mekanisme/prosedur pengajuan layanan AHP NPP mudah dipahami?	Informasi tidak tersedia	1
			Informasi tersedia tanpa dilengkapi dengan gambar tahapan alur pengajuan layanan	2
			Informasi tersedia dilengkapi dengan alur pengajuan layanan	3
			Informasi tersedia dilengkapi dengan gambar alur pelayanan dan terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk memberi informasi lebih detail	4
4	waktu penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak ada informasi	1
			Lebih lambat dari SLA yang ditampilkan web	2
			Sesuai dengan SLA yang ditampilkan web	3
			Lebih cepat dari SLA yang ditampilkan di web	4
5	biaya/tarif	Apakah informasi biaya/tarif layanan AHP NPP disampaikan dengan jelas?	Informasi biaya/tarif layanan AHP NPP tidak tersedia	1
			Informasi biaya/tarif layanan AHP NPP tersedia tapi kurang jelas	2
			Informasi biaya/tarif layanan AHP NPP tersedia dan jelas	3

No	Indeks	Pertanyaan	Jawaban	Nilai
			Informasi biaya/tarif layanan AHP tersedia, jelas dan terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk memberi informasi detail	4
6	produk spesifikasi jenis pelayanan	Apakah informasi pada halaman situs e-napza.pom.go.id cukup lengkap?	Informasi mengenai layanan AHP NPP tidak tersedia	1
			Informasi mengenai layanan AHP NPP hanya sebagian tersedia (tidak lengkap)	2
			Informasi mengenai layanan AHP NPP tersedia namun kurang sistematis	3
			Informasi mengenai layanan AHP NPP tersedia dan dilengkapi FAQ	4
7	kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas kompetensi petugas dalam memberikan layanan?	Penjelasan yang diberikan tidak jelas	1
			Penjelasan yang diberikan kurang jelas	2
			Penjelasan yang diberikan jelas	3
			Penjelasan yang diberikan sangat jelas	4
8	perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas perilaku petugas layanan dalam memberikan layanan?	Petugas menggunakan bahasa yang tidak santun	1
			Petugas menggunakan bahasa yang kurang santun	2
			Petugas menggunakan bahasa yang santun	3
			Petugas menggunakan bahasa yang sangat santun	4

No	Indeks	Pertanyaan	Jawaban	Nilai
9	penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan AHP NPP?	Aduan tidak direspon oleh petugas	1
			Aduan baru direspon dalam jangka waktu lama	2
			Aduan cepat direspon namun kurang menyelesaikan masalah	3
			aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4

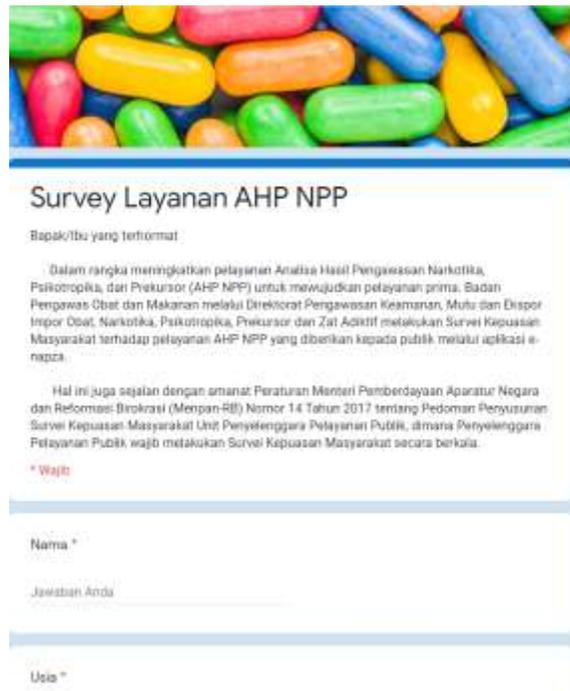
b. Menentukan teknik survey

Output: teknik survey yang akan dilakukan

Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) dilakukan melalui pengisian kuesioner elektronik (*online*) yang dapat diakses oleh *stakeholder*

c. Menyusun draft formulir survey

Output: Draft formulir survey



Survey Layanan AHP NPP

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan pelayanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) untuk mewujudkan pelayanan prima, Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Dispor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Aditif melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan AHP NPP yang diberikan kepada publik melalui aplikasi e-napsa.

Hal ini juga sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala.

* Wajib

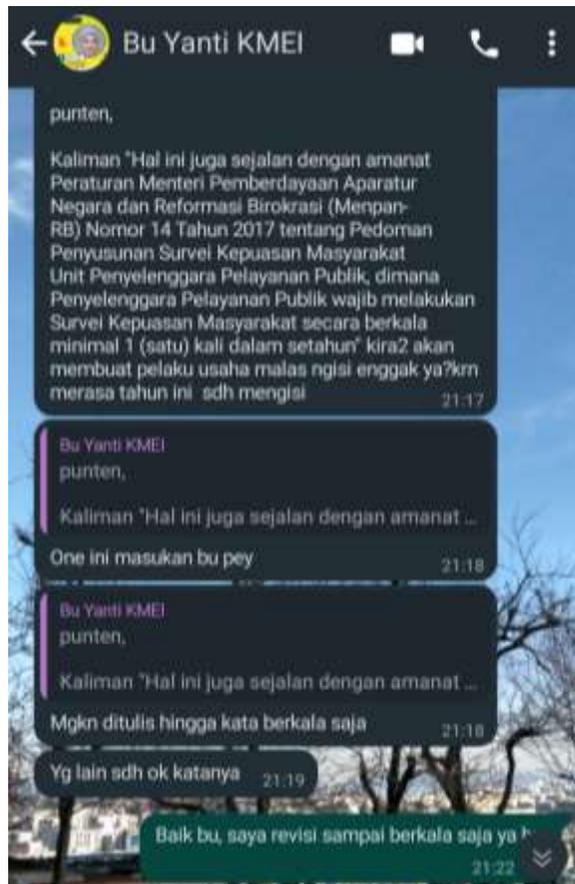
Nama *

Jawaban Anda

Usia *

- d. Mengkonsultasikan draft formulir survey ke mentor

Output: Persetujuan formulir survey oleh mentor



Kegiatan 3: Melaksanakan Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

Tahapan Kegiatan dan Output:

- a. Mengumpulkan data pelaku usaha

Output: data *stakeholder* penerima layanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

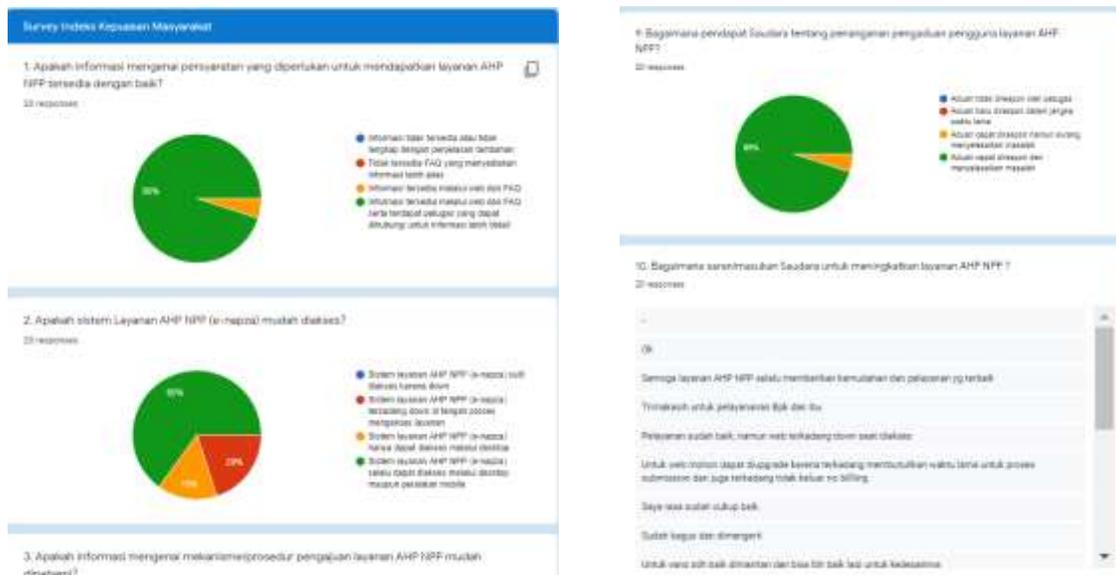
No	Nama IF/PBF	Kontak Apj
1	Actavis Indonesia	Christin Actavis (hp subdit)
2	Aventis Pharma	Gisel Sanofi Aventis (hp subdit) / rara
3	Berlico Mulia Farma	082110318134 / 08121515463 (apj)
4	Bernofarm	08122719065 (caecilia)/ andriwati (hp)

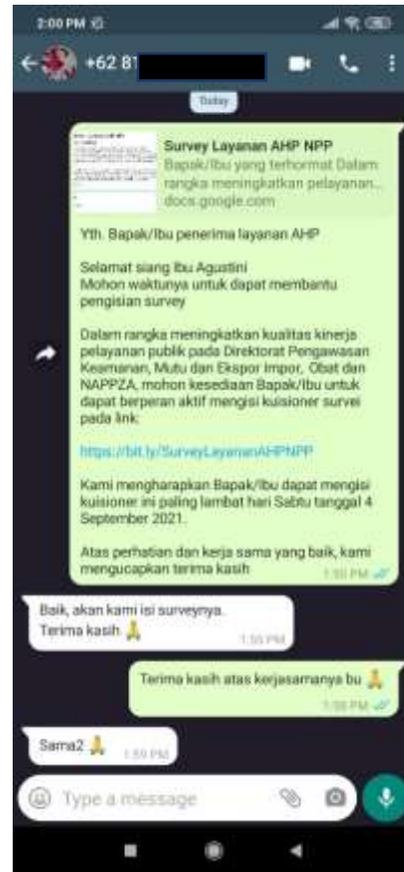
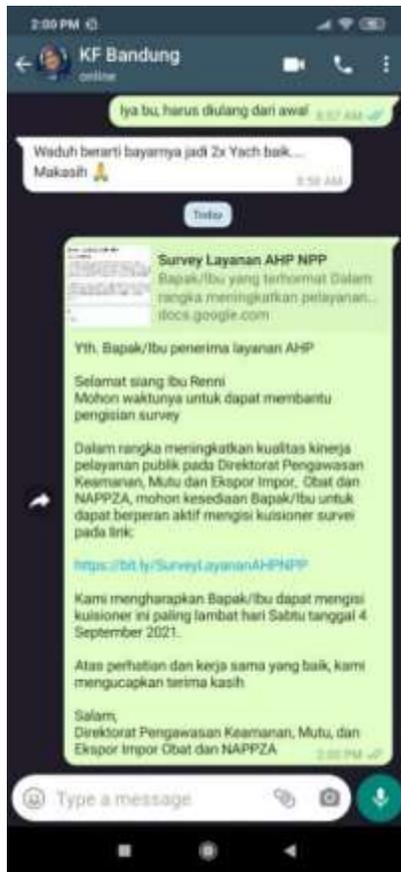
No	Nama IF/PBF	Kontak Apj
		subdit)
5	Bintang Toedjoe	081317964600
6	Boehringer Ingelheim Indonesia	atas nama budi (hp subdit)
7	Bufa Aneka	Bufa Aneka (hp subdit)
8	Candra Nusantara Jaya	085770048133 / 08122356897 (apj)
9	Ciubros Farma	085642264458 / 08122536064 (qa manager)
10	Combiphar	087884820100/082113445351 (wahyu)
11	Coronet Crown	081357254066
12	Corsa	083870266867
13	Dankos Farma	0817782983
14	Darya-Varia Laboratoria Tbk Plant Citeureup	081310744110
15	Darya-Varia Laboratoria Tbk Plant Gunung Putri	0817218241
16	Dexa Medica	Dexa Medica Niken (hp subdit)
17	Erlangga Edi Laboratories (Erela)	0818900447
18	Erlimpex	Andy Kurniawan (hp subdit)
19	Errita Pharma	083822076953
20	Etercon Pharma	Etercon apj (hp subdit)
21	Ethica Industri Farmasi (Site Jababeka)	081314090782
22	First Medipharma	081242169313
23	Global Multi Pharmalab	081325779359
24	Gracia Pharmindo	08151872738
Dst...		



b. Menyebarakan formulir survey melalui kontak penanggung jawab

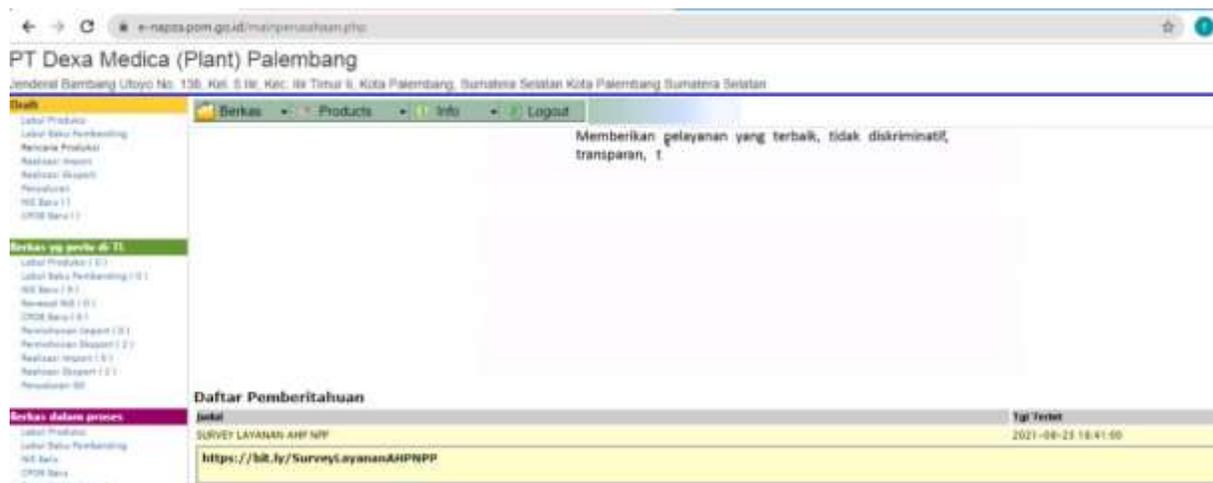
Output: *stakeholder* mengetahui adanya Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) dan mengisi formulir Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)





c. Memasang formulir survey pada aplikasi pengajuan AHP NPP (e-napza)

Output: formulir Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) tersedia di aplikasi e-napza



Kegiatan 4: Mengolah data Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

Tahapan Kegiatan dan Output:

a. Mengumpulkan hasil survey

Output: respon dari formulir survey yang telah diisi oleh *stakeholder*

No. Nama	1. Apakah informasi mengenai pelayanan yang saya dapatkan untuk mengetahui hasil AHP NPP ini sudah lengkap baik?	2. Apakah sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses?	3. Apakah informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami?	4. Bagaimana pelayanan terhadap Tawarita terhadap keluhan (saksi dan) pemantauan?	5. Apakah informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami?	6. Apakah informasi pada halaman atau laporan yang sudah lengkap?	7. Bagaimana prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya?	8. Bagaimana prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya?	9. Bagaimana prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya?
1. Haris	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
2. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
3. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
4. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
5. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
6. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
7. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
8. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
9. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.
10. Dina	Informasi tidak terlalu mudah diakses karena harus melalui beberapa langkah.	Sistem Laporan AHP NPP ini sesuai untuk di akses.	Informasi tidak lengkap mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP.	Sangat dengan D.L.A. yang diharapkan.	Informasi mengenai hasil pengawasan/pengawasan layanan AHP NPP mudah dipahami.	Informasi mengenai prosedur pengaduan Tawarita atau keluhan/pengaduan lainnya.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	Akses cepat dengan sistem yang mudah.

b. Menyusun langkah-langkah pengolahan data

Analisa hasil survey sesuai dengan Permenpan 14/2017 yaitu

- 1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan penggunaan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu Antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

- 4) Menentukan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

- c. Melakukan pengolahan data

- 1) Nilai per unsur

No	Indeks	Pertanyaan	Rata-rata nilai	Nilai rata-rata per unsur pelayanan x 0,11
1	Persyaratan	Apakah informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) tersedia dengan baik?	3,82	0,4202
2	Sistem	Apakah sistem Layanan AHP NPP (e-napza) mudah diakses?	3,6	0,396

No	Indeks	Pertanyaan	Rata-rata nilai	Nilai rata-rata per unsur pelayanan x 0,11
3	mekanisme, dan prosedur	Apakah informasi mengenai mekanisme/prosedur pengajuan layanan AHP NPP mudah dipahami?	3,85	0,4235
4	waktu penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	3	0,33
5	biaya/tarif	Apakah informasi biaya/tarif layanan AHP NPP disampaikan dengan jelas?	3,51	0,3861
6	produk spesifikasi jenis pelayanan	Apakah informasi pada halaman situs e-napza.pom.go.id cukup lengkap?	3,76	0,4136
7	kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas kompetensi petugas dalam memberikan layanan?	3,78	0,4158
8	perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas perilaku petugas layanan dalam memberikan layanan?	3,44	0,3784
9	penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan AHP NPP?	3,93	0,4323

2) Nilai SKM Unit pelayanan

No	Indeks	Pertanyaan	Nilai rata-rata per unsur pelayanan x 0,11
1	Persyaratan	Apakah informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) tersedia dengan baik?	0,4202
2	Sistem	Apakah sistem Layanan AHP NPP (e-napza) mudah diakses?	0,396
3	mekanisme, dan prosedur	Apakah informasi mengenai mekanisme/prosedur pengajuan layanan AHP NPP mudah dipahami?	0,4235
4	waktu penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	0,33
5	biaya/tarif	Apakah informasi biaya/tarif layanan AHP NPP disampaikan dengan jelas?	0,3861
6	produk spesifikasi jenis pelayanan	Apakah informasi pada halaman situs e-napza.pom.go.id cukup lengkap?	0,4136
7	kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas kompetensi petugas dalam memberikan layanan?	0,4158
8	perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas perilaku petugas layanan dalam memberikan layanan?	0,3784
9	penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan AHP NPP?	0,4323
TOTAL			3,5959

Nilai SKM Unit pelayanan yang diperoleh adalah 3,5959 ~ 3,60

3) Konversi nilai SKM Unit Pelayanan

Nilai SKM Unit pelayanan = $3,60 \times 25 = 90$

4) Nilai kinerja unit pelayanan

Berdasarkan table Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Permenpan-RB 14/2017, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan pada Layanan Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP) adalah **A** dengan Kinerja Unit Pelayanan dinilai **Sangat Baik**.

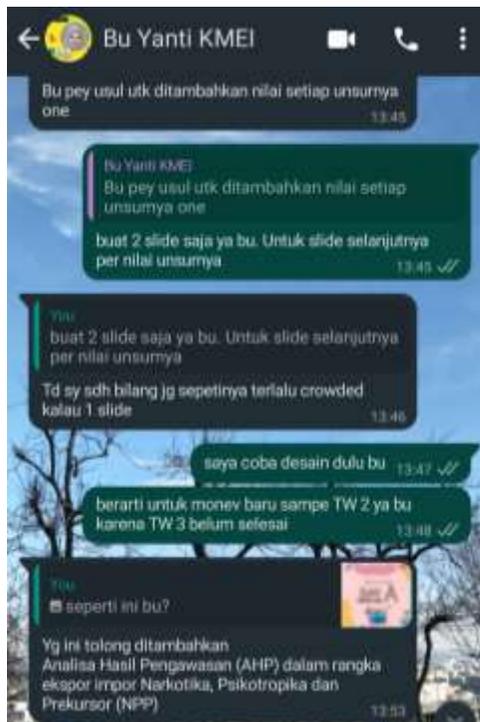
Kegiatan 5: Menyajikan dan melaporkan hasil Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (AHP NPP)

Tahapan Kegiatan dan Output:

- a. Menetapkan desain dan layout yang akan digunakan

Output: Draft desain hasil survey yang akan dipublikasi





b. Mempublikasikan hasil survey

Output: Publikasi Hasil Survey



Lampiran IV

FORMULIR 1

MATRIKS RANCANGAN AKTUALISASI

- Identifikasi Isu : 1. Belum optimalnya aplikasi pengajuan Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)
2. Belum tersedianya tools untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik AHP NPP
3. Belum optimalnya media konsultasi melalui email
- Isu yang diangkat : 4. Belum tersedianya *Frequently Asked Question* (FAQ) AHP NPP
5. Belum terintegrasinya permohonan impor dan ekspor NPP
- Belum tersedianya tools untuk survey mandiri kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)
- Gagasan Pemecahan Isu : Penyusunan Tools Survey Mandiri Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Analisa Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (NPP)

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi - Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Menyusun instrument survey	a. Melakukan konsultasi dengan atasan dan koordinasi dengan	Output: Bahan formulir survey	Agenda 2: 1. Akuntabilitas Tanggung jawab, transparan	Kegiatan menyusun instrumen yang akan digunakan untuk formulir merupakan	Dalam proses menyusun instrumen, menguatkan

		<p>rekan kerja terkait instrument survey</p> <p>Proses: Saya akan melakukan konsultasi melalui zoom meeting, terlebih dahulu saya meminta kesediaan waktu atasan dengan sopan dan santun untuk menentukan jadwal konsultasi dan akan mengikuti arahan atasan. Dalam proses koordinasi bersama rekan kerja dibangun semangat kekeluargaan dan saling menghargai pendapat masing-masing. Saya mengikuti dan</p>	<p>Bukti fisik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi konsultasi dan rapat internal bersama atasan. 2. Catatan arahan dari mentor 3. Daftar instrument survey yang digunakan 	<p>2. Nasionalisme Saling menghargai, musyawarah, kekeluargaan</p> <p>3. Etika Publik Sopan, santun, hormat, taat pada atasan</p> <p>4. Komitmen Mutu Efektif, orientasi mutu</p> <p>5. Anti korupsi Cermat, mandiri</p> <p>Agenda 3:</p> <p>1. Manajemen ASN Saya melaksanakan tugas sebagai ASN melalui proses pendataan instrumen survey dengan penuh tanggung</p>	<p>salah satu penunjang untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dengan membuat tools formulir survey untuk menghimpun masukan dari pelaku usaha. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu</p>	<p>nilai organisasi yaitu kerja sama tim dengan mengutamakan keterbukaan, saling percaya dan komunikasi yang baik antara rekan kerja dan juga atasan. Selain itu juga terbentuk nilai profesional dalam mengerjakan pekerjaan dengan berintegritas serta tekun</p>
--	--	---	---	---	---	---

	<p>mencatat hasil konsultasi dan koordinasi dengan cermat.</p> <p>b. Melakukan Pendataan Instrumen Survey</p> <p>Proses: Saya akan melakukan pendataan instrument yang dimasukkan pada formulir survey secara mandiri dan menyusun hasil pendataan dengan cermat.</p> <p>c. Menyusun Instrumen Survey</p> <p>Proses: Saya akan bertanggung jawab menyusun instrument</p>		<p>jawab dan berusaha memberikan pelayanan publik yang professional</p> <p>2. Pelayanan Publik</p> <p>Saya berpartisipasi dalam mewujudkan pelayan publik yang prima dengan menyusun instrument survey yang dapat menghimpun masukan dari pelaku usaha</p> <p>3. Whole of Government:</p> <p>Semua bahan yang dikumpulkan akan disimpan pada penyimpanan online agar memudahkan</p>	<p>mencapai hasil yang diharapkan</p>
--	--	--	---	---------------------------------------

		survey berdasarkan hasil pendataan dengan sistematis sehingga bisa efektif dan dapat menghimpun masukan pelanggan (orientasi mutu).		pengawasan oleh atasan dan rekan kerja		
2	Menyusun bahan survey	<p>a. Menyusun indikator dan pertanyaan kuisisioner survey</p> <p>Proses:</p> <p>Dalam proses ini saya menyusun indikator dan daftar pertanyaan survey dengan efektif agar mudah dipahami oleh pelaku usaha.</p> <p>b. Menentukan teknik survey</p> <p>Proses:</p> <p>Saya menyusun mekanisme teknik</p>	<p>Hasil output:</p> <p>Draft formulir survey</p> <p>Bukti fisik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar pertanyaan survey 2. Softcopy formulir survey 	<p>Agenda 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabilitas Tanggung jawab 2. Nasionalisme Saling menghargai, musyawarah, tidak memaksakan kehendak 3. Etika Publik Sopan, santun, hormat, taat pada atasan 4. Komitmen Mutu Efektif, efisien, praktis 	<p>Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh indikator dan pertanyaan yang dapat mewakili kepuasan serta masukan pelaku usaha terhadap layanan publik yang diberikan. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu memberikan</p>	<p>Dalam kegiatan ini terdapat proses kerja sama dalam tim, serta profesional dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kredibilitas Badan POM</p>

		<p>survey yang efektif, efisien waktu serta mudah dijangkau oleh pelaku usaha</p> <p>c. Menyusun draft formulir survey</p> <p>Proses:</p> <p>Saya menyusun draft formulir dengan sungguh-sungguh, (kerja keras), cermat, dan teliti. Saya merancang formulir yang praktis sehingga aspirasi pelaku usaha dapat tersampaikan</p> <p>d. Mengkonsultasikan draft formulir survey ke mentor</p> <p>Proses:</p> <p>Saya melakukan koordinasi dengan</p>		<p>5. Anti korupsi</p> <p>Cermat, teliti, kerja keras, jujur</p> <p>Agenda 3:</p> <p>1. Manajemen ASN</p> <p>Saya melaksanakan tugas sebagai ASN sebagai pelayan publik melalui proses penyusunan formulir survey yang mudah dipahami pelaku usaha untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima</p> <p>2. Pelayanan Publik</p> <p>Saya berpartisipasi dalam mewujudkan pelayan publik yang</p>	<p>pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu</p>	
--	--	---	--	---	---	--

		<p>mentor dan meminta pendapat (musyawarah) mentor terkait perbaikan yang bisa dilakukan, menghormati pendapat mentor serta meminta penilaian dengan jujur terhadap draft yang telah dibuat</p> <p>e. Merevisi draft formulir survey sesuai arahan mentor</p> <p>Proses: Saya sungguh-sungguh mencermati (kerja keras) hasil revisi dan mengerjakan revisi secara jujur, cermat dan bertanggung jawab sesuai masukan</p>		<p>prima dengan menyusun formulir survey.</p> <p>3. Whole of Government: Formulir yang disusun bertujuan menghimpun masukan dari pelaku usaha</p>		
--	--	--	--	---	--	--

		dari mentor (tidak memaksakan kehendak)				
3	Melaksanakan survey	<p>a. Mengumpulkan data pelaku usaha penerima layanan AHP NPP</p> <p>Proses: Saya bertanggung jawab mendata pelaku usaha dengan cermat dan saya secara transparan memilih industri sebagai responden. Kemudian saya akan mengikuti arahan atasan terkait responden yang dipilih</p> <p>b. Menyebarkan formulir survey melalui email dan kontak</p>	<p>Output: Formulir survey</p> <p>Bukti fisik: 1. Daftar pelaku usaha penerima layanan publik 2. Screenshoot penyebaran formulir melalui email dan kontak penanggung</p>	<p>Agenda 2:</p> <p>1. Akuntabilitas Tanggung jawab, transparan</p> <p>2. Nasionalisme Saling menghargai, musyawarah, kekeluargaan</p> <p>3. Etika Publik Sopan, santun, taat pada atasan</p> <p>4. Komitmen Mutu Orientasi mutu</p> <p>5. Anti korupsi mandiri</p> <p>Agenda 3: 1. Manajemen ASN Saya melaksanakan</p>	<p>Pelaksanaan survey bertujuan untuk memperoleh fakta dari layanan yang diberikan serta masukan dari pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka</p>	<p>Proses pelaksanaan survey dilakukan secara profesional dan dengan inovasi kemudahan akses oleh pelaku usaha.</p>

		<p>penanggungjawab</p> <p>Proses:</p> <p>Pelaksanaan survey akan dilaksanakan secara transparan. Saya akan menghubungi pelaku usaha dengan sopan dan santun untuk mengirimkan formulir survey.</p> <p>c. Memasang formulir survey pada aplikasi pengajuan AHP NPP (e-napza)</p> <p>Proses:</p> <p>Pelaksanaan survey akan dilaksanakan secara transparan.</p>	<p>gjawab</p> <p>3. Screenshoot formulir survey pada aplikasi e-napza</p> <p>4. Formulir yang telah diisi oleh pelaku usaha</p>	<p>tugas dengan penuh tanggung jawab dengan melakukan survey untuk menghimpun masukan dari pelaku usaha agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan</p> <p>2. Pelayanan Publik</p> <p>Melakukan pelayanan dengan melibatkan partisipasi pelaku usaha untuk mengisi formulir survey kepuasan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.</p>	<p>mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu</p>	
4	Mengolah hasil survey	a. Mengumpulkan hasil survey	Output: Nilai SKM	Agenda 2: 1. Akuntabilitas	Perlunya dilakukan pengolahan data	Proses pengolahan

		<p>Proses:</p> <p>Saya akan mengumpulkan hasil survey dengan teliti dan menelaah dengan cermat.</p> <p>b. Menyusun langkah - langkah pengolahan data</p> <p>Saya bekerja keras mencari referensi terkait pengolahan data survey. Saya mempelajari cara pengolahan data dengan cermat. Saya menyusun langkah-langkah pengolahan data dengan sistematis dan efektif. Saya mencantumkan sumber referensi sebagai bentuk</p>	<p>Bukti fisik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar pelaku usaha yang mengisi formulir 2. Screenshoot pengolahan data 	<p>Tanggung jawab, transparan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Nasionalisme Saling menghargai, 3. Etika Publik cermat 4. Komitmen Mutu Sistematis, efektif 5. Anti korupsi Jujur, kerja keras <p>Agenda 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen ASN Saya melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan mengolah data survey teliti, baik dan benar. 2. Whole of Government: Semua hasil survey 	<p>untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, mendukung misi keempat badan POM dalam memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu</p>	<p>data survey dilakukan secara professional dan mengedepankan nilai integritas</p>
--	--	---	--	---	---	---

		<p>jujur, tanggung jawab, dan menghargai.</p> <p>c. Melakukan pengolahan data</p> <p>Proses: Saya akan mengolah data dengan penuh tanggung jawab, cermat, teliti, dan secara transparan.</p>		<p>disimpan pada penyimpanan online agar memudahkan pengawasan oleh atasan dan rekan kerja</p>		
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survey	<p>a. Menetapkan desain dan layout yang akan digunakan</p> <p>Proses: Dalam proses penetapan desain dan layout saya mengembangkan pemikiran kreatif. Saya mencari desain penyajian hasil survey</p>	<p>Output: Publikasi hasil survey</p> <p>Bukti fisik: 1. Screenshoot publikasi hasil survey di media sosial</p>	<p>Agenda 2:</p> <p>1. Akuntabilitas Tanggung jawab</p> <p>2. Nasionalisme Saling menghargai, persatuan</p> <p>3. Etika Publik Sopan, santun,</p> <p>4. Komitmen Mutu Inovatif, kreatif</p> <p>5. Anti korupsi</p>	<p>Hasil survey bermanfaat untuk memperbaiki pelayanan publik yang diberikan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Hal tersebut mendukung misi keempat Badan POM yaitu</p>	<p>Dalam kegiatan ini dikembangkan sikap kerja sama dengan tim serta inovasi dalam pelayanan publik.</p>

	<p>yang mudah dipahami oleh masyarakat. Kemudian saya akan meminta bantuan rekan kerja untuk referensi desain dan saya akan menghargai setiap pendapat yang diberikan.</p> <p>b. Mempublikasikan hasil survey</p> <p>Proses: Publikasi survey dilakukan secara transparan dan memanfaatkan teknologi menggunakan Bahasa Indonesia (persatuan) yang sopan.</p>		<p>transparan</p> <p>Agenda 3:</p> <p>1. Manajemen ASN Saya melaksanakan tugas sebagai ASN dengan mempublikasikan hasil survey kepuasan masyarakat</p> <p>2. Pelayanan Publik Mengadakan survey sebagai sarana pelaku usaha untuk memberikan masukan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>3. Whole of Government:</p>	<p>memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan serta dalam rangka mewujudkan visi Badan POM yaitu Obat dan makanan aman, bermutu</p>	
--	---	--	--	--	--

				Hasil survey dipublikasikan di media social sehingga dapat diakses oleh seluruh pelaku usaha		
--	--	--	--	---	--	--

FORMULIR 2
TIMELINE KEGIATAN AKTUALISASI

No	Kegiatan	Agustus			September		
		2	3	4	1	2	3
1	Menyusun instrument survey						
2	Menyusun bahan survey						
3	Melaksanakan survey						
4	Mengolah hasil survey						
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survey						
6	Mentoring dan coaching						