

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2022

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DIREKTORAT REGITRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2
DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 7
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7
4.2 Tren Nilai SKM 18
BAB V KESIMPULAN 20
LAMPIRAN 22
1. Kuesioner 22
2. Hasil Olah Data SKM 24
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 25

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online melalui aplikasi SapaAPIP dan *tinyurl.com* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yaitu:

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

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui aplikasi SapaAPIP dan melalui tautan *tinyurl.com* pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun tautan *tinyurl.com* untuk setiap jenis layanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Obat Tradisional: tinyurl.com/PelayananOT
b. Pelayanan Suplemen Kesehatan: tinyurl.com/SuplemenKesehatan
c. Pelayanan Kosmetik: tinyurl.com/Pelayanankosmetik
d. Pelayanan Iklan OT dan SK: tinyurl.com/PelayananIklanOTdanSK
e. Pelayanan Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos: tinyurl.com/PenilaianujiklinikOTSKK

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per semester dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari-Maret 2022	23
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Maret-Mei 2022	56
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Maret-Juni 2022	55
4.	Pelaporan	Juni-Juli 2022	42

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2022.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Obat Tradisional	508	96
2.	Suplemen Kesehatan	307	64
3.	Kosmetik	1884	212
4.	Iklan OT dan SK	110	26
5.	Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	26	7
Jumlah		**2.835**	**405**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 405 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	126	31,11%
		Perempuan	279	68,89%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	29	7,16%
		D1/D2/D3	37	9,14%
		D4/S1	152	37,53%
		S2/Profesi/S3	187	46,17%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	306	75,56%
		Pegawai BUMN/D	4	0,99%
		Pelajar/Mahasiswa	16	3,95%
		Peneliti/Dosen	3	0,74%
		Wiraswasta	68	16,79%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	8	1,98%
4.	Usia	≤ 25 Tahun	47	11,60%
		26 – 30 Tahun	66	16,30%
		31 – 35 Tahun	86	21,23%
		36 – 40 Tahun	71	17,53%
		≥ 41 Tahun	135	33,33%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

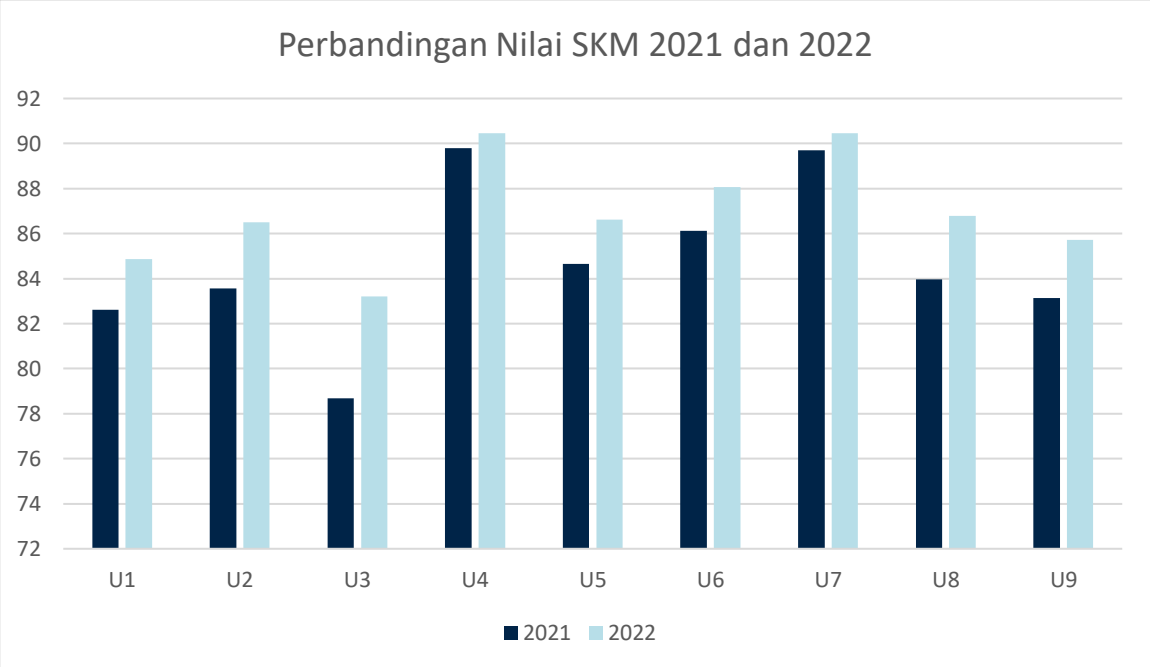
No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
1.	Obat Tradisional	84.20	86.28	81.13	88.54	85.94	88.37	90.10	86.46	84.72	86.19
2.	Suplemen Kesehatan	84.64	88.80	84.90	90.36	86.20	89.32	91.67	88.80	86.98	87.96
3.	Kosmetik	84.51	85.14	83.18	90.80	86.48	87.03	89.78	85.77	84.98	86.41
4.	Iklan OT dan SK	91.67	92.95	86.75	94.87	91.67	92.31	94.23	91.67	91.67	91.98
5.	Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	80.95	85.71	83.33	90.48	85.71	88.10	90.48	85.71	88.10	86.51

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,62	84,86	2,24
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,57	86,5	2,93
U3	Waktu Penyelesaian	78,68	83,2	4,52
U4	Biaya/Tarif	89,79	90,45	0,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,65	86,63	1,98
U6	Kompetensi Pelaksana	86,12	88,07	1,95
U7	Perilaku Pelaksana	89,71	90,45	0,74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,97	86,79	2,82
U9	Sarana dan Prasarana	83,13	85,72	2,59
Nilai SKM Unit Layanan		**84,69**	**86,96**	**2,27**

Keterangan:

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



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2022, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal yang dilaksanakan pada tanggal 4 Juli 2022. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Obat Tradisional	Waktu penyelesaian	• Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas. • Terdapat beberapa proses evaluasi memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu. • Adanya tugas lain dalam mendukung kinerja dan performa unit kerja, antara lain menjadi tim pembangunan RB, SPIP, ISO, ZI WBK/WBM disamping petugas masih harus melakukan tugas pelayanan seperti petugas pelayanan (*duty manager*) di	Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi *c. Coaching Clinic* d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			loket pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan dan via *zoom*, petugas chat asrot dan pelayanan melalui WA untuk PIC Balai. • Untuk evaluasi variasi perubahan importir dan perubahan alamat importir memelukan hasil pemeriksaan sarana distribusi (BAP) yang memerlukan waktu sehingga akan memperpanjang proses evaluasi			
		Persyaratan	• Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi ter-*update* terkait regulasi OT, OK, dan SK • Terdapat industri baru yang belum terpapar persyaratan Registrasi	• Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi *c. Coaching Clinic* d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia • Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-*update* pada sistem Asrot dan informasi ter-*update* juga diinformasikan pada instagram	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		Sarana dan Prasarana	• Kemungkinan adanya pelaku usaha yang belum merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang sudah disediakan, seperti penggunaan fasilitas komputer yang disediakan dan jaringan internet.	Peningkatan sarana dan prasarana dengan melakukan pengecekan terhadap sarana, terutama di loket layanan dan melakukan komunikasi perbaikan ke Biro Umum.	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK
2.	Suplemen Kesehatan	Persyaratan	• Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi ter-*update* terkait regulasi OT, OK, dan SK • Terdapat industri baru yang belum terpapar persyaratan Registrasi	• Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi *c. Coaching Clinic* d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia • Peraturan terbaru di-*update* pada sistem Asrot dan informasi ter-*update* juga diinformasikan pada instagram	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK
		Waktu penyelesaian	• Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat	Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas. • Terdapat beberapa proses evaluasi memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu. • Adanya tugas lain dalam mendukung kinerja dan performa unit kerja, antara lain menjadi tim pembangunan RB, SPIP, ISO, ZI WBK/WBM disamping petugas masih harus melakukan tugas pelayanan seperti petugas pelayanan (*duty manager*) di loket pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan dan via *zoom*, petugas chat asrot dan pelayanan melalui WA untuk PIC Balai.	rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi *c. Coaching Clinic* d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	• Kemungkinan terdapat industry yang belum terpapar standar pelayanan dan peraturan baru terkait registrasi suplemen Kesehatan.	Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi suplemen Kesehatan, diantaranya melalui kegiatan *desk* registrasi, *coaching clicic,* dan brosur elektronik.	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK
3.	Kosmetik	Waktu Penyelesaian	• Peningkatan jumlah permohonan notifikasi kosmetika • Adanya ketidaksesuaian data administrasi yang	• Dilakukan evaluasi bisnis proses • Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			menyebabkan penerbitan nomor notifikasi harus ditunda	• Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik • Dilakukan *coaching clinic* dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi		
				Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2022 sebagai layanan prioritas berupa percepatan pemberitahuan hasil verifikasi	April 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
		Persyaratan	• Adanya perubahan regulasi yang belum diketahui pemohon notifikasi • Adanya peningkatan pelaku usaha baru yang masih minim informasi terkait persyaratan	• Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan terkait notifikasi kosmetik melalui *coaching clinic* dan bimbingan teknis • Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
		Sarana dan Prasarana	• Perlu dilakukan upaya untuk mempermudah pelaku usaha dalam pengajuan notifikasi kosmetika • Adanya kebutuhan pelaku usaha terkait perkembangan regulasi yang perlu difasilitasi • Adanya kendala dari pelaku usaha untuk mendapatkan	Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan: a. Pengembangan Fitur NIE kosmetik multi pabrik b. *Updating* terkini bisnis intelijen bahan baku dilarang system Notifkos	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			informasi terkait layanan notifikasi kosmetika • Adanya kebutuhan pelaku usaha untuk melakukan konsultasi secara daring (*online)* maupun tatap muka (*offline)*	c. Pengembangan fitur tambahan data Notifikasi Variasi dan Notifikasi Pembaharuan pada sistem NOTIFKOS d. Pengembangan Sistem Notifkos untuk Produk Ekspor		
				Telah dilakukan sosialisasi terkait layanan notifikasi kosmetik dalam bentuk Infografis melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui *coaching clinic* dan bimbingan teknis	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Telah dilakukan layanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui *zoom meeting*	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Telah dilakukan pembukaan pelaksanaan layanan publik secara tatap muka	April 2022	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
4	Iklan OT dan SK	Waktu Penyelesaian	• Terdapat beberapa proses evaluasi iklan yang memerlukan pembahasan atau diskusi baik internal ataupun bersama Tim Ahli yang dilaksanakan pada waktu tertentu. • Adanya tugas lain dalam mendukung kinerja dan performa unit kerja, antara lain menjadi tim pembangunan RB, SPIP, ISO, ZI WBK/WBM disamping petugas masih harus melakukan tugas pelayanan lainnya seperti petugas pelayanan konsultasi. • Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan	• Dilakukan Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK • Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait waktu penyelesaian tersebut, diantaranya melalui brosur elektronik.	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			belum mendapatkan informasi ter-*update* terkait regulasi OT, OK, dan SK • Kemungkinan terdapat pendaftar baru yang belum terpapar waktu penyelesaian yang baru sesuai PP No. 5 tahun 2021			
		Persyaratan	Kemungkinan terdapat industri baru yang belum terpapar persyaratan registrasi iklan OT dan SK	Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan registrasi iklan OT dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan brosur elektronik	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kemungkinan terdapat industri yang belum terpapar standar pelayanan dan peraturan baru terkait registrasi iklan OT dan SK	Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi iklan OT dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, *coaching clinic* dan brosur elektronik	TW III - IV 2022	Koordinator registrasi produk dan iklan OT, OK, dan SK
5	Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	Persyaratan	Untuk pengajuan persetujuan pelaksanaan uji praklinik/ klinik (PPUPK/PPUK) diperlukan beberapa persyaratan yang harus dilampirkan oleh pendaftar, diantaranya standardisasi bahan baku	Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun *zoom* dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang disubmit sudah memenuhi persyaratan.	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Substansi Penilaian Uji Praklinik/ Klinik OT, OK, SK, Kos, dan DIP Kosmetik
				Melaksanakan Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik kepada Peneliti, Sponsor, Organisasi Riset Kontrak	Juni 2022	
				Pelaksanaan desk konsultasi baik secara luring maupun daring kepada pendaftar (pelaku usaha dan	April, Juli, Desember 2022	

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
				peneliti)		
		Waktu penyelesaian	Kurangnya pemahaman pendaftar bahwa 20 HK merupakan *time to respond*	• Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK • Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun *zoom* dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang di-*submit* sudah memenuhi persyaratan. • Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di dalam website ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK	Januari - Desember 2022	Koordinator Kelompok Substansi Penilaian Uji Praklinik/ Klinik OT, OK, SK, Kos, dan DIP Kosmetik
				Rencana implementasi proses evaluasi permohonan uji praklinik/klinik melalui aplikasi SIAP-UK	September 2022	
		Sistem, mekanisme	• Kurangnya informasi	Informasi mengenai prosedur, dokumen	Januari - Desember	Koordinator Kelompok

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		dan prosedur	kepada pendaftar terkait mekanisme dan prosedur pengajuan PPUPK dan PPUK • Kurangnya publikasi/ sosialisasi yang dilakukan secara intensif kepada pendaftar terutama kepada pendaftar yang baru	standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di *website* ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK	2022	Substansi Penilaian Uji Praklinik/ Klinik OT, OK, SK, Kos, dan DIP Kosmetik
				Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK	Januari - Desember 2022	

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Obat Tradisional	• Semoga pelayanan prima di daerah (Provinsi) diadakan kembali • Penambahan evaluator pada layanan registrasi akan mempersingkat *timeline* yang sudah ditetapkan saat ini, apalagi saat ini semua pelayanan semakin banyak dalam bentuk *online* • Agar waktu evaluasi sesuai *timeline* yang telah ditetapkan sehingga tidak terlalu lama menunggu atau menunggu di-*follow up* oleh kami pelaku usaha, selebihnya sudah sangat baik • Masih ada beberapa registrasi/variasi produk kami yang *timeline* penyelesaiannya melewati batas. Mohon ini diperhatikan • Kuota konsultasi chat *online* melalui asrot mohon ditambah • Untuk pelayanan publik OT sudah baik, agar diadakan pendalaman materi/ kegiatan sejenis secara rutin sehingga kompetensi yang dimiliki antar personil sama	• Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi *c. Coaching Clinic* d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia • Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-*update* pada sistem Asrot dan informasi ter-*update* juga diinformasikan pada instagram • Sudah diterapkan konsultasi *online* melalui chat *online* pada sistem Asrot (Selasa dan Kamis), HP subdit via *Whatsapp* (Senin-Jumat), konsultasi *Duty Manager* tiap hari senin melalui aplikasi *zoom*, konsultasi subkoordinator dan konsultasi	TW III - IV 2022

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
			Koordinator dengan perjanjian serta konsultasi tatap muka dengan *Duty Manager* di loket pada hari Senin • Untuk meningkatkan kompetensi pelaksana, maka secara berkala diadakan pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik	
2	Suplemen Kesehatan	• Agar *timeline* registrasi produk lebih dapat disesuaikan lagi dengan peraturan yang telah diundangkan. • Konsultasi pada *chat* harap ditambah personilnya, karena selalu sedang *online* dan lama dalam natrian pelayanan, tidak mendapat giliran. Pendaftaran produk baru perlu ditingkatkan wkatu evaluasi dalam memberikan respon. • Masukan, agar konsultan diberikan pelatihan/penanaman materi/*update* informasi secara rutin, agar informasi yang kami dapatkan dari 1 konsultan dengan yang lainnya tidak berbeda, walaupun hal ini jarang kami alami, agar kedepannya kami tidak perlu bertanya berkali2 ke konsultan yang berbeda untuk mendapatkan jawaban yang "benar".	• Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi *c. Coaching Clinic* d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia • Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-*update* pada sistem Asrot dan informasi ter-*update* juga diinformasikan pada instagram • Sudah diterapkan konsultasi *online* melalui chat *online* pada sistem Asrot (Selasa dan Kamis), HP subdit via *Whatsapp* (Senin-Jumat), konsultasi *Duty Manager* tiap hari Senin melalui aplikasi *zoom*, konsultasi subkoordinator dan konsultasi Koordinator dengan perjanjian serta konsultasi tatap muka dengan *Duty Manager* di loket pada hari Senin • Untuk meningkatkan kompetensi pelaksana, maka secara berkala diadakan pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik	TW III - IV 2022
3	Kosmetik	Agar dapat lebih ditingkatkan pelayanan terhadap para pelalu usaha dengan mempermudah persyaratan pendaftarannya	Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika	Januari - Desember 2022
		Jika ada penyesuaian sistem atau prosedur baru seperti sinkronisasi dengan OSS mohon dapat diberikan *coaching clinic* bagi pelaku usaha.	Dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan terkait notifikasi kosmetik melalui coaching clinic dan bimbingan teknis	Januari - Desember 2022
		Kalau bisa dibuat standar yang sama dalam penilaian yang dikerjakan evaluator supaya satu penilaian karena selama ini bisa berbeda hasil penilaian antara satu	• Dilakukan kegiatan Pembekalan evaluator untuk meningkatkan kompetensi terkait notifikasi kosmetik	Maret 2022 Telah dilakukan

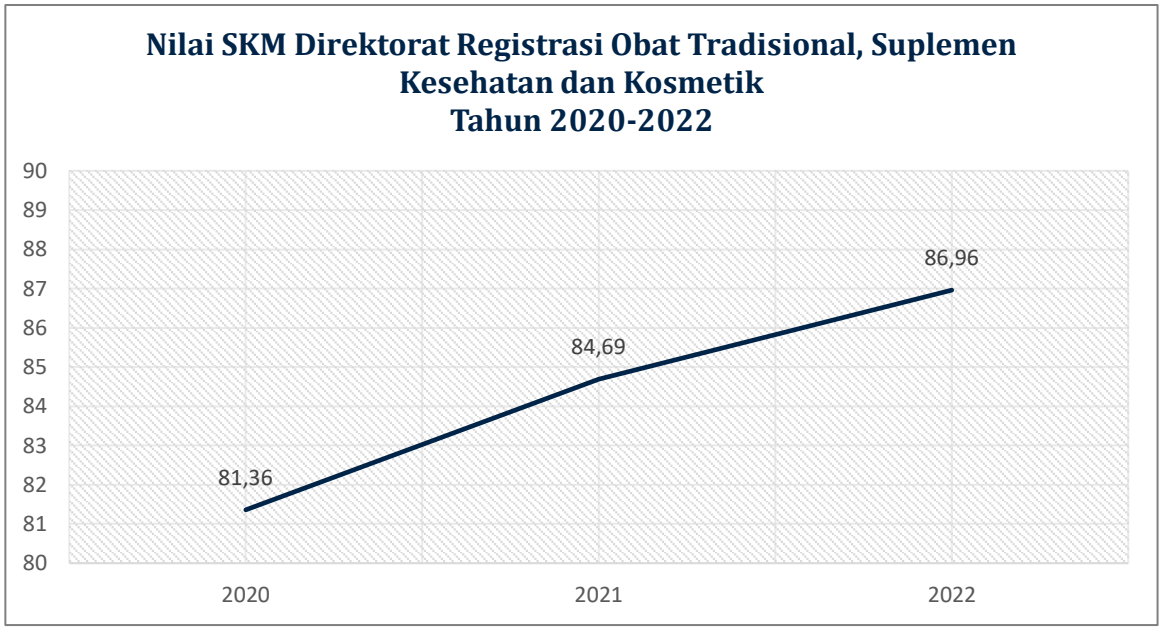
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
		evaluator dengan evaluator lainnya di BPOM	• Dilakukan komunikasi dan diskusi antara evaluator/petugas loket melalui *Whatsapp group*	
		• Untuk produk yang terkena konfirmasi harap waktu evaluasinya sesuai dengan ketentuan, yaitu setiap tahapan konfirmasi yang telah disampaikan bisa dievaluasi dan diberikan keputusan dengan waktu tidak lebih dari 14 hari kerja. Sering terjadi belum ada keputusan terhadap jawaban konfirmasi yang sudah kami submit padahal sudah lebih dari 14 hari kerja, dan sudah berulang kali di email • Pemeriksaan data pendukung produk konfirmasi sebaiknya dapat lebih cepat, karena lama sekali bisa sampai 1 bulan.	• Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi • Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik	Januari - Desember 2022
		• Layanan sudah baik. dapat ditingkatkan untuk jumlah personel evaluator di direktorat ini agar dapat lebih optimal dalam pemenuhan layanan (dapat lebih cepat dari waktu yg ditetapkan). • Agar kedepannya SDM dapat ditambah sehingga kinerja pelayanan dapat berjalan lebih baik	Dilakukan penambahan jumlah evaluator (CPNS)	Maret 2022
		• Aplikasi notifkos sering *maintenance*, kadang koneksinya lama. Ini cukup mengganggu. Apalagi semenjak awal bulan puasa, sering error. Mohon agar diperbaiki. • Mohon agar sistem lebih baik. Masalah IT yang kurang stabil mohon di perhatikan.	Dilakukan pemeliharaan (*maintenance*) sistem notifikasi *online* dan koordinasi secara intensif dengan PUSDATIN	Januari - Desember 2022
		• Konsultasi via telepon selalui sibuk, sebaiknya ditambah layanan konsultasi telponnya. • Pelayanan masih kurang, khususnya pelayanan via telepon. Semoga layanan tatap muka bisa segera dijalankan	• Dilaksanakan layanan konsultasi secara *online*, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui *zoom meeting* • Dilaksanakan layanan publik secara tatap muka	• Januari - Desember 2022 • April 2022
		Sarana untuk berkomunikasi dengan evaluator atau pemberi solusi belum lengkap, hanya email saja (yang terkadang solusi yang diberikan belum sesuai) dan tidak dapat dilakukan komunikasi 2 arah. Saran: Kalau bisa ada sarana konsultasi *by* WA yang bisa dikelola dan dijawab dengan cepat (seperti pada OT dan pangan)	Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online berupa pengembangan fitur *Live Chat*	31 Desember 2022
		Mohon untuk dapat dikembangkan sistem *upload* dokumen untuk tambahan data, serta pada penambahan sub akun perusahaan mohon dapat ditambahkan menu upload dokumen sesuai dengan persyaratan dokumen sesuai peraturan, sehingga tidak ada lagi dokumen yang diminta melalui email.	Dilakukan pengembangan sistem notifikasi *online* berupa pengembangan fitur tambahan data Notifikasi Variasi dan Notifikasi Pembaharuan pada sistem NOTIFKOS	31 Desember 2022
4	Iklan OT dan SK	Dapat disusun layanan konsultasi dengan DM setiap hari melalui media elektronik.	Konsultasi pelayanan registrasi iklan OT dan SK dapat dilakukan setiap hari melalui chat *online* pada aplikasi Sireka, *chat whatsapp,* dan email. Selain itu, pelaku usaha juga dapat mengajukan konsultasi melalui aplikasi *zoom*	TW III 2022
		Menambah fasilitas chat *online* terutama terhadap jumlah petugas yang tersedia agar dapat mempercepat penyelesaian masalah yang ditemui.		

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
			meeting dengan SubKoordinator dan tim evaluator berdasarkan perjanjian. Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait fasilitas konsultasi tersebut, diantaranya melalui infografis dan brosur elektronik.	
		Semoga pelayanan makin baik dan error di sistem aplikasi tidak terjadi lagi kedepannya.	Dilakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem Sireka yang berkelanjutan untuk sistem aplikasi yang lebih baik, dan dilakukan komunikasi dengan tim pengembang setiap terjadi gangguan pada sistem.	TW IV 2022
		Semua sudah baik hanya terkadang sistem saat *generate billing* ID sering gagal.		
		Waktu penyelesaian yang masih perlu perbaikan/percepatan, semoga bisa direalisasikan.	Waktu penyelesaian sudah sesuai dengan PP No. 5 tahun 2021. Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait waktu penyelesaian tersebut, diantaranya melalui brosur elektronik.	TW III 2022
		Saat mengeluarkan surat SK revisi iklan, lebih baik dilengkapi dengan penjelasan alasan per poin kenapa iklan tersebut harus direvisi dan ditambahkan saran atau *guidance* revisinya harus seperti apa.	Informasi perbaikan pada SK revisi iklan mengacu pada kriteria iklan , yaitu objektif, lengkap, dan tidak menyesatkan. Untuk perbaikan yang memerlukan penjelasan lebih lanjut, apabila diperlukan pendaftar dapat mengajukan konsultasi.	TW IV 2022
5	Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	• Lebih ditingkatkan lagi dalam pendampingan walau sebelumnya sudah baik • Harap ditingkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat • Perlu ditingkatkan kecepatan lagi	• Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun *zoom* dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang di-*submit* sudah memenuhi persyaratan. • Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di *website* ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK • Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK	TW I - IV 2022

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari hingga Juli 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 86,98. Nilai IKM tahun 2021 yang diperoleh oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan tahun 2020.
2. Dari aspek unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan survei adalah tiga unsur terendah yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, serta Sarana dan Prasarana. Setelah dilakukan analisis terdapat beberapa permasalahan yang mungkin menjadi penyebab rendahnya penilaian pelanggan terhadap ketiga unsur tersebut, yaitu:
   a) Kurangnya informasi pendaftar terkait regulasi terbaru
   b) Peningkatan jumlah pelaku usaha baru terutama start up yang belum secara utuh menerima informasi/sosialisasi terkait jenis layanan, prosedur, dan persyaratan registrasi.
   c) Adanya beberapa proses evaluasi berkas permohonan yang membutuhkan telaah atau kajian lebih mendalam dengan unit teknis lain ataupun Tim Ahli
   d) Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran/notifikasi yang tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana, dan Kompetensi Pelaksana.
4. Beberapa hal telah dilakukan sebagai respon terhadap masukan dan kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan melalukan hal berikut sebagai tindak lanjut:
   a) Dilakukannya sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan dan regulasi terbaru diantaranya dengan melakukan desk registrasi, coaching clinic, publikasi melalui subsite, media sosial, podcast.
   b) Memberikan bimbingan teknis dan pendampingan kepada para pelaku usaha/stakeholder terutama pelaku usaha baru
   c) Melakukan evaluasi terhadap bisnis proses terutama dalam rangka simplifikasi dan

deregulasi untuk mempercepat proses penilaian.

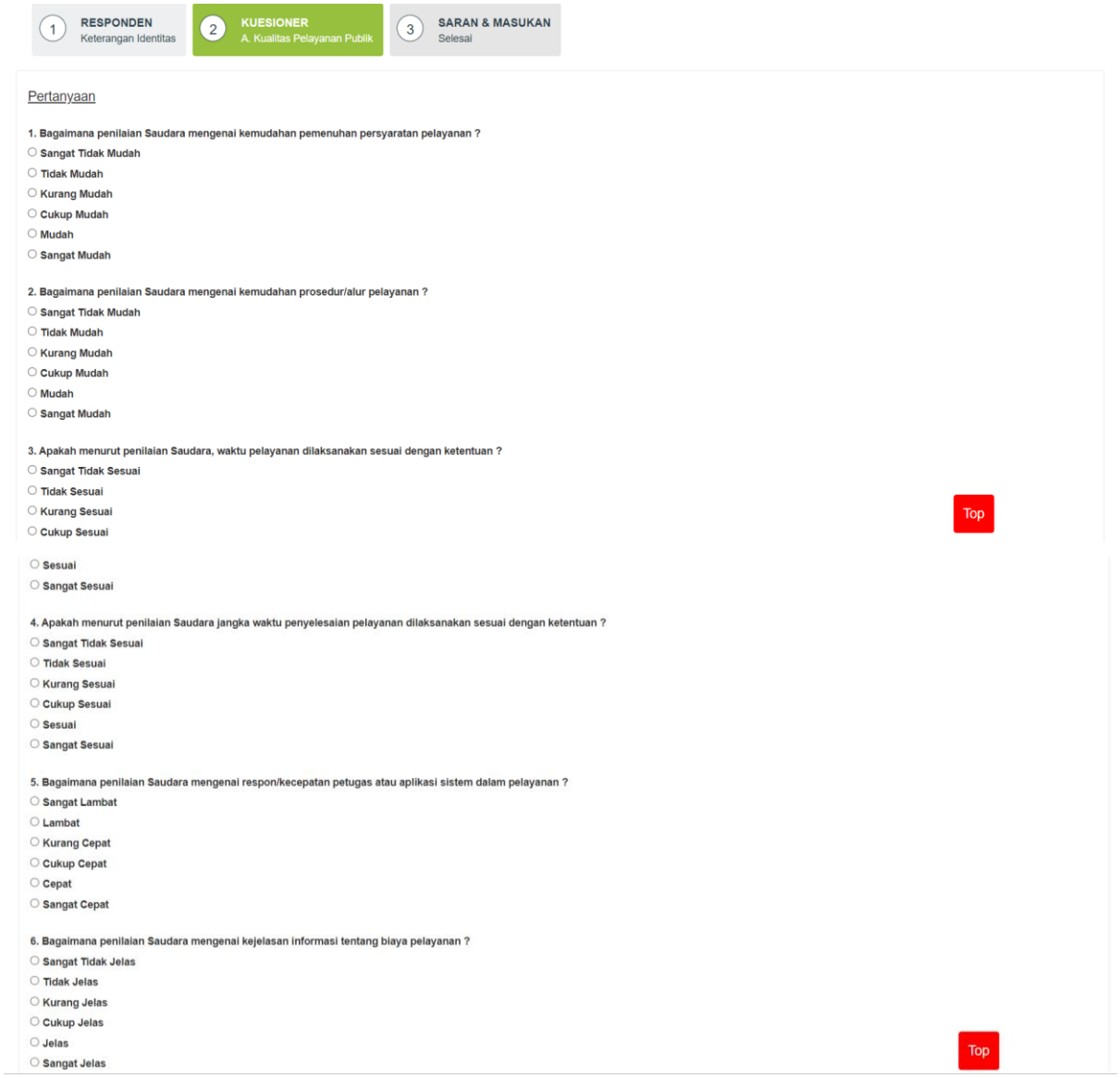
d) Pemeliharaan dan pengembangan sistem aplikasi

Jakarta, Juli 2022
Direktur Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Dra. Dwiana Andayani, Apt.
NIP 196708071993032001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai

Top

- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

Top

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

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

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik

Top

- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

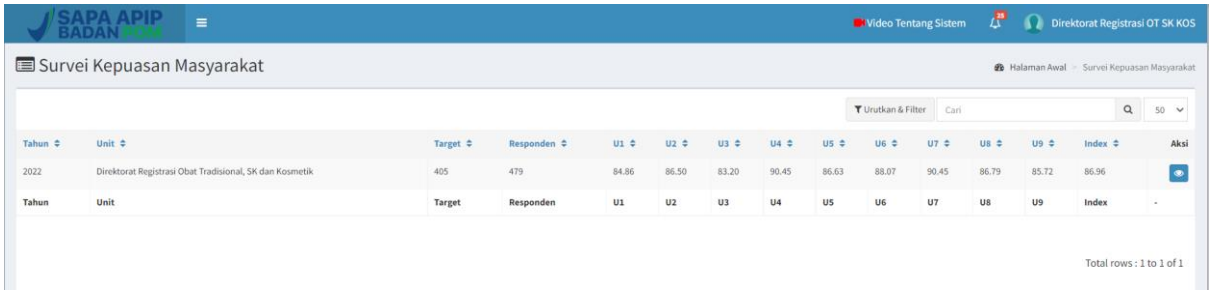
Kembali

Selanjutnya

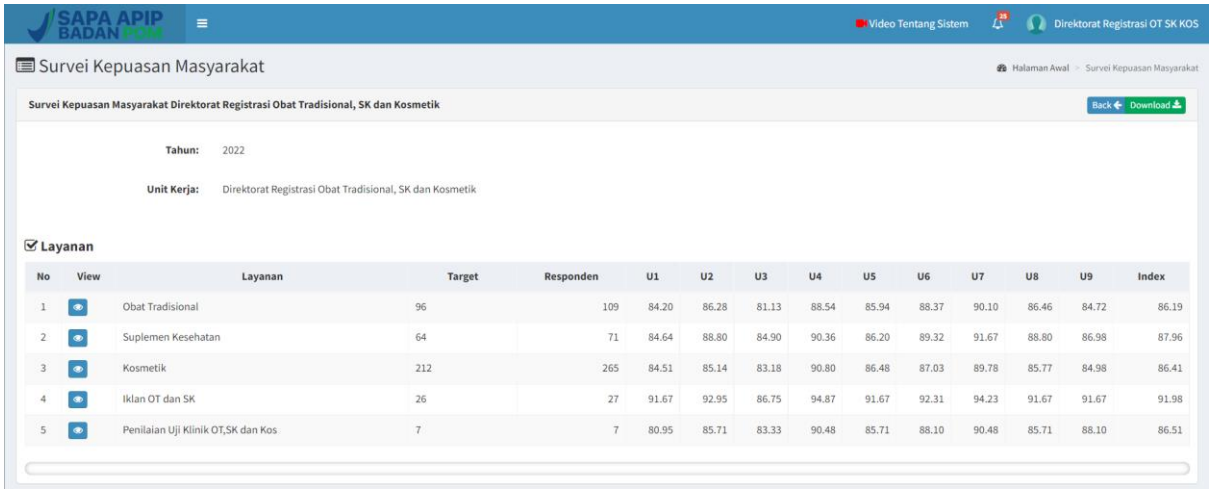
Top

2. Hasil Olah Data SKM

- Hasil Olah Data SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

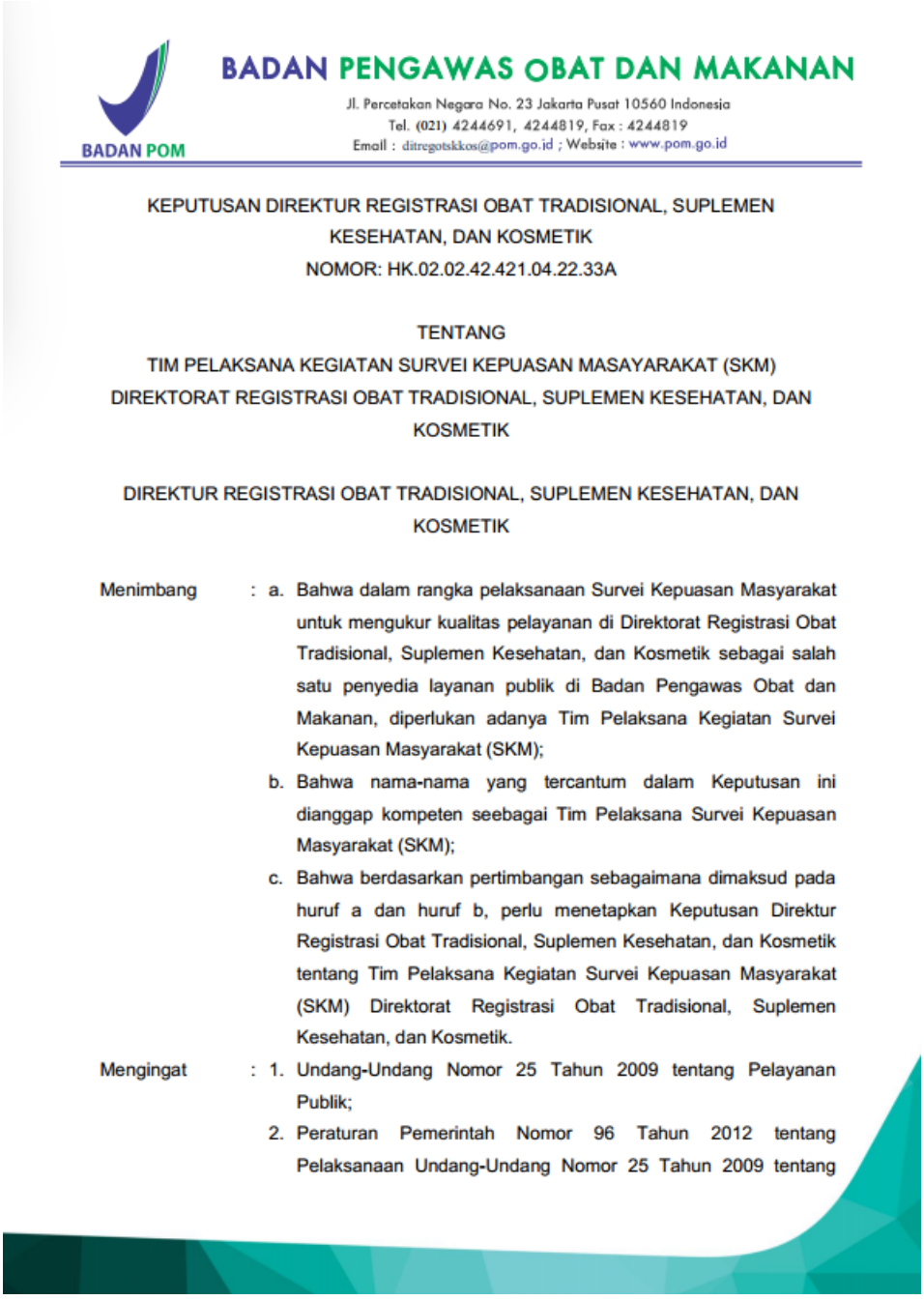


- Hasil Olah Data SKM per Jenis Layanan



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Tel. (021) 4244691, 4244819, Fax : 4244819
Email : ditregotskkos@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK
NOMOR: HK.02.02.42.421.04.22.33A

TENTANG
TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT (SKM)
DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan, diperlukan adanya Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

b. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Keputusan ini dianggap kompeten seebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan makanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK TENTANG TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT (SKM) DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

Pertama : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, yang selanjutnya disebut Tim Pelaksana dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam diktum Kedua.

Kedua : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama terdiri atas:

Penanggung Jawab	:	Dra. Dwiana Andayani, Apt.
Ketua	:	Dra. Farida Anwar, Apt.
Anggota	:	1. Ideasanti, S.Si., Apt.
		2. Lia Ardiana K.N., S.Si., Apt., M.Si.
		3. Andry Sulistyowati, S.Si., Apt., M.M.
		4. Rita Kholilah, S.Si., Apt.

BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Tel. (021) 4244691, 4244819, Fax : 4244819
Email : ditregotskkos@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

5. Elin Novia Sembiring, S.Si., Apt., M.Si.
6. Maesya Rachmawati, S.Si., Apt., M.Si.
7. Iin Muthmainnah, S.Farm., Apt.
8. Ditha Ayudiani, S.Si.
9. Aziz Setiawan, S.Si.
10. Salsabila Isna Firdausi, S.T.
11. Luthfi Dhia Ramadhani, S.E.
12. Sayyidah Jamilah, A.Md.Ak.
13. Deni Prastyanto, A.Md.
14. Arifiya Fazian, S.Kom

Ketiga : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua memiliki tugas melaksanakan survei, melakukan analisis hasil survei, dan membuat laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2022. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 3 Januari 2022
Direktur Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
REPUBLIK INDONESIA

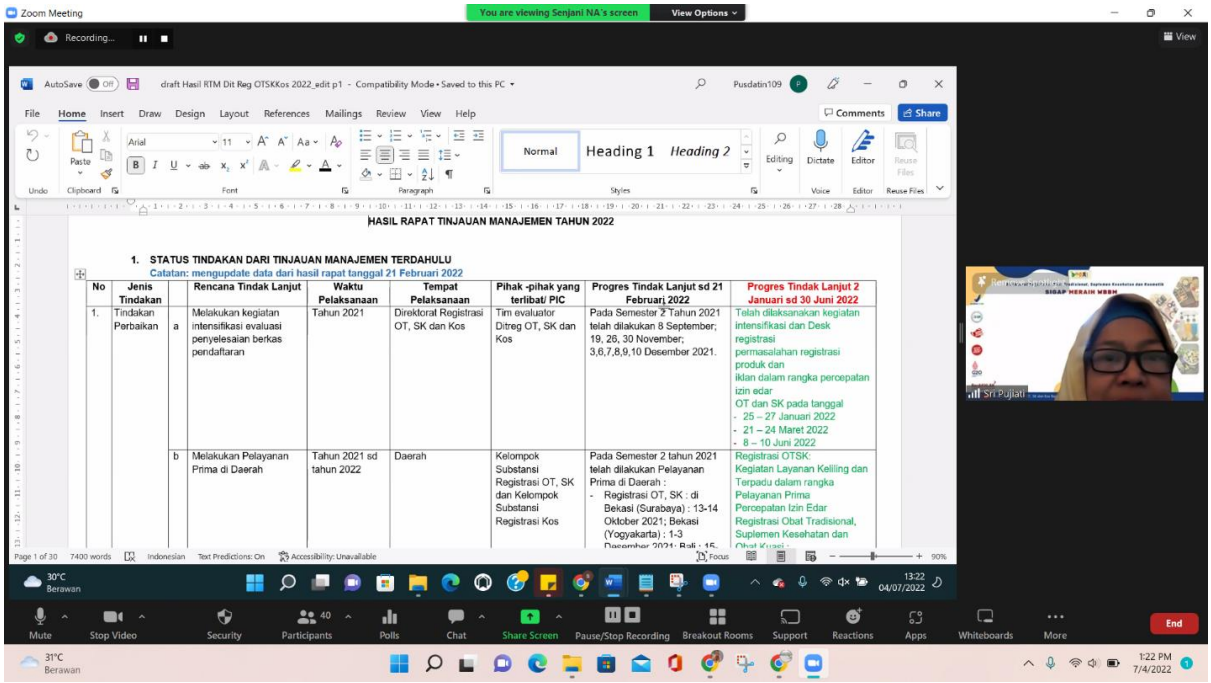
Dra. Dwiana Andayani, Apt.

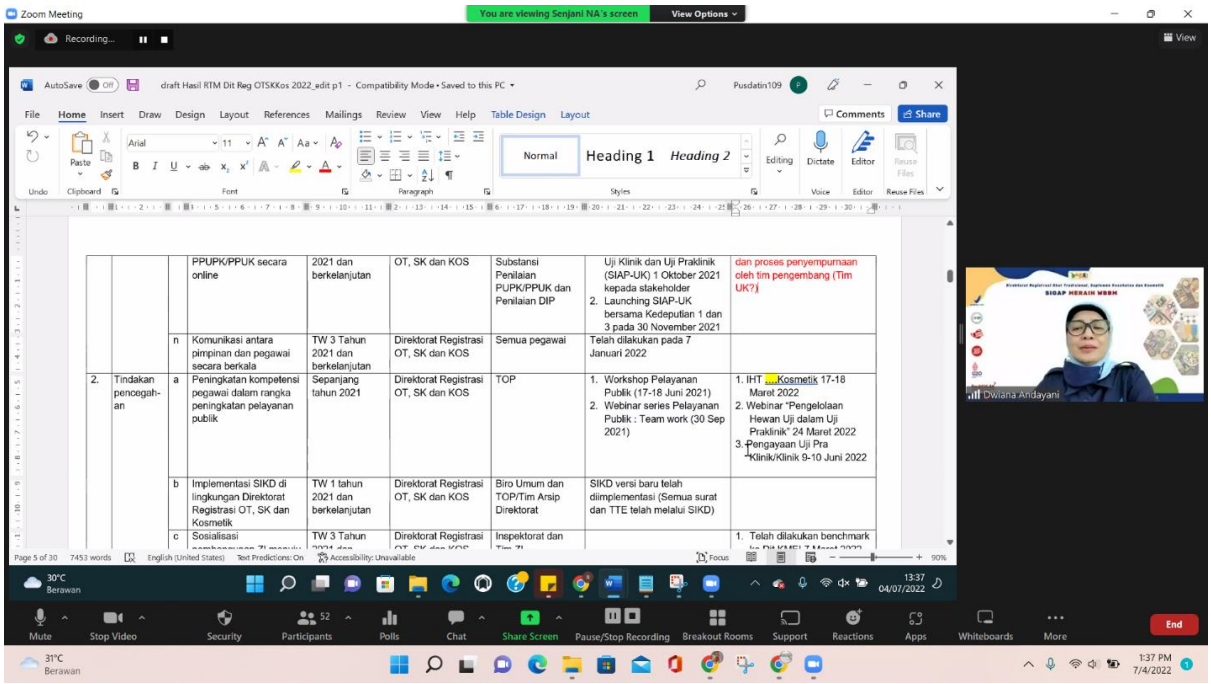
b. Publikasi Hasil SKM



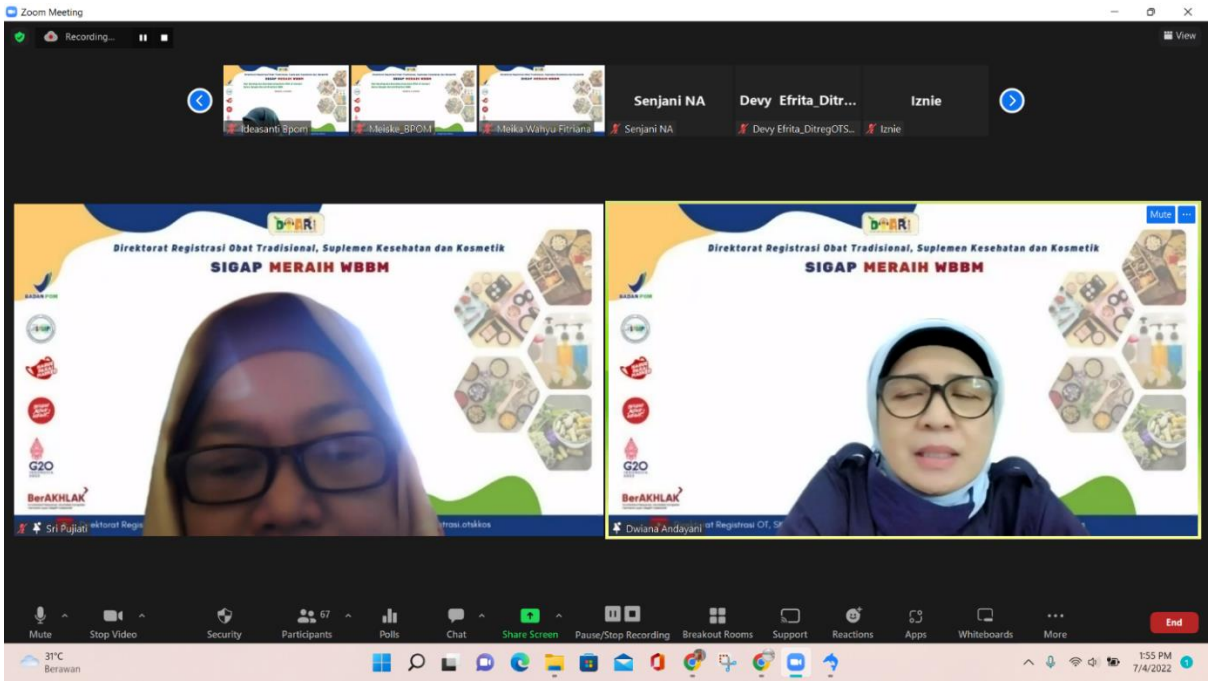
c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

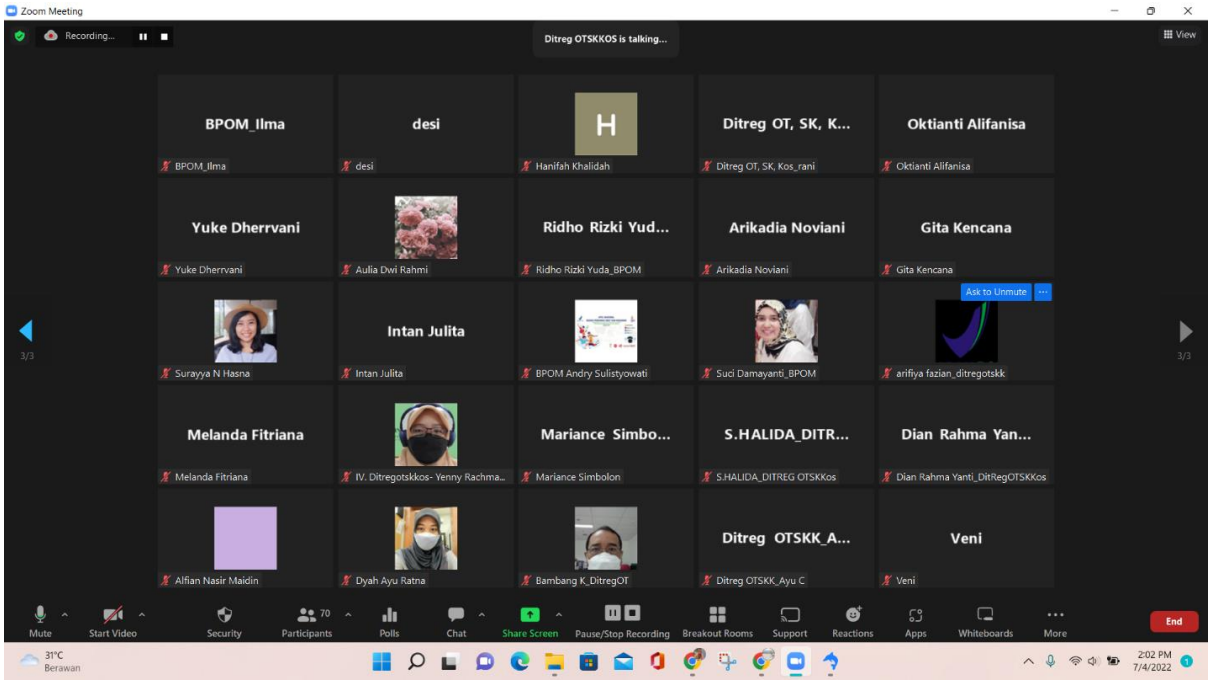
- Dokumentasi Rapat

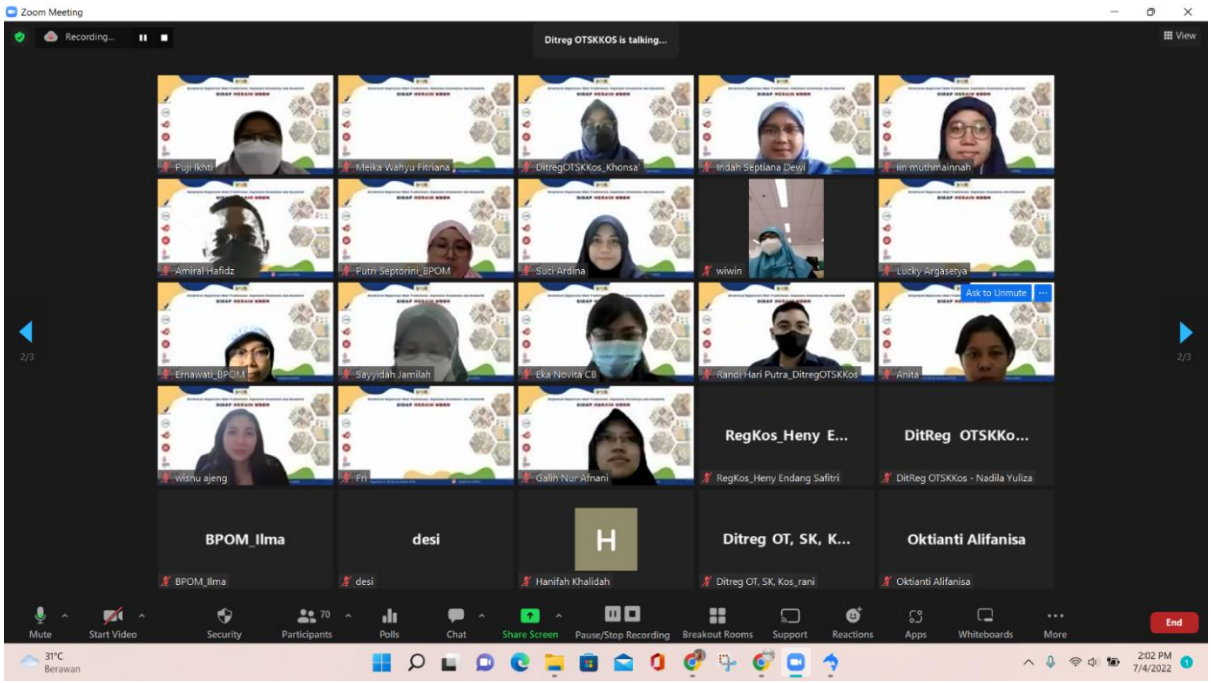


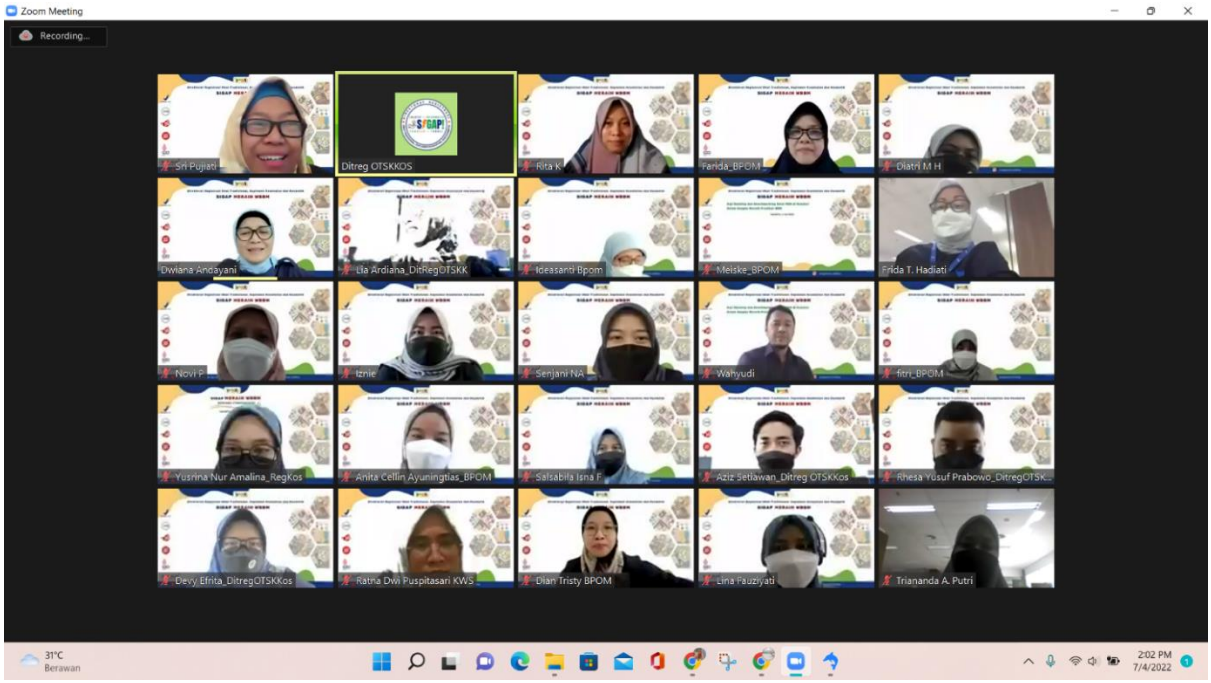



Zoom Meeting
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
SIGAP MERAIH WBBM
BerAKHLAK
Dwiana Andayani
Mute
Stop Video
Security
Participants
Polls
Chat
Share Screen
Pause/Stop Recording
Breakout Rooms
Support
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End


Zoom Meeting
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
SIGAP MERAIH WBBM
BerAKHLAK
Sri Pujiati
Dwiana Andayani
Mute
Stop Video
Security
Participants
Polls
Chat
Share Screen
Pause/Stop Recording
Breakout Rooms
Support
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End


Zoom Meeting
Recording...
Ditreg OTSKKOS is talking...
View
BPOM_Ilma
desi
Hanifah Khalidah
Ditreg OT, SK, K...
Oktianti Alifanisa
Yuke Dherrvani
Aulia Dwi Rahmi
Ridho Rizki Yud...
Arikadia Noviani
Gita Kencana
Surayya N Hasna
Intan Julita
BPOM Andry Sulistyowati
Suci Damayanti_BPOM
Ask to Unmute
arifiya fazian_ditregotskk
Melanda Fitriana
IV. Ditregotskkos- Yenny Rachma...
Mariance Simbo...
S.HALIDA_DITR...
Dian Rahma Yan...
Alfian Nasir Maidin
Dyah Ayu Ratna
Bambang K_DitregOT
Ditreg OTSKK_A...
Veni
Mute
Start Video
Security
Participants
Polls
Chat
Share Screen
Pause/Stop Recording
Breakout Rooms
Support
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End
31°C
Berawan
2:02 PM
7/4/2022


Zoom Meeting
Recording...
Ditreg OTSKKOS is talking...
View
Fuji Ikhti
Meika Wahyu Fitriana
DitregOTSKKos_Khonsa
Indah Septiana Dewi
Iin muthmainnah
Amiral Hafidz
Putri Septorini_BPOM
Suci Ardina
wiwin
Lucky Argasetya
Ernawati_BPOM
Sayyidah Jamilah
Eka Novita CB
Randi Hari Putra_DitregOTSKKos
Ask to Unmute
Anita
wishu ajeng
Fri
Galih Nur Afnani
RegKos_Heny E...
DitReg OTSKKo...
RegKos_Heny Endang Safitri
DitReg OTSKKos - Nadila Yuliza
BPOM_Ilma
desi
Hanifah Khalidah
Ditreg OT, SK, K...
Oktianti Alifanisa
Mute
Start Video
Security
Participants
Polls
Chat
Share Screen
Pause/Stop Recording
Breakout Rooms
Support
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End
31°C
Berawan
2:02 PM
7/4/2022


Zoom Meeting
Recording...
Sri Pujiati
Ditreg OTSKKOS
Rita K
Farida_BPOM
Diatri M H
Dwiana Andayani
Ila Ardiana_DitRegOTSKK
Ideasanti Bpom
Melske_BPOM
Frida T. Hadiati
Novi P
Iznie
Senjani NA
Wahyudi
fitri_BPOM
Yusrina Nur Amalina_Regkos
Anita Cellin Ayuningtias_BPOM
Salsabila Isna F
Aziz Setiawan_Ditreg OTSKKos
Rhesa Yusuf Prabowo_DitregOTSK...
Devy Efrita_DitregOTSKKos
Ratria Dwi Puspitasari KWS
Diari Tristy BPOM
Lina Fauziyati
Triananda A. Putri
31°C
Berawan
2:02 PM
7/4/2022

- Daftar Hadir Rapat

DAFTAR HADIR PESERTA
RAPAT INTERNAL EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

No.	Nama	Jenis Kelamin	Unit/Instansi	Tanda Tangan
1.	Dra. Reni Indriani, Apt., M.Si.	P	Deputi 2	
2.	Dra. Dwiana Andayani, Apt	P	Dit.Reg OT,SK & KOS	
3.	Ideasanti	P	Dit Reg OT, SK, Kos	
4.	Frida Tri Hadiati	P	—	
5.	Lia Ardiana	P	—	
6.	Wiwin Herwiyati	P	—	
7.	Noviati Panca Sari	P	—	
8.	Ari Oktarina	P	Biro Umum	
9.	Sukardi	L	Biro Umum	
10.	Eery Himawan	L	Biro Umum	
11.	Suci Rachmayani	P	Biro Umum	
12.	Tsamiroh	P	Biro Umum	
13.	Hulusan	L	Biro Umum	
14.	Puji ati	P	Dit Reg OTSKKOS	
15.	Etta Novita CB	P	Dit Reg OTSKKos	
16.	Nadita Yulita W	P	Dit Reg OT SK Kos	
17.	Gita Kencana Pertiwi	P	Dtreg OTSK Kos	
18.	ZAHIYAH RAHA	P	DITREG OTSKKOS	
19.	Yenny Kumalasari	P	Dit Reg OT, SK & Kos	
20.	Ilma Anisa	P	Dit. Reg OT, SK & Kos	

21.	Anita Callin Ayuningtias	P	PitReg OTSKKos	
22.	Khonsa'	P	Ditreg OTSKKOS	
23.	Iznie Febriana R	P	Ditreg OTSK kos	
24.	Devy Efrita	P	DitregOTSKkos	
25.	Eka Tristy Dian	P	Ditreg OTSKK	
26.	Nurfa	P	-11-	
27.	Lina Fauziyati	P	-11-	
28	Randi Hari Putra	L	-11-	
29.	Rhesa Yusuf Prabowo	L	-11-	
30.	Tiara Afifah A	P	Ditreg OTSKKos	
31.	Mutiah Rakhma Wisnu W.	P	DitReg OTSK kos	
32.	Rahmadini Hartya	P	Dit Reg OTSK kos	
33	Salsabila Isna F	P	Ditreg OTSKKOS	
34.	Aziz Setiawan	L	Ditreg OTSK kos	
35.	Diatri Mariana H	P	Dit Reg OT SK kos	
36.	Sekar Anum Larasati	P	Dit Reg OT SK kos	
37.	Triarande A.P	P	Ditreg OTSK kos	
38.	Ridho Rizki Yuda A	L	Ditreg OTSK Kos	
39.	Indrani Astuti	P	Ditreg OTSK kos	
40.	Diana Pratiwi	P	Ditreg OTSK kos	
41.	Subayya Nur Hanis	P	Ditreg OTSK kos	
42.	Siti Hidayati Askar	P	Ditreg OTSKKos	

43.	Saffio Adi Wibowo	L	Dit Reg OT SK Kos	
44.	Luthfi Dhia Ramadhani	P	Dit Registrasi OT, SK, Kos	
45.	Bambang Krisnadi	L	Dit Registrasi OT, SK & Kos	
46.	Sayyidah Jamilah	P	Ditreg OT, SK, Kos	
47.	Deni Prastyanto	L	Ditreg OT, SK, Kos	
48.	Acle Abdillah	L	Ditreg OT, SK, KOS	
49.	Senja			
50.	Amita Marbun	P	Dit Reg OT, SK, Kos	
51.	Yohanes Andika	L	Dit. Reg OT SK, Kos	
52.	Firman Yusuf	L	Ditreg OT SK Kos	
53.	Amical Hafidz	L	Ditreg OT, S, K, Kos	
54.	Amba Dewi N	P	Ditreg OTSKKos	
55.	Andrian Febrianto	L		



Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2022