PT SIGMA RESEARCH INDONESIA



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosetik

Dipersiapkan untuk :

Direktorat Penilaian Obat Tradisional,
Suplemen Makanan, dan Kosmetik

BADAN POM

Laporan Akhir

Survei Kepuasan Pelanggan
Direktorat Penilaian Obat Tradisional,
Suplemen Makanan dan Kosmetik
Badan Pengawas Obat dan Makanan Tahun 2017

Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik
Badan Pengawas Obat dan Makanan

Gedung D lt. 2
Jl. Percetakan Negara No. 23
Jakarta

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK iv
DAFTAR TABEL vi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI 2
1.3 RUANG LINGKUP PEKERJAAN 2
1.4 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR 3
BAB II KONSEP DAN DEFINISI 4
2.1 SURVEI KEPUASAN PELANGGAN 4
2.2 PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN 7
2.2.1 SUB. DIREKTORAT PENILAIAN PRODUK I 10
2.2.2 SUB. DIREKTORAT PENILAIAN PRODUK II 11
2.2.3 SUB. DIREKTORAT SURVEILAN KEAMANAN OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN MAKANAN DAN KOSMETIK 11
BAB III METODOLOGI SURVEI 13
3.1 METODE SURVEI 13
3.2 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 13
3.2.1. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT 13
3.2.2. PERHITUNGAN *(GAP)* KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN 15
3.2.3. IMPORTANCE *AND PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA) 16
3.3 PENENTUAN SAMPEL 17
3.4 KOMPOSISI SAMPEL RESPONDEN 19
BABIV PROFIL PENGGUNA LAYANAN 20
4.1 PROFIL RESPONDEN 20
4.2 PROFIL PENDAFTARAN 20
BAB V HASIL TEMUAN SURVEI 22
5.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL 22
5.2 IKM LAYANAN PENILAIAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN MAKANAN 24
5.2.1. PERSYARATAN PELAYANAN 26
5.2.2. PROSEDUR LAYANAN 27

5.2.3. WAKTU LAYANAN 28
5.2.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN 31
5.2.5. PRODUK LAYANAN 32
5.2.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 32
5.2.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 33
5.2.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 33
5.2.9. SARANA PRASARANA 35
5.3 IKM LAYANAN NOTIFIKASI KOSMETIK 36
5.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN 38
5.3.2. PROSEDUR LAYANAN 39
5.3.3. WAKTU LAYANAN 40
5.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN 43
5.3.5. PRODUK LAYANAN 43
5.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 44
5.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 44
5.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 45
5.3.9. SARANA PRASARANA 47
5.4 IKM LAYANAN REGISTRASI IKLAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN MAKANAN 48
5.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN 50
5.3.2. PROSEDUR LAYANAN 51
5.3.3. WAKTU LAYANAN 52
5.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN 54
5.3.5. PRODUK LAYANAN 55
5.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 56
5.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 56
5.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 56
5.3.9. SARANA PRASARANA 58
5.5 PENINGKATAN KINERJA DAN KEPUASAN KESELURUHAN 59
5.6 SARAN PENINGKATAN KINERJA LAYANAN 61
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 64
6.1 KESIMPULAN 64
6.2 REKOMENDASI 65
LAMPIRAN 67
Lampiran 1. Dokumentasi 67

Lampiran 2. Kuesioner Survei 68

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM 9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik 10

Gambar 3.1 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan 15
Gambar 3.2 Contoh Diagram Laba - Laba 16
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan 17

Grafik 5.1 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik 23
Grafik 5.2 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik 24
Grafik 5.3 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 25
Grafik 5.4 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 26
Grafik 5.5 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan 29
Grafik 5.6 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 29
Grafik 5.7 Tahapan Pendaftaran Perusahaan yang Dinilai Cukup Lama 30
Grafik 5.8 Tahapan Pendaftaran Produk yang Dinilai Cukup Lama 30
Grafik 5.9 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Penilaian Obat Tradisional dan Makanan 33
Grafik 5.10 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan 34
Grafik 5.11 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Notifikasi Kosmetik 37
Grafik 5.12 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Notifikasi Kosmetik 38
Grafik 5.13 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan 39
Grafik 5.14 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan 40
Grafik 5.15 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan 41
Grafik 5.16 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Notifikasi Kosmetik 41
Grafik 5.17 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama 42
Grafik 5.18 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Notifikasi Kosmetik 45
Grafik 5.19 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan 45
Grafik 5.20 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan 46

Grafik 5.21 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 49
Grafik 5.22 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 50
Grafik 5.23 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan 51
Grafik 5.24 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan 52
Grafik 5.25 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan 53
Grafik 5.26 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 53
Grafik 5.27 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama 54
Grafik 5.28 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan 54
Grafik 5.29 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 57
Grafik 5.30 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan 57
Grafik 5.31 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan 58
Grafik 5.32 Peningkatan Kinerja Layanan Tahun 2017 59
Grafik 5.33 Kepuasan Pelayanan Secara Keseluruhan 60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi 13
Tabel 3.2 Realisasi Jumlah Sampel Responden 19
Tabel 3.3 Realisasi Jumlah Sampel Responden Telesurvei 19

Tabel 4.1 Profil Jabatan Responden Berdasarkan Kategori Layanan 20
Tabel 4.2 Menggunakan Pihak Ketiga Dalam Pengajuan Permohonan 20
Tabel 4.3 Sumber Informasi Mengenai Proses Layanan 21

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Tahun 2017 22
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 25
Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan 27
Tabel 5.4 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan 27
Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan 28
Tabel 5.6 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan 28
Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan 29
Tabel 5.8 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan 31
Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan 31
Tabel 5.10 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan 32
Tabel 5.11 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 32
Tabel 5.12 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 33
Tabel 5.13 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 34
Tabel 5.14 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan 35
Tabel 5.15 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana 35
Tabel 5.16 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Notifikasi Kosmetik 36
Tabel 5.17 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan 38
Tabel 5.18 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan 39
Tabel 5.19 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan 40
Tabel 5.20 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan 42
Tabel 5.21 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan 43
Tabel 5.22 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan 43
Tabel 5.23 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 44
Tabel 5.24 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 44
Tabel 5.25 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 46
Tabel 5.26 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana 47

Tabel 5.27 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan 48
Tabel 5.28 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan 50
Tabel 5.29 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan 51
Tabel 5.30 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan 52
Tabel 5.31 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan 55
Tabel 5.32 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan 55
Tabel 5.33 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 56
Tabel 5.34 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 56
Tabel 5.35 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 57
Tabel 5.36 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana 58
Tabel 5.37 Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas 60
Tabel 5.38 Alasan Kurang Puas 61
Tabel 5.39 Saran Peningkatan Pelayanan 62

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan publik yaitu melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik, terutama pada unit pelayanan publik/unit kerja/kantor pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat/penerima layanan.

Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik sebagai salah satu unit teknis di Badan POM yang menyelenggarakan pelayanan publik juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut, maka Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanannya secara independen. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 38 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang – kurangnya satu kali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Hasil survei ini diharapkan menjadi pedoman dan acuan bagi Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan peningkatan kualitas mutu kinerja. Tentunya survei kepuasan publik perlu menjadi program yang berkelanjutan, bukan saja fokus pada pencapaian indeks, namun juga untuk dapat dijadikan acuan bagi pelaksanaan monitoring dan evaluasi guna perbaikan layanan pada masing-masing penyelenggara pelayanan pada Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

Maksud dari "Survei Kepuasan Pelanggan" ini adalah untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik serta mengidentifikasi faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sementara tujuan dari survei kepuasan pelanggan ini adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik secara periodik;
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik;
3. Mengetahui faktor – faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik;
4. Mendorong peningkatan kinerja pada lingkup Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.3 RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik dibatasi sebagai berikut:

1. Kegiatan utama Survei Kepuasan Pelanggan yang meliputi:
    a. Indentifikasi unsur – unsur keinginan atau kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik;
    b. Menyusun instrumen survei kepuasan masyarakat;
    c. Menyusun rencana survei pengumpulan data;
    d. Melaksanakan survei pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik;
2. Membuat laporan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk memberikan masukan-masukan secara kualitatif dan aplikatif juga mengusulkan secara prioritas perubahan-perubahan yang dapat dilaksanakan untuk peningkatan mutu pelayanan publik.

1.4 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR

Sistematika Laporan Akhir "**Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM Tahun 2017**" ini disusun dalam enam (6) bab dengan rincian sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN. Berisikan penjelasan mengenai latar belakang, tujuan, dan ruang lingkup pekerjaan.
2. KONSEP DAN DEFINISI. Berisikan penjelasan mengenai konsepsi atau pendekatan penelitian yang digunakan, serta definisi atau istilah yang digunakan dalam laporan.
3. METODE SURVEI. Berisikan penjelasan mengenai metode survei, serta komposisi sampel responden, serta pendekatan penelitian yang digunakan.
4. PROFIL PENGGUNA LAYANAN, berisikan informasi:
    a. Profil Responden
    b. Profil Pendaftaran
5. Haisl Temuan Survei, berisikan informasi:
    a. Indeks Kepuasan Layanan, secara total dan perbandingan indeks antar layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik.
    b. Indeks Kepuasan Layanan per masing-masing dimensi dan parameter.
    c. Harapan dan Saran berdasarkan temuan informasi kualitatif.
6. PENUTUP. Berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dari temuan survei dan rekomendasi untuk Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik.

BAB II
KONSEP DAN DEFINISI

2.1 SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Hasil survei Parasuraman, *et.al.* tahun 1990-an yang banyak menjadi acuan praktisi pemasaran adalah temuan lima dimensi utama SERVQUAL (*service quality*) yakni aspek: *reliability, tangibles, assurance, responsiveness,* dan *emphaty* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima dimensi ini nantinya menjadi acuan dalam banyak penelitian mengenai pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) secara akademis maupun praktis. Riset kepuasan pelanggan merupakan salah satu riset yang sering dilakukan oleh banyak perusahaan. Untuk mengeksplorasi atribut kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan digunakan riset kualitatif (FGD atau *in depth interview*). Sedangkan apabila ingin melihat efektifitas layanan para *frontliner* atau *customer service* dapat menggunakan *mystery shopper*. Lebih jauh survei kuantitatif dapat membuat *tracking* dan indeks kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan untuk program *service improvement*. Beberapa metode dan desain risetnya relatif sudah memiliki standar baku. Riset kepuasan pelanggan ideal dapat menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Survei kepuasan pelanggan dari pendekatan bisnis kemudian diadopsi oleh lembaga publik. Karena intansi pemerintah dengan publik atau masyarakat koheren dengan hubungana produsen dengan pelanggan. David Osborne dalam bukunya *Reiventing Government* (2000) menjelaskan organisasi publik harus membangun *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya adalah dengan berorientasi pada (kepuasan) publik/masyarakat. Sesuai Keputusan Menpan RI sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsep *reinventing government* pada dasarnya merupakan representasi dari paradigma *New Public Manajement* dimana dalam *New Public Manajement* (NPM), negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang kadang-kadang bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal. Perspektif ini cukup banyak mereformasi pendekatan manajemen pelayanan publik di Indonesia yang sebelumnya

menggunakan pendekatan birokratis. Ada sepuluh prinsip *reinventing government* yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1996 :29-343), yaitu: (1) Pemerintahan Katalis; (2) Pemerintahan Milik Rakyat; (3) Pemerintahan yang Kompetitif; (4) Pemerintahan yang Digerakkan oleh Misi; (5) Pemerintahan yang Berorientasi Hasil; (6) **Pemerintahan yang Berorientasi Pelanggan (=masyarakat)**; (7) Pemerintahan Wirausaha; (8) Pemerintahan Antisipatif; (9) Pemerintahan yang Terdesentralisasi; (10) Pemerintahan yang Berorientasi Pasar.

Sesuai Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan, survei kepuasan masyarakat dapat dilengkapi survei secara seketika. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Kepmen PANRB tersebut juga, maka Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik berkewajiban untuk menyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat ini Instansi Pemerintah, khususnya Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa dari Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik. Para pemangku kepentingan menyadari sepenuhnya bahwa pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah, dewasa ini masih banyak kelemahannya. Oleh karena itu, secara umum, pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dirasakan masih belum dapat memenuhi harapan konsumennya. Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kelemahan yang ada dapat diperbaiki menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik.

Lebih lanjut, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, ada 9 (sembilan) unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus 'ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

a. ***Persyaratan***. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. ***Prosedur***. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. ***Waktu Pelayanan***. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. ***Biaya/Tarif****. Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
e. ***Produk spesifikasi jenis pelayanan***. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang tekah ditetapkan.
f. ***Kompetensi pelaksana*****. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
g. ***Perilaku Pelaksana*****. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan***. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. ***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).

   ***)* **unsur d**, dapat diganti dengan bentuk pertanyan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen)

   ****)* **unsur f&g**, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei sudah berbasis *website*.

Menurut Permenpan RB ini juga, hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat dapat disampaikan melalui media masa, situs dan media sosial.

2.2 PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN

Badan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) adalah sebuah Lembaga Pemerintahan Non Kementerian (LPNK) yang bertugas mengawasi peredaran obat, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik dan makanan di wilayah Indonesia. Tugas, fungsi dan kewenangan Badan POM diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen yang telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketujuh atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001. Sesuai amanat ini, Badan POM menyelenggarakan fungsi: (1) pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan; (2) pelaksanaan kebijakan tertentu di bidang pengawasan Obat dan Makanan; (3) koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas Badan POM; (4) pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah dan masyarakat di bidang pengawasan Obat dan Makanan; (5) penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, hukum, persandian, perlengkapan dan rumah tangga.

Dilihat dari fungsi Badan POM secara garis besar, terdapat 3 (tiga) inti kegiatan atau pilar lembaga Badan POM, yakni: (1) Penapisan produk dalam rangka pengawasan Obat dan Makanan sebelum beredar (*pre-market*). (2) Pengawasan Obat dan Makanan pasca beredar di masyarakat (*post-market*). (3) Pemberdayaan masyarakat melalui Komunikasi Informasi dan Edukasi serta penguatan kerjasama kemitraan dengan pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan di Pusat dan Balai.

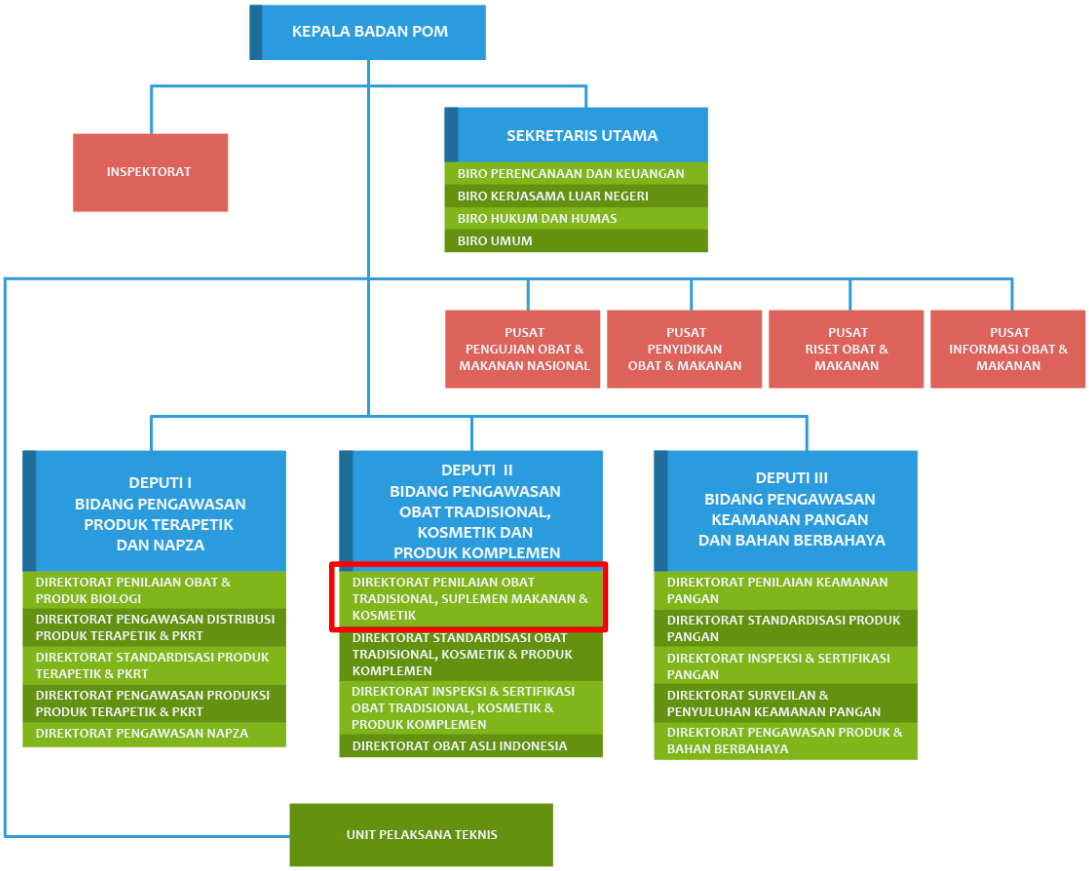
Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 02001/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik memiliki tugas penyiapan perumusan kebijakan, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, bimbingan teknis dan evaluasi di bidang penilaian obat tradisional, suplemen makanan dan kosmetik.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan di bidang penilaian Produk I;
b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan di bidang penilaian Produk II;
c. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan di bidang survey dan keamanan obat tradisional, suplemen makanan dan kosmetik;
d. penyusunan rencana dan program penilaian obat tradisional, suplemen makanan dan kosmetik;
e. koordinasi kegiatan fungsional pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penilaian obat tradisional, suplemen makanan dan kosmetik;
f. evaluasi dan penyusunan laporan penilaian obat tradisional, suplemen makanan dan kosmetik;
g. pelaksanaan tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen.

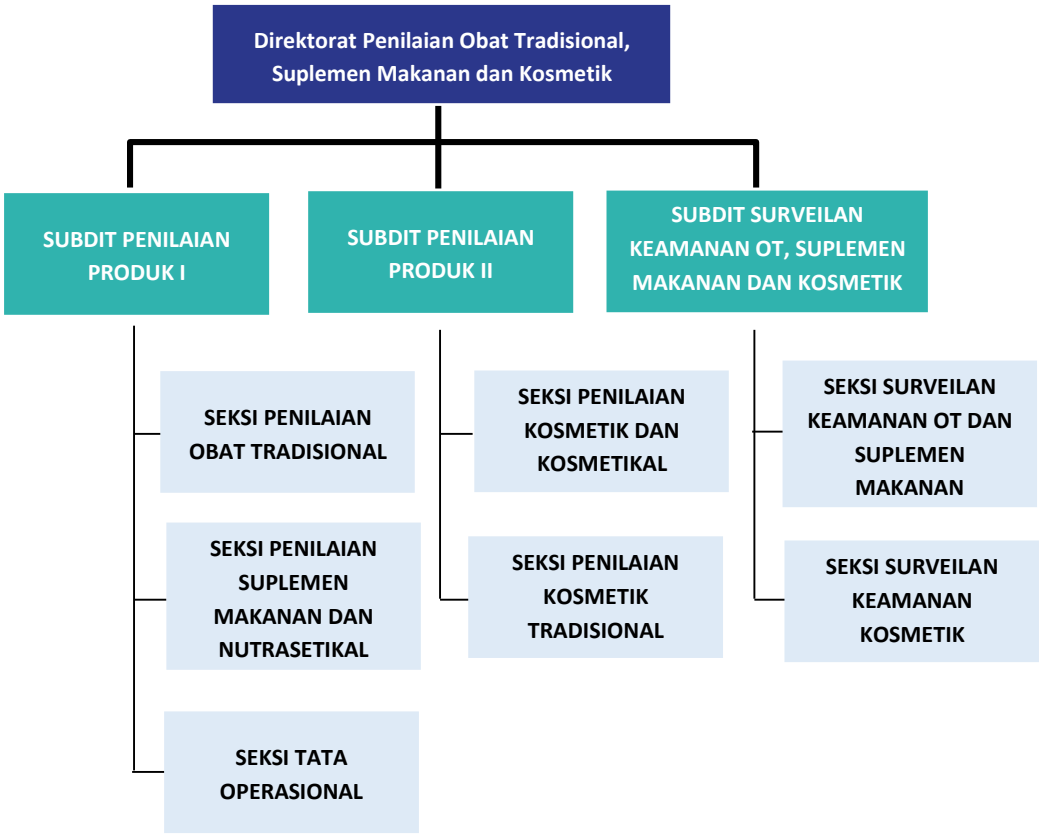
Stuktur Organisasi dan Tata Kerja Badan POM disusun berdasarkan Keputusan Kepala Badan POM Nomor 02001/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan. Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik secara struktural di bawah dan bertanggung jawab kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplimen (Deputi 2). Posisi Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetikse bagai salah satu unit eselon I di Badan POM ditunjukkan dalam gambar berikut :

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM



Berdasarkan Keputusan Kepala Badan POM tersebut, struktur organisasi Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik dapat digambarkan sesuai dengan gambar berikut:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik



2.2.1 SUB. DIREKTORAT PENILAIAN PRODUK I

Sub. Direktorat Penilaian Produk I merupakan Sub. Direktorat yang menangani Obat Tradisional dan Suplemen Makanan dan memiliki tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, evaluasi dan pelaksanaan penilaian produk I. Terkait tugas dan fungsinya, Sub. Direktorat penilaian produk I melakukan penilaian bagi semua produk obat tradisional dan suplemen makanan yang akan didaftarkan (registrasi) ke Badan POM berupa penilaian pre – market dimana sebelum produk diedarkan harus melalui proses pendaftaran.

Jenis pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Sub. Direktorat Penilaian Produk I adalah **Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan** yang terdiri dari layanan:

1. Pendaftaran Perusahaan
2. Pendaftaran Produk
3. Konsultasi Produk
4. Konsultasi Layanan IT

2.2.2 SUB. DIREKTORAT PENILAIAN PRODUK II

Sub. Direktorat Penilaian Produk II mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, evaluasi dan pelaksanaan penilaian Produk II. Perumusan kebijakan, pedoman, standar, kriteria dan prosedur tersebut diantaranya tertuang dalam pendaftaran produk kosmetik, dimana setiap kosmetik hanya dapat diedarkan setelah terdaftar (registrasi) terlebih dahulu. Setelah melaksanakan tugas dari subdit produk II untuk membaca semua peraturan terkait peraturan pendaftaran kosmetik, maka dapat diketahui bahwa mulai tahun 2011 pendaftaran produk kosmetik telah berubah dari sistem percepatan pendaftaran kosmetik menjadi sistem notifikasi. Notifikasi sendiri diajukan kepada Kepala Badan POM, kecuali untuk penelitian dan sampel pameran dalam jumlah terbatas dan tidak diperjualbelikan maka kosmetik wajib untuk melakukan notifikasi. Sistem notifikasi betujuan diantaranya adalah memberikan tanggung jawab yang lebih besar kepada industri/importir tentang mutu, keamanan, dan manfaat dari kosmetik.

Jenis pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Sub. Direktorat Penilaian Produk II adalah **PELAYANAN NOTIFIKASI KOSMETIK** yang terdiri dari layanan:

1. Verifikasi Badan Usaha
2. Verifikasi Bahan Baku
3. Verifikasi Bukti Bayar
4. Konsultasi Produk

2.2.3 SUB. DIREKTORAT SURVEILAN KEAMANAN OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN MAKANAN DAN KOSMETIK

Sub. Direktorat Surveilan Keamanan Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, evaluasi dan pelaksanaan surveilan keamanan obat tradisional, suplemen makanan dan kosmetik. Kegiatan yang dilakukan Subdit ini adalah program monitoring efek samping obat tradisional (MESOT), suplemen makanan (MESSM), Kosmetik (MESKOT); penilaian iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan; *Post Market Alert System* (PMAS); dan kajian keamanan obat tradisional, suplemen makanan, dan kosmetik.

Terkait dengan kegiatan penilaian iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, jenis layanan yang dilakukan oleh Sub. Direktorat Surveilan Keamanan Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik adalah **Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan** yang terdiri dari layanan:

1. Pendaftaran iklan via online
2. Konsultasi iklan

BAB III
METODOLOGI SURVEI

3.1 METODE SURVEI

Metode penelitian yang dilakukan pada Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM Tahun 2017 menggunakan ***metode kuantitatif*** dengan *face to face interview* melalui survei di lapangan dan telesurvei. Survei dilakukan dengan wawancara tatap muka (*face to face interview*) di loket layanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik dan melalui telepon survei (*phone survey*) terhadap responden terpilih dengan menggunakan kuesioner berupa pertanyaan terstruktur. Namun untuk tambahan informasi mengenai harapan masyarakat, ditambahkan pula pertanyaan terbuka yang bersifat kualitatif dalam kuesioner. Pewawancara atau tenaga surveyor yang telah diberikan pelatihan sebelumnya, akan mewawancarai target responden dengan kriteria yang telah ditetapkan.

3.2 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

3.2.1. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala likert genap seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran layanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Tabel 3.1 merupakan ukuran mengenai skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi

Skala (1–4)	Interval Skala (100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	*Tidak Baik*
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	*Kurang Baik*
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	*Baik*
3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	*Sangat Baik*

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisa dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman; 2010). Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan skor rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi

parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama.

Contoh cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

- Indikator yang diwakili oleh hanya satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung rata-rata skor semua responden. Misalkan, untuk indikator "prosedur pelayanan" diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara :

Skor responden 1	=	3
Skor responden 2	=	4
Skor responden 3	=	2
JUMLAH SKOR	=	9
SKOR RATA-RATA	=	3

- Indikator yang diwakili oleh lebih dari satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung terlebih dahulu skor rata-rata berdasarkan jumlah butir pertanyaan, kemudian dihitung skor rata-rata berdasarkan jumlah responden. Misalkan, untuk indikator "prosedur pelayanan" diwakili oleh 3 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 – responden 1	=	4
Skor pertanyaan 2– responden 1	=	3
Skor pertanyaan3 – responden 1	=	4
JUMLAH SKOR	=	11
SKOR RATA-RATA	=	3,67

- Begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

  SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2 = 3,61

  SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3 = 2,94

  selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga skor rata-rata responden tersebut (3,67 + 3,61 + 2,94) / 3 = 3,41

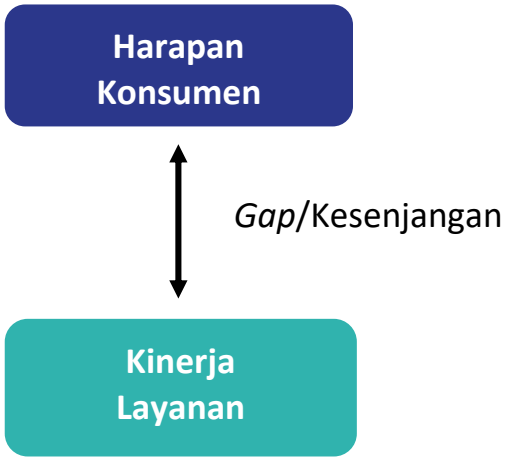
Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

3.2.2. PERHITUNGAN *(GAP)* KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN

Perhitungan *gap* (kesenjangan) berguna untuk melihat kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM. Untuk pekerjaan Survei dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM yang di analisa adalah *gap* yaitu kesenjangan yang di sebabkan oleh persepsi dan harapan pelanggan yang tidak seimbang. Pengolahan *gap* ini dilakukan dengan menggunakan persamaan:

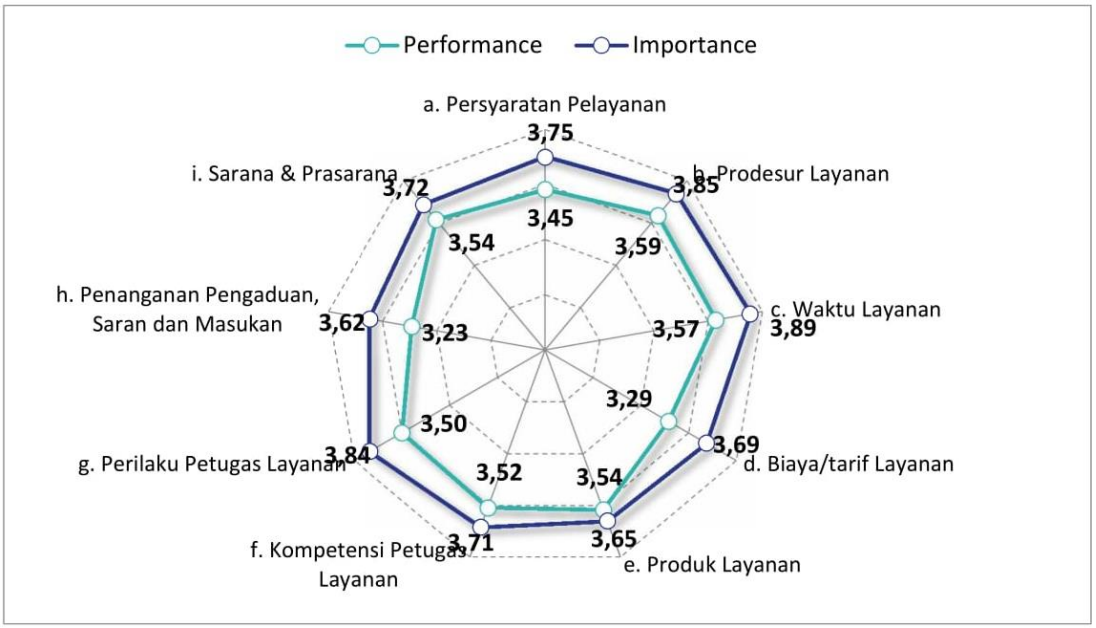
$$Gap = Kepuasan\ Pelanggan - Harapan\ Pelanggan$$

Gambar 3.1 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan



Gap antara persepsi dan harapan dapat dipresentasikan dalam bentuk **diagram laba-laba**. Dari diagram ini dapat diketahui kondisi unsur layanan mana saja yang telah atau belum sesuai dengan harapan pelanggan. Harapannya, unsur layanan yang masih jauh dari harapan pelanggan, dapat melakukan perbaikan lebih lanjut.

Gambar 3.2 Contoh Diagram Laba - Laba

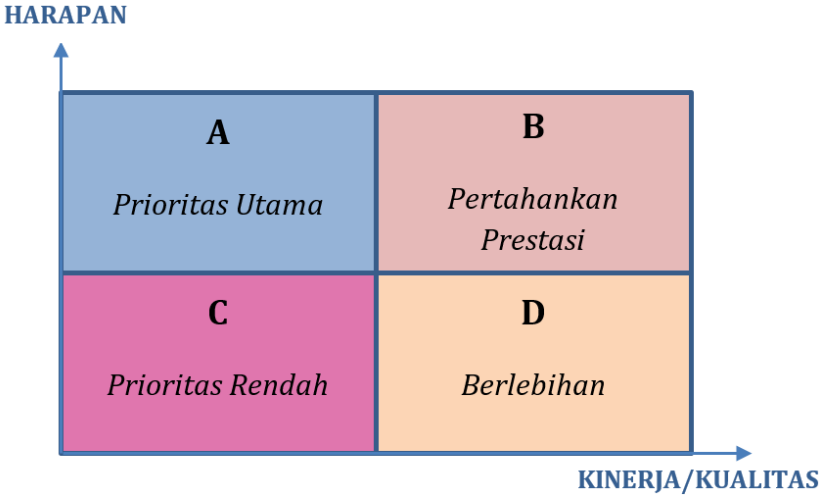


3.2.3. IMPORTANCE *AND PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA)

IPA pertama kali dikenalkan oleh Martilla & James tahun 1977 dengan tujuan menyediakan kerangka analisis yang sederhana terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Deacon & du Rand, 2013). *IPA* mampu memadukan ukuran kinerja dengan tingkat harapan konsumen dalam satu kerangka analisis, sehingga menghasilkan matriks kelebihan dan kekurangan terkait layanan yang dihasilkan. Karena dianggap mudah dan sederhana, *IPA* banyak dimanfaatkan oleh manajemen sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang strategis (Barbieri, 2010).

IPA dapat disajikan dalam bentuk diagram kartesius dua dimensi yang menghasilkan 4 tipe *attribute clustering*. Oleh karena itu, analisis ini juga sering disebut dengan **analisis diagram kartesius**. *Clustering* yang dimaksud adalah pengelompokan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Setiap kelompok menunjukkan capaian kinerja relatif terhadap harapan konsumen, serta aspek apa saja yang perlu dikembangkan (Gambar 3.2). Dengan diagram ini, evaluator dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan *improvement*.

Gambar 3.3 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan



Kuadran A: Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya, kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya, upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan konsumen. Manajemen harus fokus melakukan *improvement* di area ini.

Kuadran B: Manajemen telah melakukan upaya yang optimal sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan konsumen.

Kuadran C: Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut konsumen. Di area ini, manajemen tidak perlu melakukan banyak *improvement*.

Kuadran D: Kuadran ini memperlihatkan bahwa manajemen telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun, beberapa faktor di area ini kurang penting menurut konsumen. Untuk itu, sebagian sumber daya akan lebih baik jika dialihkan ke area lainnya agar hasilnya lebih optimal.

3.3 PENENTUAN SAMPEL

Dalam melakukan pengolahan data dan analisa yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah menentukan jumlah sampel. Penentuan jumlah sampel ini dilakukan untuk memastikan bahwa data cukup untuk diolah dengan metode selanjutnya.

Sebelum dilakukan perhitungan jumlah sampel dilakukan terlebih dahulu penentuan atau pembuatan kerangka *sampling.* Kerangka *sampling* yang akan dibuat mempertimbangkan beberapa hal yaitu:

1. *Margin of Error*

   Perlu ditentukan *margin of error* yang dapat ditoleransi. Meskipun demikian tidak ada sampel yang benar-benar sempurna dalam arti tidak ada error sama sekali, dan di tentukan untuk *Margin Error* dalam pekerjaan Survei dan Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik sebesar 5%.

2. *Confidence Level*

   Seberapa tinggi tingkat kepercayaan yang diharapkan yang dihubungkan dengan error yang terjadi pada sampel.

   $$1 - Margin\ Error$$

   Maka besar nilai *Confidence Level* sebesar :

   $$1 - 5\% = 95\%$$

3. Jumlah Sampel

   Berapa banyak jumlah populasi, dalam kegiatan ini yang dimaksud adalah berapa jumlah pelanggan keseluruhan yang telah dilayani oleh layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik. Dari pengumpulan data awal di ketahui jumlah perusahaan penerima layanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM selama 3 tahun terakhir adalah sebanyak 617 perusahaan.

   Dalam menentukan ukuran populasi atau jumlah sampel menggunakan rumus slovin

   $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

   Dengan: n = Jumlah Sampel

   N = Jumlah Populasi

   e = S*ampling Error*

   Maka jumlah minimal sampel untuk memenuhi kebutuhan data Pekerjaan Survei dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik sebanyak:

$$n = \frac{617}{1 + 617\ x\ 0{,}05^2}$$

$$n = 243$$

3.4 KOMPOSISI SAMPEL RESPONDEN

Pengambilan sampel responden pada Survei Kepuasan Pelanggan ini digunakan dua metode, yaitu CLT (*Central Location Test*) dan telesurvei. Metode CLT dilakukan di masing – masing loket layanan dengan proporsi responden menyesuaikan keadaan di loket layanan (ramai tidaknya pelanggan yang datang). Sementara telesurvei dilakukan di kantor Sigma dengan mempertimbangkan proporsi pelanggan berdasarkan wilayah.

Secara total jumlah responden yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 402, atau 100,5% dari target 400 responden. Pada ukuran sampel ini diestimasi *error sampling* sebesar ±4,89% (cukup baik, di bawah 5%) pada interval kepercayaan 95,0%. Adapun rincian realisasi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Jumlah Sampel Responden

No.	Jenis Layanan	Metode		Jumlah
		CLT	Telesurvei	
1.	Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	95	155	**250**
2.	Notifikasi Kosmetik	94	40	**134**
3.	Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	11	7	**18**
Total		**200**	**202**	**402**

Dan rincian realisasi responden telesurvei berdasarkan wilayah adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Realisasi Jumlah Sampel Responden Telesurvei

Wilayah	Populasi	Realisasi
Bali+Nusa	6	-
Banten	47	13
DKI Jakarta	231	94
Jawa Barat	93	23
Jawa Tengah	79	18
Jawa Timur	80	29
Kalimantan	6	4
Sulawesi+Maluku	20	3
Sumatera	29	13
Yogyakarta	26	5
Total	**617**	**202**

BABIV
PROFIL PENGGUNA LAYANAN

4.1 PROFIL RESPONDEN

Perwakilan perusahaan yang biasa mengurus permohonan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik sebagian besar merupakan staff (59,5%) di setiap layanannya.

Tabel 4.1 Profil Jabatan Responden Berdasarkan Kategori Layanan
Basis: Seluruh Responden (n = 402)

Kategori Posisi/ Jabatan	Total	Kategori Layanan		
		Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	Notifikasi Kosmetik	Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis Responden	**402**	**250**	**134**	**18**
Staff	**59,5%**	57,2%	65,70%	44,4%
Manajer	**16,9%**	16,4%	15,70%	33,3%
Supervisor/Asisten Manajer	**14,9%**	13,6%	17,20%	16,7%
Pemilik/Direktur	**7,0%**	10,0%	1,50%	5,6%
Wakil Direktur/VP/GM	**1,7%**	2,8%	-	-

4.2 PROFIL PENDAFTARAN

Pada penelitian ini ditemukan hanya sedikit perusahaan yang menggunakan biro jasa dalam mengurus permohonan. Dari 402 perusahaan penerima layanan, hampir seluruhnya (96,3%) tidak menggunakan biro jasa dalam mengurus permohonan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik.

Tabel 4.2 Menggunakan Pihak Ketiga Dalam Pengajuan Permohonan
Basis: Seluruh Responden (n = 402)

Menggunakan Biro Jasa	Total	Kategori Layanan		
		Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	Notifikasi Kosmetik	Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis Responden	**402**	**250**	**134**	**18**
Ya	**3,7%**	4,0%	3,7%	-
Tidak	**96,3%**	96,0%	96,3%	100,0%

"Apakah Bapak/Ibu dalam proses tersebut menggunakan pihak ketiga, seperti Biro Jasa atau Konsultan? [SA]"

Dalam mendapatkan informasi mengenai proses layanan, sebagian besar responden mengetahui dari pihak BPOM. Sumber informasi yang paling banyak diterima adalah melalui langsung di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik (40,3%), Kantor Balai POM daerah (40,0%), website asrot/notifkos/sireka (39,3%), dan situs BPOM (35,3%). Kemudian sumber informasi yang paling banyak didapatkan selanjutnya selain dari BPOM adalah dari internal perusahaan, yakni sebanyak 15,4%.

Tabel 4.3 Sumber Informasi Mengenai Proses Layanan
Basis: Seluruh Responden (n = 402)

Sumber Informasi	Total	Kategori Layanan		
		Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	Notifikasi Kosmetik	Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis Responden	**402**	**250**	**134**	**18**
Informasi langsung di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik	**40,3%**	29,6%	57,5%	61,1%
Informasi langsung di kantor Balai POM di daerah	**40,0%**	41,6%	38,1%	33,3%
Website asrot/notifkos/sireka	**39,3%**	34,8%	46,3%	50,0%
Situs BPOM (pom.go.id)	**35,3%**	28,8%	44,0%	61,1%
Informasi perusahaan (internal) sebelumnya	**15,4%**	16,4%	11,9%	27,8%
Call Center BPOM	**3,0%**	0,8%	6,7%	5,6%
Teman kantor	**2,5%**	2,4%	2,2%	5,6%
Seminar dari BPOM	**2,2%**	2,8%	0,7%	5,6%
Sosialisasi BPOM	**2,0%**	2,4%	1,5%	-
Informasi pihak ketiga (Biro Jasa/Konsultan)	**0,7%**	1,2%	-	-

"Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan? [MA]"

BAB V
HASIL TEMUAN SURVEI

5.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM tahun 2017 adalah sebesar 3,06 [skala 4] atau 76,44 [skala 100] mengalami kenaikan dibanding tahun 2016 yaitu 74,26 [skala 100] atau 2,97 [skala 4]. Walaupun mengalami kenaikan, pada tahun 2017 ini, secara umum penilaian kinerja layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM oleh pengguna layanan adalah KURANG BAIK karena berada interval skor 65,00 – 76,60 (PERMENPAN RB No.14 tahun 2017). Selain parameter *Persyaratan Pelayanan, Waktu Layanan* dan *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, seluruh parameter dinilai BAIK karena berada pada rentang skor 76,61 – 88,30. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Biaya/Tarif Layanan* yakni sebesar 3,32 [skala 4] atau 82,88 [skala 100].

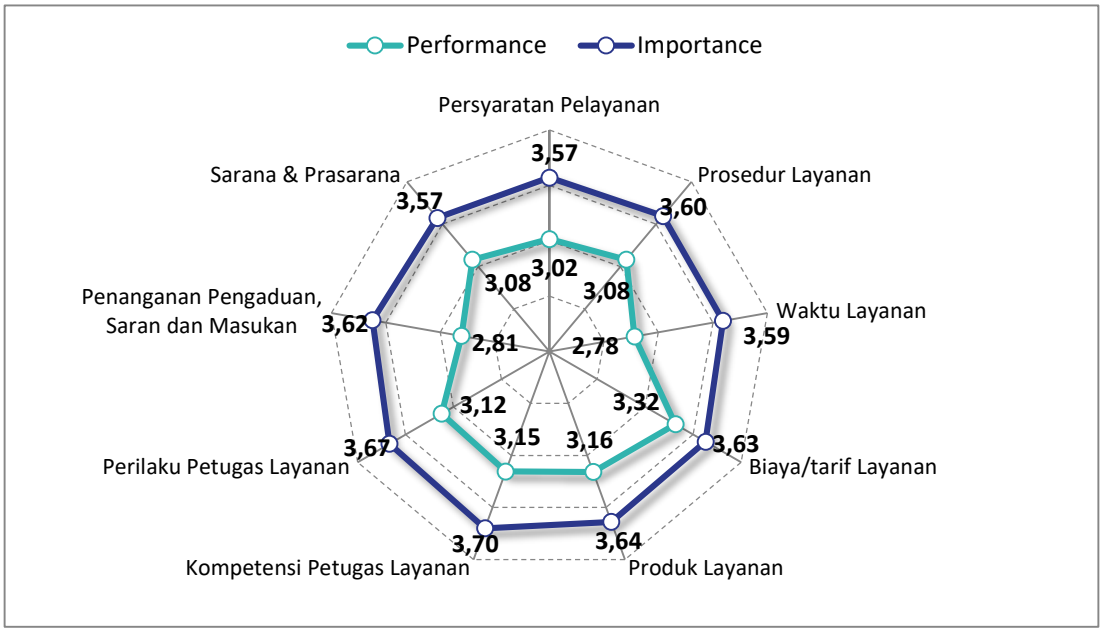
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Tahun 2017
Basis: Seluruh Responden (n = 402)

NO	Parameter Kepuasan	Tahun 2017	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,02	75,39
2.	Prosedur Layanan	3,08	77,03
3.	Waktu Layanan	2,78	69,53
4.	Biaya/tarif Layanan	3,32	82,88
5.	Produk Layanan	3,16	78,97
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,15	78,86
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,12	78,09
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,81	70,16
9.	Sarana & Prasarana	3,08	77,05
INDEKS TOTAL		**3,06**	**76,44**

Kesenjangan atau *gap* yang terjadi antara harapan pelanggan (*importance level*) dengan penilaian layanan yang diterima (*performance level*) adalah hal perlu diperhatikan. Semakin rendah kesenjangan yang terjadi maka persepsi positif yang dibangun pun semakin baik. Sebaliknya, semakin tinggi kesenjangan yang terjadi maka persepsi positif pun semakin berkurang.

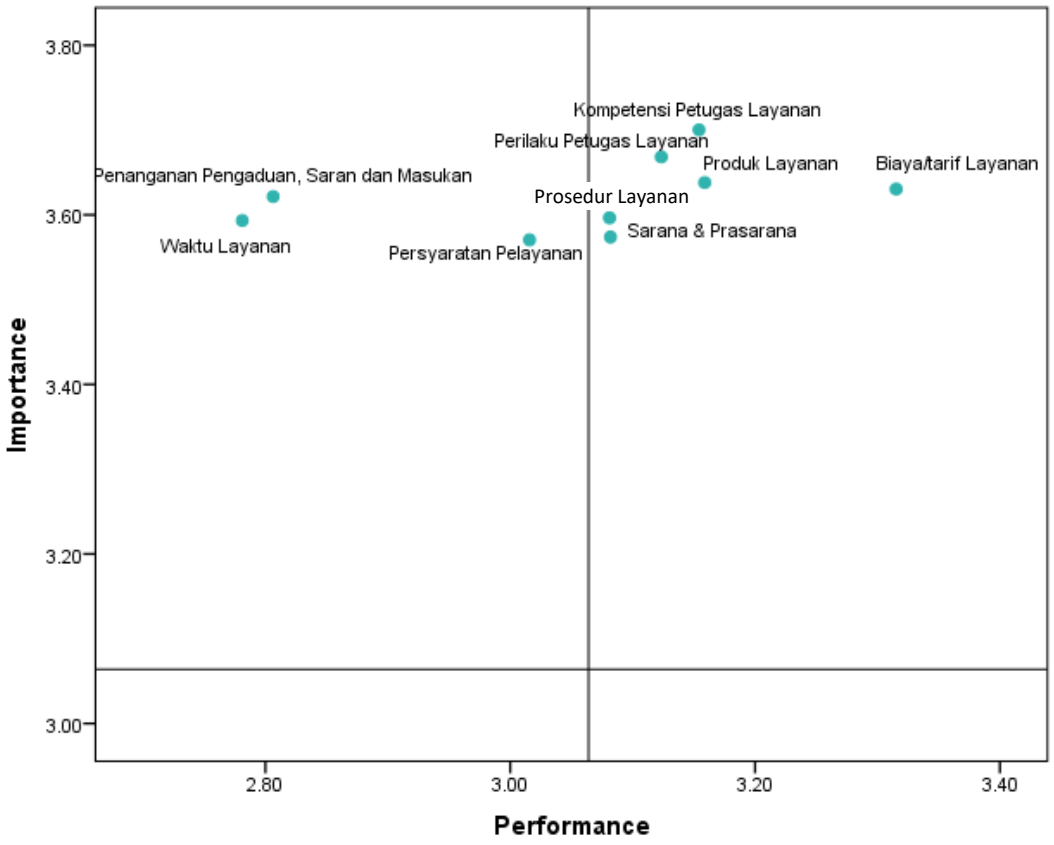
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik 5.1, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Beberapa unsur layanan yang diterapkan oleh Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik memiliki gap kurang dari 0,5 yang berarti mendekati harapan dari pengguna layanan. Unsur – unsur tersebut adalah *Biaya/Tarif Layanan* (gap 0,32), *Produk Layanan* (gap 0,48), dan *Sarana & Prasarana* (gap 0,49). Sementara itu unsur dengan gap tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* (0,82).

Grafik 5.1 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik
Basis: Seluruh Responden (n = 402)



Untuk peningkatan kinerja layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik 5.2 dapat terlihat bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Waktu Layanan,* dan *Persyaratan Pelayanan* merupakan parameter – parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*.

Grafik 5.2 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik
Basis: Seluruh Responden (n = 402)



5.2 IKM LAYANAN PENILAIAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN MAKANAN

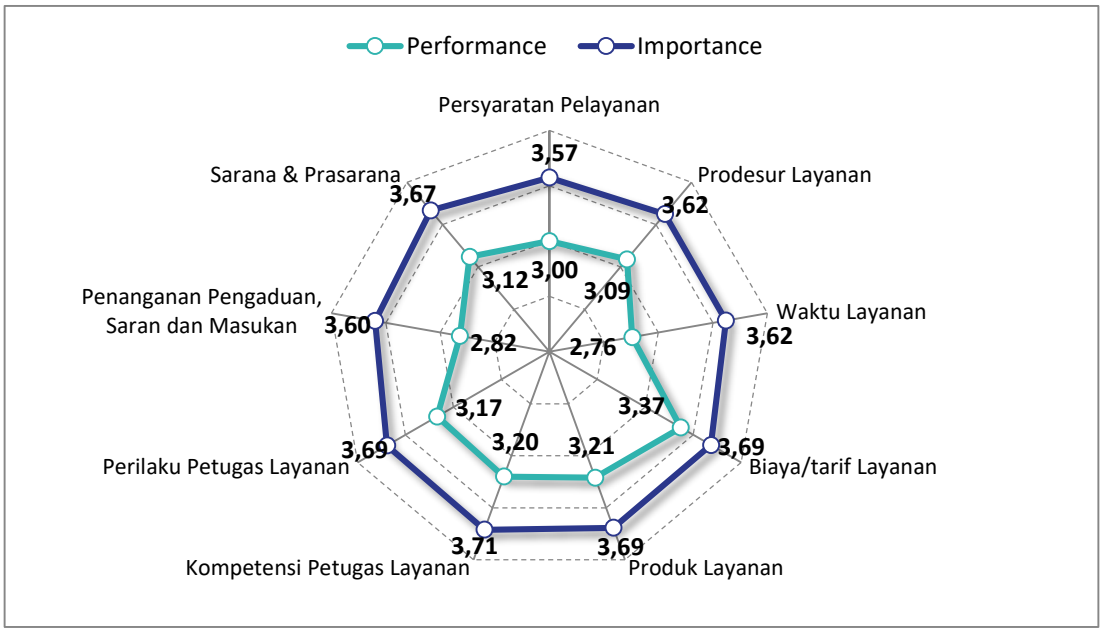
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan adalah sebesar 3,08 [skala 4] atau 77,07 [skala 100] mengalami kenaikan dibanding tahun 2016 yaitu 74,69 [skala 100] atau 2,99 [skala 4]. Artinya, secara umum kinerja di layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada interval skor 76,61 – 88,30. Selain parameter *Persyaratan Pelayanan, Waktu Layanan* dan *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, seluruh parameter dinilai BAIK. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Biaya/Tarif Layanan* yakni sebesar 3,37 [skala 4] atau 84,35 [skala 100].

Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

NO	Parameter Kepuasan	Tahun 2017	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	74,97
2.	Prosedur Layanan	3,09	77,22
3.	Waktu Layanan	2,76	69,05
4.	Biaya/tarif Layanan	3,37	84,35
5.	Produk Layanan	3,21	80,32
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,20	80,10
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,17	79,17
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,82	70,51
9.	Sarana & Prasarana	3,12	77,91
INDEKS TOTAL		**3,08**	**77,07**

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik 5.3, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Unsur *Biaya/Tarif Layanan* (gap 0,32) dan *Produk Layanan* (gap 0,48) merupakan layanan dengan gap kurang dari 0,5 yang berarti mendekati harapan dari pengguna layanan. Sementara itu unsur dengan gap tertinggi adalah *Waktu Layanan* dengan gap 0,86 sehingga unsur ini merupakan unsur dengan tingkat kepuasan terendah.

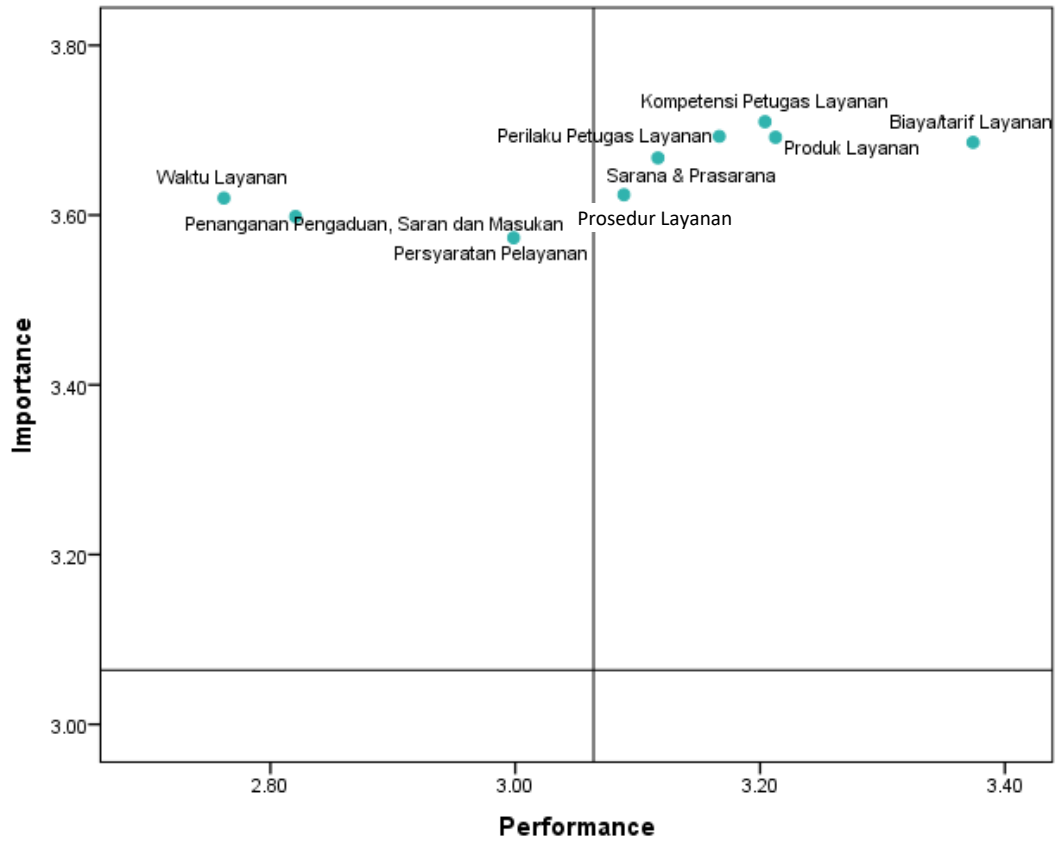
Grafik 5.3 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)



Untuk peningkatan kinerja layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik 5.4 dapat terlihat bahwa parameter *Waktu Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran,* dan *Persyaratan Pelayanan* merupakan parameter – parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*.

Grafik 5.4 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan

Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)



5.2.1. PERSYARATAN PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Persyaratan Pelayanan** di Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan adalah 74,9 sehingga dinilai KURANG BAIK karena berada pada skor 65,00 – 76,60 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Informasi mengenai persyaratan layanan cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara*

online yakni sebesar 75,90. Sementara indikator terendah adalah *Persyaratan layanan mudah dipenuhi* (skor = 73,40).

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,04	75,90
2.	Persyaratan layanan **mudah dipahami**.	3,02	75,60
3.	Persyaratan layanan **mudah dipenuhi**	2,94	73,40
	Skor Total	**3,00**	**74,97**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Persyaratan Pelayanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah informasi tentang persyaratan yang kurang lengkap (26,0%).

Tabel 5.4 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 73)

Alasan Ketidakpuasan	Frek (%)
Informasi tentang persyaratan kurang lengkap	26,0%
Persyaratan layanan sulit dipenuhi	21,9%
Persyaratan layanan sulit dipahami	19,2%
Informasi setiap petugas beda-beda	9,6%
Persyaratan bertambah dan berbeda dengan sebelumnya	8,2%
Informasi tentang kelengkapan persyaratan kurang tersedia	6,8%
Terkendala dengan peraturan	2,7%
Persyaratan terlalu banyak	1,4%
Kuota antrian kurang	1,4%
Tidak ada antrian Online	1,4%
Informasi tentang persyaratan susah diakses	1,4%

"[Jika ada jawaban Tabel No.1 –3 tidak puas/kurang puas]. Informasi apa saja yang tidak jelas dan sumber informasi apa yang menurut Bapak/Ibu tidak memuaskan?[PROBE]"

5.2.2. PROSEDUR LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Prosedur Layanan** dinilai BAIK, yakni sebesar 77,22 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Informasi mengenai persyaratan prosedur layanan cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online* (skor = 78,10). Sementara indikator terendah adalah *Prosedur layanan mudah dijalankan* (Skor = 76,10).

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan prosedur layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,12	78,10
2.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	3,10	77,50
3.	**Prosedur** layanan **mudah dijalankan**	3,04	76,10
4.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasibaik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email.**	3,05	76,30
	Skor Total	**3,09**	**77,22**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Prosedur Layanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah telepon yang susah tersambung (21,6%).

Tabel 5.6 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 74)

Alasan Ketidakpuasan	Frek (%)
Telepon susah tersambung	21,6%
Prosedur layanan tidak mudah dijalankan	18,9%
Pelanggan sulit memonitor status pengurusan dokumen	14,9%
Informasi tentang prosedur kurang lengkap	9,5%
Prosedur layanan tidak mudah dipahami	9,5%
SDM belum siap dan kurang jumlahnya	5,4%
Masih harus ke BPOM	4,1%
Waktu konsultasi sulit dan dibatasi	1,4%
Mengurangi prosedur	1,4%
Prosedur yang tercantum tidak sesuai dengan kenyataan	1,4%
Tidak menjawab	14,9%

"[Jika ada jawaban Tabel No.4 –7 tidak puas/kurang puas]. Prosedur mana yang dianggap rumit oleh Bapak/Ibu dalam mengurus pelayanan?"

5.2.3. WAKTU LAYANAN

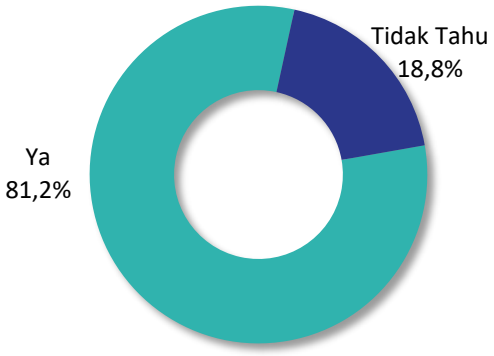
Indeks kepuasan terhadap parameter **Waktu Layanan** dinilai KURANG BAIK dengan skor 69,05 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator*Informasi tentang waktu pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan tersedia*(skor = 71,60).

Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	2,86	71,60
2.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	2,66	66,50
	Skor Total	**2,76**	**69,05**

Dalam mengurus penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan, 81,2% responden mengetahui jangka waktu kepengurusannya. Sementara 18,8% lainnya tidak mengetahui jangka waktunya.

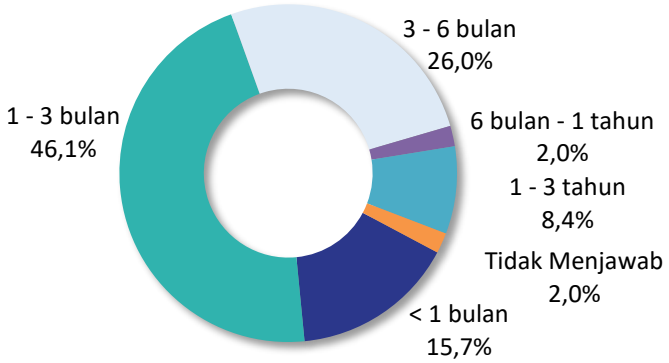
Grafik 5.5 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)



"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA]"

Dari responden yang mengetahui jangka waktu kepengurusan, sebagian besar (46,1%) menyebutkan jangka waktunya adalah selama 1 – 3 bulan.

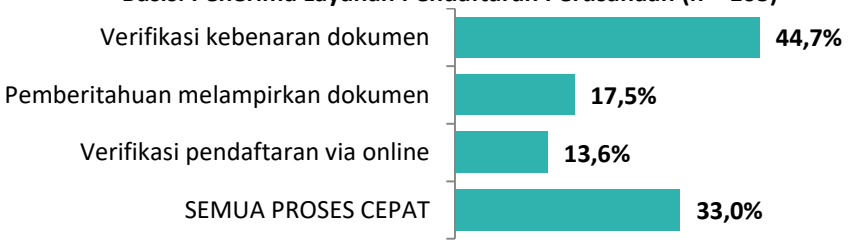
Grafik 5.6 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu Kepengurusan (n = 247)



"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA] Jika ya, sebutkan berapa hari?"

Pada proses pendaftaran perusahaan, yang paling banyak disebutkan responden sebagai proses yang cukup lama adalah proses verifikasi kebenaran dokumen (44,7%) dan selanjutnya pemberitahuan pelampiran dokumen (17,5%), dan verifikasi pendaftaran via online (13,6%). Walaupun demikian, terdapat 33,0% responden yang berpendapat bahwa semua proses sudah cepat.

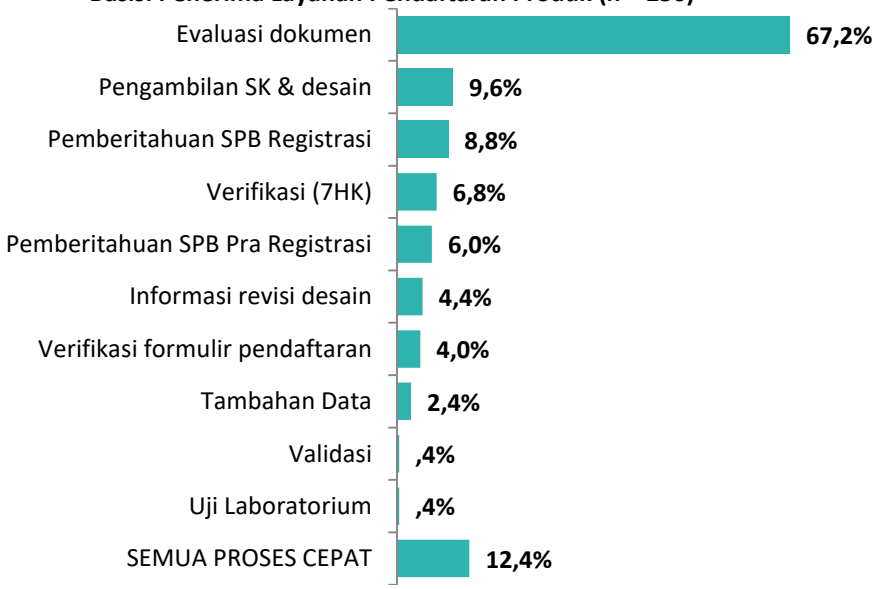
Grafik 5.7 Tahapan Pendaftaran Perusahaan yang Dinilai Cukup Lama
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Perusahaan (n = 103)



"Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pendaftaran/verifikasi, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Sementara pada proses pendaftaran produk, yang paling banyak disebutkan responden sebagai proses yang cukup lama adalah proses evaluasi dokumen (67,2%). Sementara, terdapat 12,4% responden mengatakan bahwa semua proses sudah cepat.

Grafik 5.8 Tahapan Pendaftaran Produk yang Dinilai Cukup Lama
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Produk (n = 250)



"Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pendaftaran/verifikasi, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Untuk memperbaiki waktu pelayanan, saran yang paling banyak diberikan oleh responden adalah mengenai SDM (51,4%), yakni menambah jumlah petugas (49%) dan menambah kualitas SDM (2,4%).

Tabel 5.8 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

Saran		Frek (%)
SDM (51,4%)	Menambah jumlah petugas	49,0%
	Menambah kualitas SDM	2,4%
Timeline (47,7%)	Mengubah batas waktu (timeline) penyelesaian pendaftaran	17,0%
	Menepati timeline waktu pelayanan	11,7%
	Mempersingkat timeline waktu pelayanan	9,7%
	Membatasi jumlah permohonan dengan kepastian waktu	6,5%
	Informasi tentang waktu pelayanan ditambah	2,4%
	Menambah hari pelayanan	0,4%
Proses Layanan (27,9%)	Penyempurnaan sistem Online	21,5%
	Proses pelayanan lebih transparansi terutama dokumen yang kurang	2,4%
	Pelayanan full online	0,8%
	Pegawai Badan POM ke Balai	0,8%
	Memperbaiki sistem konsultasi	0,8%
	Pelayanan mengikuti standar SOP yang benar	0,8%
	Meningkatkan pelayanan keseluruhan	0,4%
	Sistem pelayanan lebih mudah	0,4%
Persyaratan (3,6%)	Mempermudah persyaratan pelayanan	2,4%
	Tidak perlu SK cap basah, email soft copy	0,8%
	Deskripsi yang jelas terkait produk	0,4%
Fasilitas (1,6%)	Memperbaiki sistem komunikasi dengan pelanggan (telepon, email)	1,2%
	Menambah jumlah loket	0,4%

"Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [MA]"

5.2.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Biaya/Tarif Pelayanan** dinilai SANGAT BAIK, yakni berada pada skor 84,35 poin (Skala 100). Parameter yang memiliki indeks tertinggi adalah *Tidak ada biaya tambahan selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank* (skor = 88,05). Sementara indikator terendah adalah *Besarnya biaya pengajuan yang dikeluarkan oleh pelanggan dinilai wajar sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan*(skor = 80,67).

Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	3,41	85,18
2.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	3,35	83,73
3.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	3,52	88,05
4.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	3,23	80,67
	Skor Total	**3,37**	**84,35**

5.2.5. PRODUK LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Produk Layanan** dinilai dinilai BAIK, karena memiliki skor sebesar 80,32 poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses*(skor = 86,44). Sementara indikator terendah adalah *Jumlah loket layanan konsultasi cukup tersedia*(skor = 68,85).

Tabel 5.10 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses	3,46	86,44
2.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	3,41	85,16
3.	**Menu/konten** pada website asrot/ notifkos/ sireka **mudah dibuka**	3,38	84,51
4.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	3,33	83,27
5.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	3,34	83,47
6.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan secara teratur	3,13	78,13
7.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	2,77	69,15
8.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	3,21	80,34
9.	Jumlah loket layanan konsultasi **cukup tersedia**	2,75	68,85
10.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	3,26	81,53
11.	Fasilitas pendukung untuk konsultasi **cukup tersedia**	3,20	79,98
	Skor Total	**3,21**	**80,32**

5.2.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Kompetensi Petugas Layanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 80,10poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan*(skor = 80,90).

Tabel 5.11 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,24	80,90
2.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diurus oleh pelanggan	3,17	79,32
	Skor Total	**3,20**	**80,10**

5.2.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Perilaku Petugas Layanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 79,17poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi ada pada *Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami melalui sistem informasi pelayanan* (skor = 79,86).

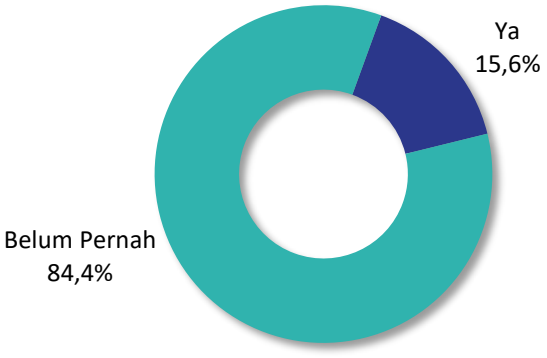
Tabel 5.12 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas/sistem merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	3,14	78,61
2.	Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami** melalui sistem informasi pelayanan	3,19	79,86
	Skor Total	**3,17**	**79,17**

5.2.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan tentang **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** ini khusus ditanyakan terhadap responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan di layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan baik secara langsung maupun melalui media-media yang sudah disediakan. Responden penerima layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan yang pernah melakukan pengaduan adalah sebanyak 15,6%.

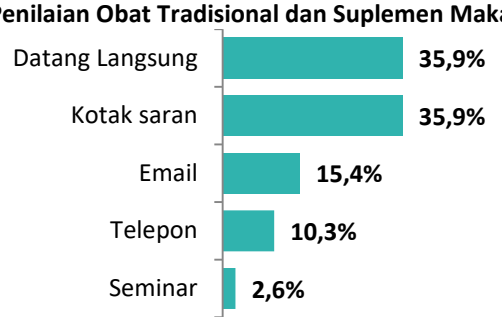
Grafik 5.9 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Penilaian Obat Tradisional dan Makanan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Makanan (n = 250)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA]"

Dari responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan, sebagian besar mengajukan secara datang langsung ke Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan (35,9%) dan Kosmetik serta melalui kotak saran (35,9%). Sementara media lain yang digunakan responden dalam mengajukan pengaduan, saran, dan masukan adalah email (15,4%), telepon (10,3%), dan seminar (2,6%).

Grafik 5.10 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 39)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA], jika ya sebutkan media pengajuan"

Indeks kepuasan terhadap parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 70,51poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) mudah diakses*(skor = 73,72). Sementara indikator terendah adalah *Petugas cepat merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan*(skor = 67,31).

Tabel 5.13 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 39)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	2,95	73,72
2.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	2,69	67,31
3.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	2,82	70,51
	Skor Total	**2,82**	**70,51**

Untuk meningkatkan layanan terkait sarana atau mekanisme pengaduan, saran yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah mengenai proses pengaduan (31,3%). Yakni merespon pengaduan dan mempercepat solusi (25,7%), meningkatkan keseluruhan pelayanan pengaduan (5,6%), serta menyederhanakan prosedur pengaduan (4,2%).

Tabel 5.14 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

Saran		Frek (%)
Proses Pengaduan (31,3%)	Merespon pengaduan dan mempercepat solusi	25,7%
	Meningkatkan pelayanan pengaduan secara keseluruhan	5,6%
	Prosedur pengaduan disederhanakan	4,2%
SDM (21,5%)	Menambah jumlah petugas pengaduan atau konsultasi	16,7%
	Petugas pengaduan memahami segala bidang dan memiliki kemampuan yang sama	4,9%
Fasilitas (20,1%)	Mengadakan pengaduan atau konsultasi via online (email, webchat, link web, grup chat)	15,3%
	Menambah jumlah loket pengaduan	4,9%
	Mengaktifkan kotak saran pengaduan yang tertutup tidak transparan	4,2%
	Line telepon pengaduan menggunakan nomor khusus/handphone	2,1%
	Menambah sarana pengaduan	2,1%
	Tempat duduk kurang memadai	0,7%
Waktu (7,6%)	Mempercepat respon pengaduan via telepon	5,6%
	Waktu konsultasi di loket dibatasi	2,1%
	Menambah hari konsultasi	1,4%
Pertahankan, sudah cukup		4,2%
Tidak ada saran		4,9%

"Apa saran Bapak/Ibu untuk Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik BPOM terkait pengaduan/fasilitas pengaduan untuk meningkatkan layanan?"

5.2.9. SARANA PRASARANA

Indeks kepuasan terhadap parameter **Sarana dan Prasarana** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 77,91poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Fasilitas pendingin ruangan/AC di ruang tunggu yang memadai*(skor = 83,63). Sementara indikator terendah adalah *fasilitas lahan parkir yang memadai*(skor = 59,73).

Tabel 5.15 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana
Basis: Penerima Layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 250)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:		
	- Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	3,11	77,71
	- Bahan bacaan (koran/buletin)	3,13	78,21
	- Siaran TV	2,99	74,70
	- Brosur/Leaflet/Banner	3,16	78,95
	- Wifi / Jaringan Internet	2,75	68,83

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
	- Pendingin ruangan/AC	3,35	83,63
	- Kotak saran / pengaduan	3,16	79,05
	- Air minum	3,25	81,22
	- Charging box	3,31	82,83
	- Komputer pemantau sistem online	3,24	81,07
2.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai		
	- Toilet yang bersih	3,19	79,74
	- Musholla	3,23	80,63
	- Lahan parkir memadai	2,39	59,73
3.	**Kondisi** unit layanan:		
	- Kenyamanan	3,22	80,54
	- Kebersihan	3,29	82,29
	- Kerapihan ruangan	3,28	82,11
	- Keamanan	3,30	82,38
	Skor Total	**3,12**	**77,91**

5.3 IKM LAYANAN NOTIFIKASI KOSMETIK

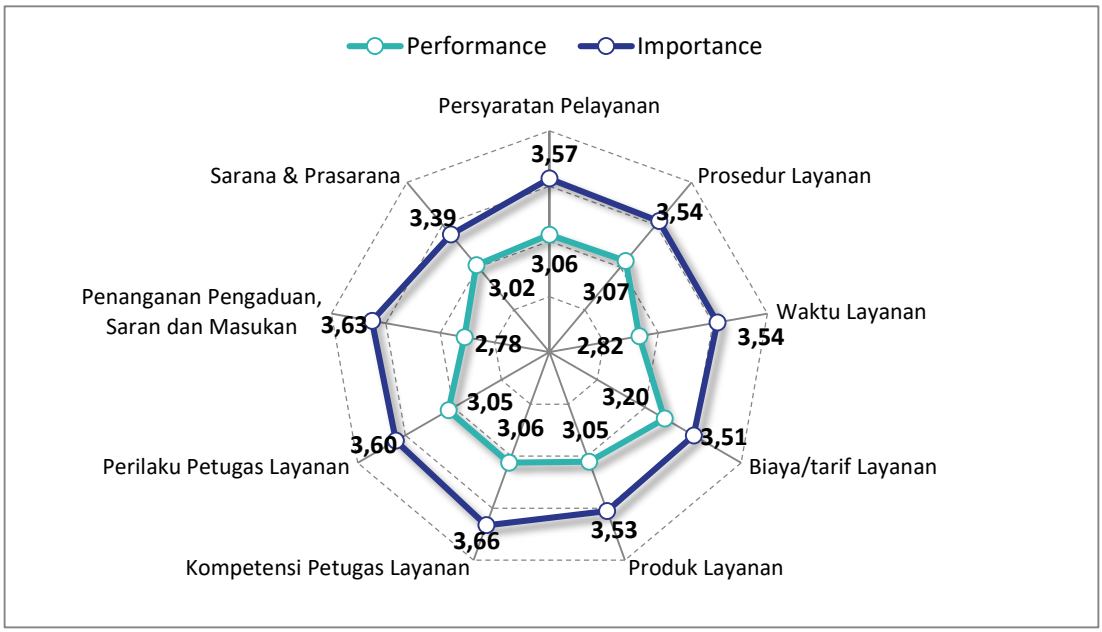
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Notifikasi Kosmetik adalah sebesar 3,01 [skala 4] atau 75,36 [skala 100] mengalami kenaikan dibanding tahun 2016 yaitu 73,10 [skala 100] atau 2,92 [skala 4]. Artinya, secara umum kinerja di layanan Notifikasi Kosmetik dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada interval skor 65,00 – 76,60. Terdapat dua parameter dinilai BAIK yang berada pada skala 76,61 – 88,30, yakni *Prosedur Layanan* (skor 76,83), dan *Biaya/Tarif Layanan* (skor 80,04).

Tabel 5.16 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Notifikasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

NO	Parameter Kepuasan	Tahun 2017	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,06	76,49
2.	Prosedur Layanan	3,07	76,83
3.	Waktu Layanan	2,82	70,62
4.	Biaya/tarif Layanan	3,20	80,04
5.	Produk Layanan	3,05	76,34
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,06	76,59
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,05	76,31
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,78	69,44
9.	Sarana & Prasarana	3,02	75,62
INDEKS TOTAL		**3,01**	**75,36**

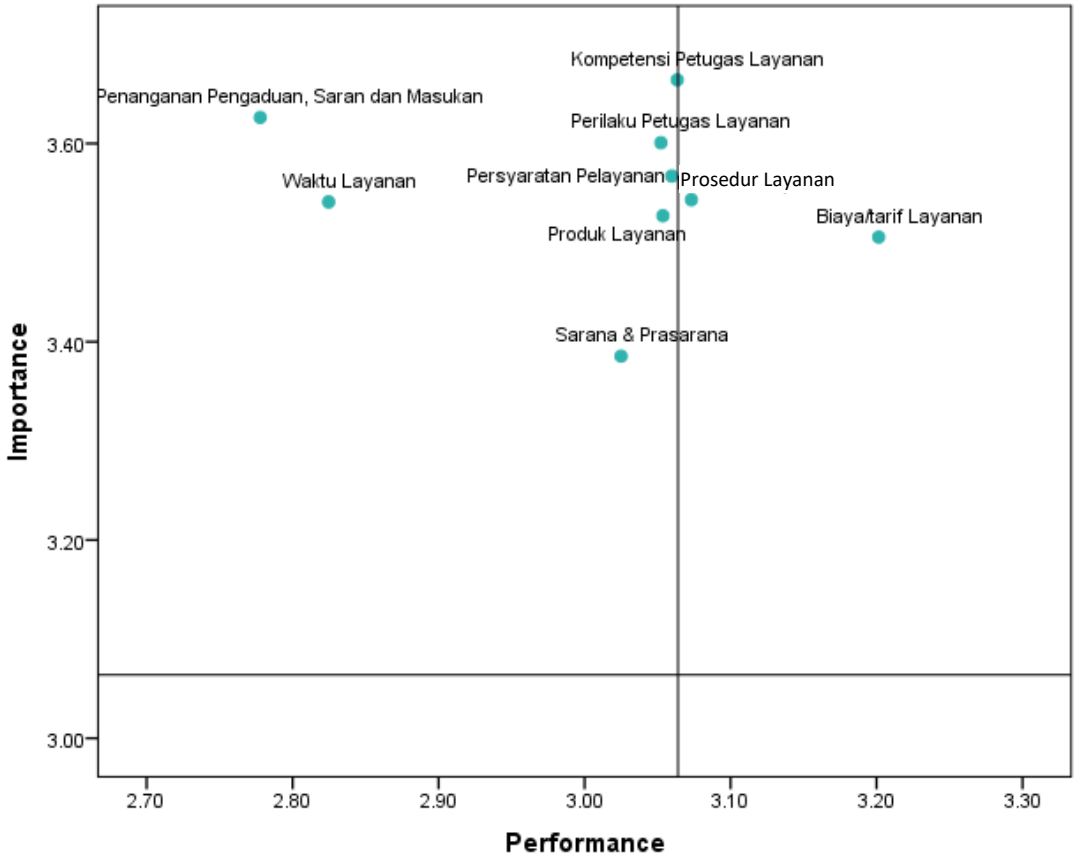
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik 5.11, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Unsur – unsur dengan gap dibawah 0,5 adalah *Biaya/Tarif Layanan* (skor 0,30), *Sarana & Prasarana* (0,37), *Produk Layanan* (skor 0,47), dan *Prosedur Layanan* (skor 0,47) yang berarti unsur – unsur tersebut mendekati harapan dari pengguna layanan. Sementara unsur dengan gap tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukkan* dengan gap sebesar 0,85, sehingga parameter ini merupakan unsur dengan tingkat kepuasan terendah.

Grafik 5.11 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Notifikasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)



Untuk peningkatan kinerja di layanan Notifikasi Kosmetik, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik 5.12 dapat terlihat bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Waktu Layanan, Kompetensi Petugas Layanan, Perilaku Petugas Layanan, Persyaratan Pelayanan, Produk Layanan,* dan *Sarana & Prasarana* merupakan Parameter – parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*.

Grafik 5.12 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Notifikasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)



5.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN

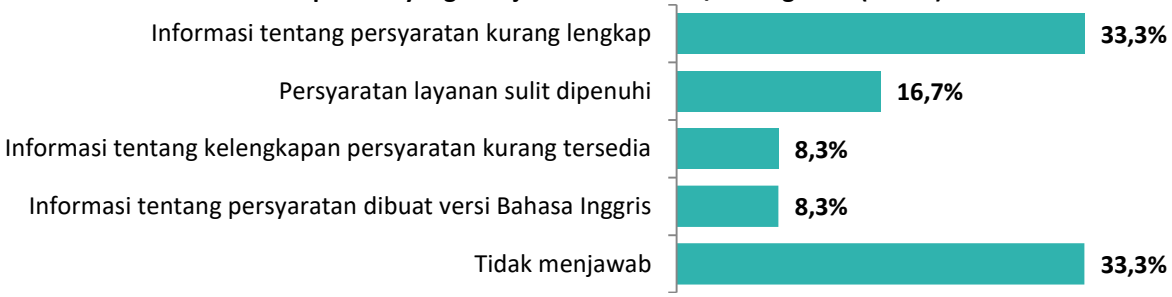
Indeks kepuasan terhadap parameter **Persyaratan Pelayanan** di Layanan Notifikasi Kosmetik dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 65,00 – 76,60poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Persyaratan layanan mudah dipahami* yakni sebesar 77,24. Sementara indikator terendah adalah *Informasi mengenai persyaratan layanan cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online* (skor = 75,93).

Tabel 5.17 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanancukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,04	75,93
2.	Persyaratan layanan **mudah dipahami**.	3,09	77,24
3.	Persyaratan layanan **mudah dipenuhi**	3,05	76,31
	Skor Total	**3,06**	**76,49**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Persyaratan Pelayanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah informasi mengenai persyaratan yang kurang lengkap (33,3%).

Grafik 5.13 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 12)



"[Jika ada jawaban Tabel No.1 –3 tidak puas/kurang puas]. Informasi apa saja yang tidak jelas dan sumber informasi apa yang menurut Bapak/Ibu tidak memuaskan? [PROBE]"

5.3.2. PROSEDUR LAYANAN

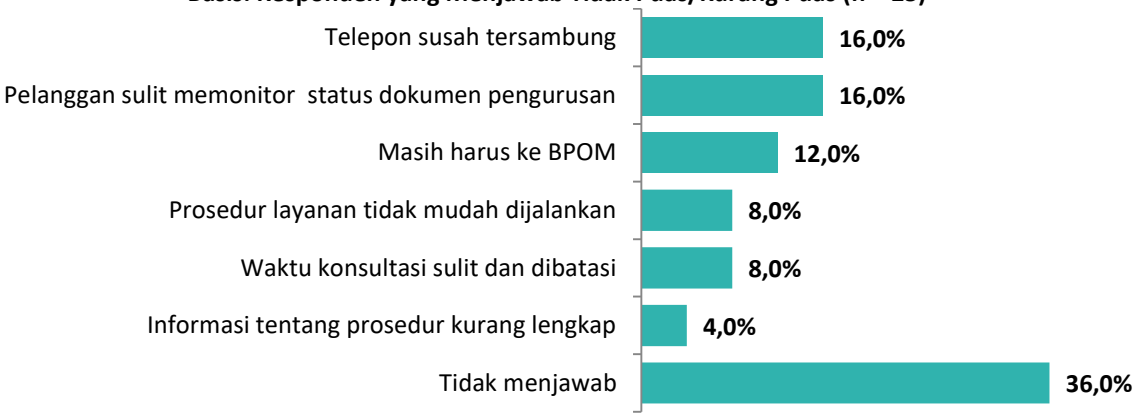
Indeks kepuasan terhadap parameter **Prosedur Layanan** dinilai BAIK, yakni sebesar 76,83 poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Informasi mengenai prosedur layanan mudah dipahami* (skor = 78,92). Sementara indikator terendah adalah *Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasibaik secara online atau berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email* (Skor = 73,13).

Tabel 5.18 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan prosedur layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,10	77,43
2.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	3,16	78,92
3.	**Prosedur** layanan **mudah dijalankan**	3,09	77,24
4.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasibaik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email.**	2,93	73,13
	Skor Total	**3,07**	**76,83**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Prosedur Layanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah telepon yang susah tersambung (16,0%) dan sulit memonitor status dokumen pengurusan (16,0%).

Grafik 5.14 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 25)



"[Jika ada jawaban Tabel No.4 –7 tidak puas/kurang puas]. Prosedur mana yang dianggap rumit oleh Bapak/Ibu dalam mengurus pelayanan?"

5.3.3. WAKTU LAYANAN

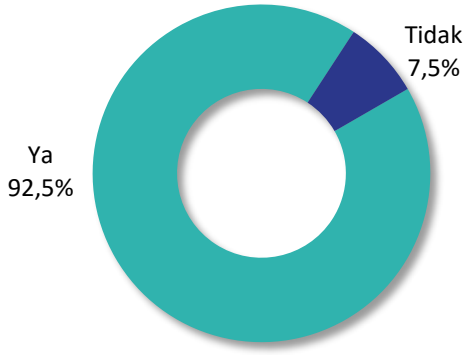
Indeks kepuasan terhadap parameter **Waktu Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 70,62poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator*Informasi tentang waktu pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan tersedia*(skor = 72,01).

Tabel 5.19 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	2,88	72,01
2.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	2,77	69,22
	Skor Total	**2,82**	**70,62**

Dalam mengurus Notifikasi Kosmetik, 92,5% responden mengetahui jangka waktu kepengurusannya. Sementara 7,5% lainnya tidak mengetahui jangka waktunya.

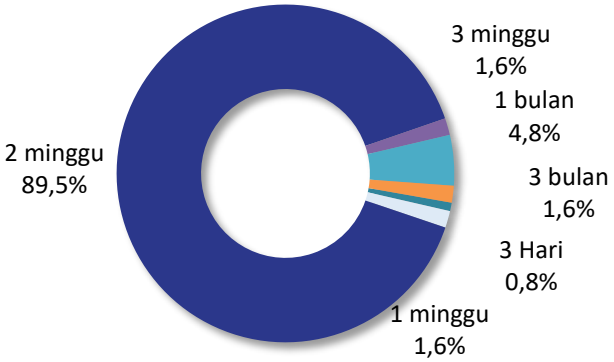
Grafik 5.15 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)



"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA]"

Dari responden yang mengetahui jangka waktu kepengurusan, sebagian besar (89,5%) menyebutkan jangka waktunya adalah selama 2 minggu. Sementara jangka waktu terlama yang disebutkan adalah 3 bulan, yaitu oleh 1,6% responden.

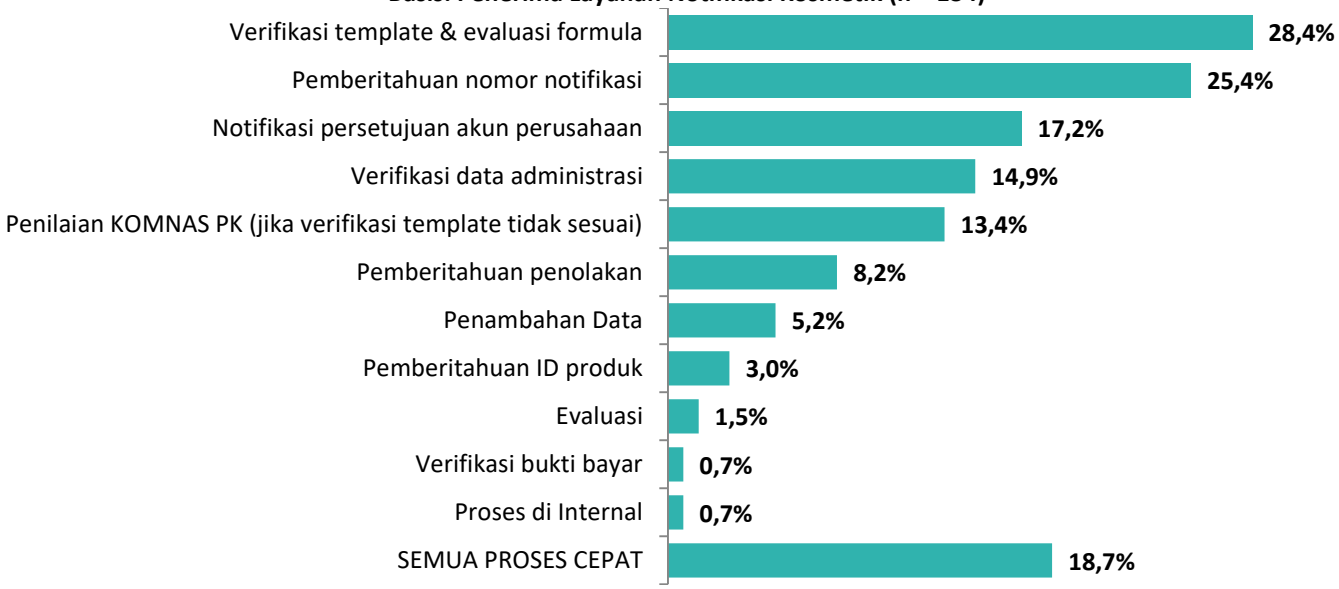
Grafik 5.16 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Notifikasi Kosmetik
Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan (n = 124)



"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA] Jika ya, sebutkan berapa hari?"

Proses paling banyak disebutkan responden sebagai proses yang cukup lama adalah proses verifikasi template & evaluasi formula (28,4%). Proses selanjutnya adalah pemberitahuan nomor notifikasi (25,4%). Namun, terdapat responden yang beranggapan bahwa setiap tahapan dalam mengurus Notifikasi Kosmetik sudah cepat yaitu sejumlah 18,7% responden.

Grafik 5.17 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)



"Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pendaftaran/verifikasi, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Untuk memperbaiki waktu pelayanan, saran yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah mengenai Sumber Daya Manusia/SDM (75,0%), yakni menambah jumlah SDM (74,2%) dan menambah kualitas SDM (0,8%).

Tabel 5.20 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

Saran		Frek (%)
SDM (75,0%)	Menambah jumlah SDM	74,2%
	Menambah kualitas SDM	0,8%
Timeline (27,3%)	Mengubah batas waktu (timeline) penyelesaian pendaftaran	14,4%
	Menepati timeline waktu pelayanan	5,3%
	Membatasi jumlah permohonan dengan kepastian waktu	3,8%
	Mempersingkat timeline waktu pelayanan	3,0%
	Menambah hari pelayanan	0,8%
Proses Layanan (27,3%)	Penyempurnaan sistem Online	26,5%
	Meningkatkan pelayanan keseluruhan	0,8%
Fasilitas (3,0%)	Menambah jumlah loket	1,5%
	Membalas konsultasi email dengan FAQ	0,8%
	Sering mengadakan konsul	0,8%
Persyaratan Layanan (0,8%)	Tidak perlu SK cap basah, email soft copy	0,8%

"Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [MA]"

5.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Biaya/Tarif Pelayanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 80,04 poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Tidak ada biaya tambahan selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank* (skor = 83,46). Sementara indikator terendah adalah *Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan dinilai wajar sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan*(skor = 74,81).

Tabel 5.21 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	3,25	81,20
2.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	3,23	80,64
3.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	3,34	83,46
4.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	2,99	74,81
	Skor Total	**3,20**	**80,04**

5.3.5. PRODUK LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Produk Layanan** dinilai dinilai KURANG BAIK, karena memiliki skor sebesar 80,32poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator*Menu/konten pada website asrot/ notifkos/ sireka mudah dibuka*(skor = 81,95). Sementara indikator terendah adalah *Waktu tunggu antrian tidak terlalu lama*(skor = 61,94).

Tabel 5.22 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses	3,23	80,64
2.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	3,24	81,02
3.	**Menu/konten** pada website asrot/ notifkos/ sireka **mudah dibuka**	3,28	81,95
4.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	3,20	80,08
5.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	3,23	80,64
6.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan secara teratur	2,93	73,13
7.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	2,48	61,94

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
8.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	3,08	77,05
9.	Jumlah loket layanan konsultasi **cukup tersedia**	2,60	64,93
10.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	3,08	77,05
11.	Fasilitas pendukung untuk konsultasi **cukup tersedia**	3,09	77,24
	Skor Total	**3,05**	**76,34**

5.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Kompetensi Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 76,59poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan(skor = 77,05).

Tabel 5.23 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,08	77,05
2.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diurus oleh pelanggan	3,05	76,13
	Skor Total	**3,06**	**76,59**

5.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Perilaku Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 76,31poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami melalui sistem informasi pelayanan* (skor = 77,46).

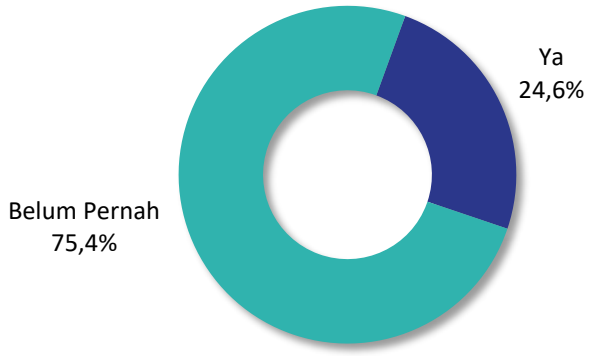
Tabel 5.24 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas/sistem merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	3,01	75,19
2.	Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami** melalui sistem informasi pelayanan	3,10	77,46
	Skor Total	**3,05**	**76,31**

5.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan tentang **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** ini khusus ditanyakan terhadap responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan di layanan Notifikasi Kosmetik baik secara langsung maupun melaui media-media yang sudah disediakan. Responden penerima layanan Notifikasi Kosmetik yang pernah melakukan pengaduan adalah sebanyak 24,6%.

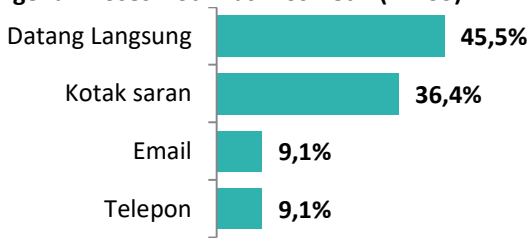
Grafik 5.18 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Notifikasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA]"

Dari responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan, sebagian besar (45,5%) mengajukan secara datang langsung ke Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik. Sementara media lain yang digunakan responden dalam mengajukan pengaduan, saran, dan masukan adalah kotak saran (36,4%), email (9,1%), dan telepon (9,1%).

Grafik 5.19 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Notifikasi Kosmetik (n = 33)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA], jika ya sebutkan media pengajuan"

Indeks kepuasan terhadap parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 69,44poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) mudah diakses* (skor = 72,73). Sementara indikator terendah adalah *Petugas cepat merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan*(skor = 66,67).

Tabel 5.25 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Notifikasi Kosmetik(n = 33)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	2,91	72,73
2.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	2,67	66,67
3.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	2,76	68,94
	Skor Total	**2,78**	**69,44**

Untuk meningkatkan layanan terkait sarana atau mekanisme pengaduan, saran yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah mengenai fasilitas (35,3%), yaitu mengadakan pengaduan/konsultasi via online (15,7%), menambah jumlah loket pengaduan (8,8%), mengaktifkan kotak saran pengaduan (3,9%), line telepon menggunakan nomor khusus (2,9%), menambah sarana pengaduan (2,0%), meningkatkan size file upload (1,0%), dan membuka *customer service* di UPT (1,0%).

Grafik 5.20 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

Saran		Frek (%)
Fasilitas (35,3%)	Mengadakan pengaduan atau konsultasi via online (email, webchat, link web, grup chat)	15,7%
	Menambah jumlah loket pengaduan	8,8%
	Mengaktifkan kotak saran pengaduan yang tertutup tidak transparan	3,9%
	Line telepon pengaduan menggunakan nomor khusus/handphone	2,9%
	Menambah sarana pengaduan	2,0%
	Meningkatkan size file upload dokumen	1,0%
	Membuka costumer service di UPT	1,0%
Proses Pengaduan (29,4%)	Merespon pengaduan dan mempercepat solusi	23,5%
	Meningkatkan pelayanan pengaduan secara keseluruhan	2,0%
	Prosedur pengaduan disederhanakan	3,9%
SDM (19,6%)	Menambah jumlah petugas pengaduan atau konsultasi	14,7%
	Petugas pengaduan memahami segala bidang dan memiliki kemampuan yang sama	4,9%
Waktu	Mempercepat respon pengaduan via telepon	9,8%

Saran		Frek (%)
(15,7%)	Waktu konsultasi di loket dibatasi	3,9%
	Menambah hari konsultasi	2,0%
Pertahankan, sudah cukup		3,9%
Tidak ada saran		3,9%

"Apa saran Bapak/Ibu untuk Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik BPOM terkait pengaduan/fasilitas pengaduan untuk meningkatkan layanan?"

5.3.9. SARANA PRASARANA

Indeks kepuasan terhadap parameter **Sarana dan Prasarana** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 75,62poin (Skala 100). Indikator tertinggi adalah *Fasilitas charging box di ruang tunggu yang memadai*(skor = 79,70). Sementara indikator terendah adalah *fasilitas lahan parkir yang memadai*(skor = 64,10).

Tabel 5.26 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana
Basis: Penerima Layanan Notifikasi Kosmetik (n = 134)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:		
	- Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	2,91	72,73
	- Bahan bacaan (koran/buletin)	3,06	76,52
	- Siaran TV	3,02	75,57
	- Brosur/Leaflet/Banner	3,11	77,65
	- Wifi / Jaringan Internet	2,66	66,47
	- Pendingin ruangan/AC	3,17	79,36
	- Kotak saran / pengaduan	3,11	77,65
	- Air minum	3,18	79,39
	- Charging box	3,19	79,70
	- Komputer pemantau sistem online	3,02	75,56
2.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai		
	- Toilet yang bersih	3,11	77,63
	- Musholla	3,05	76,33
	- Lahan parkir memadai	2,56	64,10
3.	**Kondisi** unit layanan:		
	- Kenyamanan	3,05	76,32
	- Kebersihan	3,17	79,14
	- Kerapihan ruangan	3,14	78,57
	- Keamanan	3,14	78,38
	Skor Total	**3,02**	**75,62**

5.4 IKM LAYANAN REGISTRASI IKLAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN MAKANAN

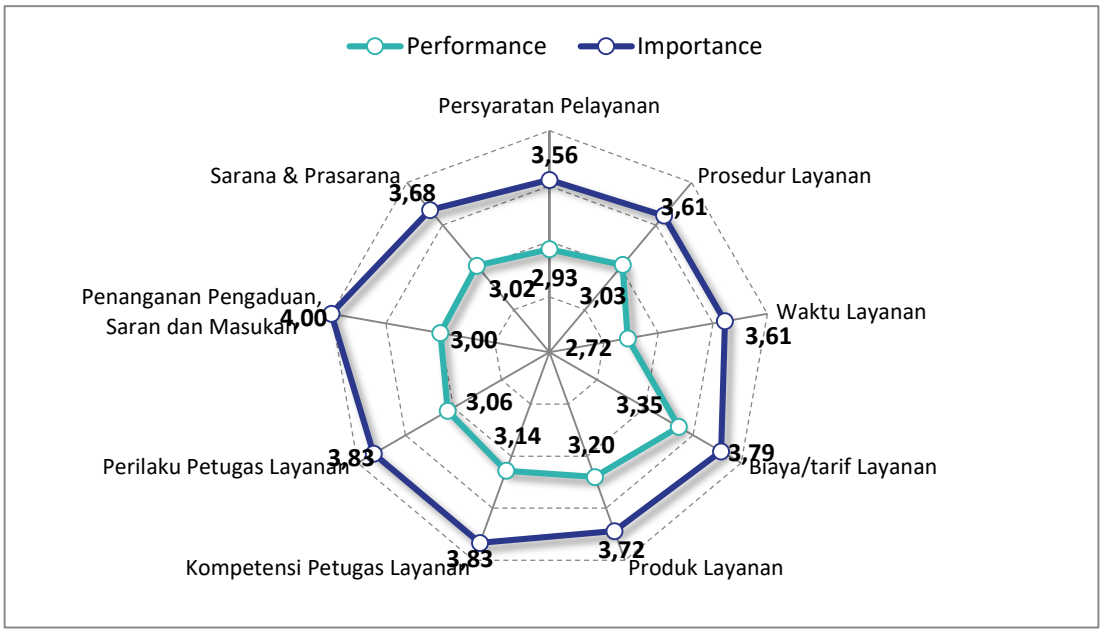
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan adalah sebesar 3,05 [skala 4] atau 76,23 [skala 100] mengalami kenaikan dibanding tahun 2016 yaitu 74,98 [skala 100] atau 3,00 [skala 4]. Artinya, secara umum kinerja di layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada interval skor 65,00 – 76,60. Unsur – unsur yang berada pada skala 76,61 – 88,30 atau BAIK adalah *Biaya/Tarif Layanan* (skor 83,68), *Produk Layanan* (skor 79,88), dan *Kompetensi Petugas Layanan* (skor 78,47).

Tabel 5.27 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

NO	Parameter Kepuasan	Tahun 2017	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	2,93	73,15
2.	Prosedur Layanan	3,03	75,83
3.	Waktu Layanan	2,72	68,06
4.	Biaya/tarif Layanan	3,35	83,68
5.	Produk Layanan	3,20	79,88
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,14	78,47
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,06	76,39
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	75,00
9.	Sarana & Prasarana	3,02	75,59
INDEKS TOTAL		**3,05**	**76,23**

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik 5.21, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Unsur *Biaya/Tarif Layanan* (gap 0,44) merupakan layanan dengan gap kurang dari 0,5 yang berarti mendekati harapan dari pengguna layanan. Sementara itu unsur dengan gap tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukkan (*gap 1,00).

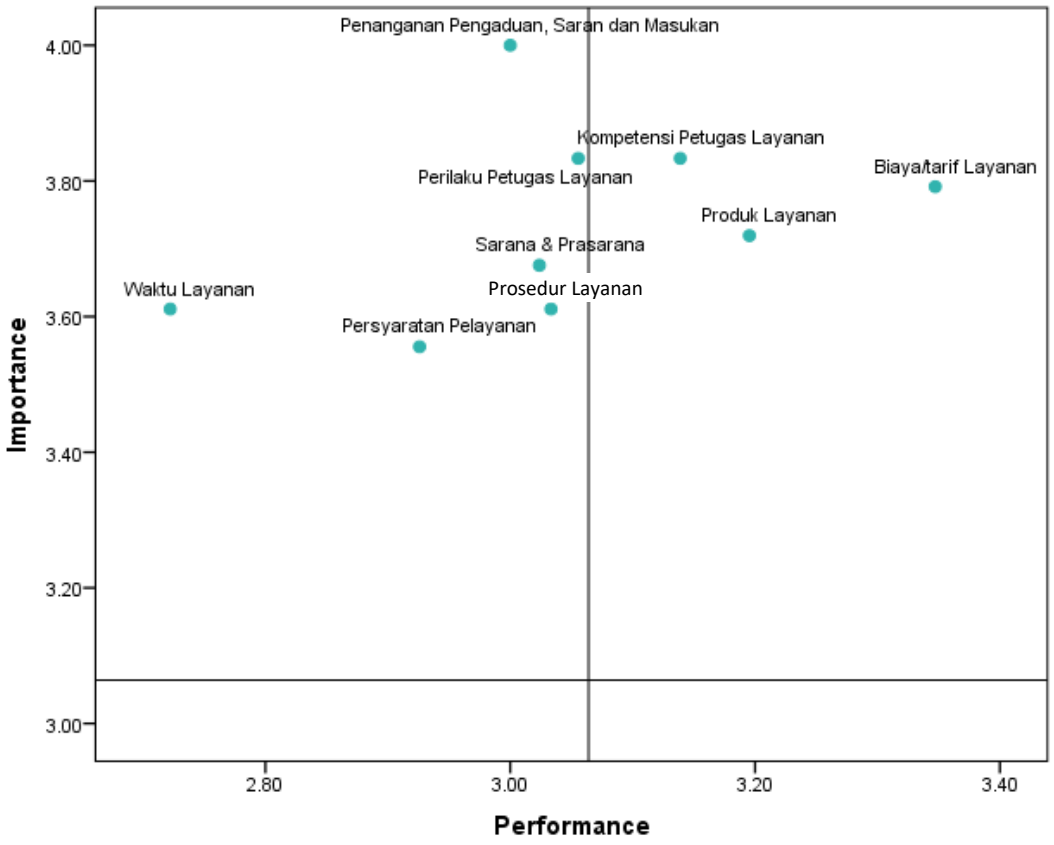
Grafik 5.21 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)



Untuk peningkatan kinerja di layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik 5.22 dapat terlihat bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Perilaku Petugas Pelayanan, Sarana & Prasarana, Prosedur Layanan, Persyaratan Pelayanan,* dan *Waktu layanan* merupakan parameter – parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*.

Grafik 5.22 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan

Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)



5.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Persyaratan Pelayanan** di Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan dinilai KURANG BAIK karena berada pada skor 65,00 – 76,60 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Persyaratan layanan mudah dipahami* yakni sebesar 75,00. Sementara indikator terendah adalah *Informasi mengenai persyaratan layanan cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online*(skor = 70,83).

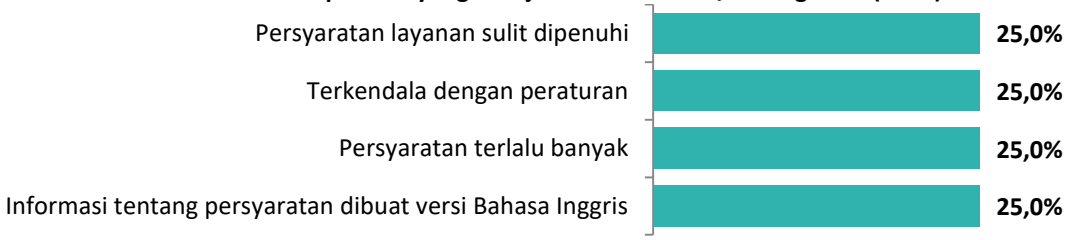
Tabel 5.28 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan

Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan**<u>**cukup tersedia**</u> di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	2,83	70,83
2.	Persyaratan layanan <u>**mudah dipahami**</u>.	3,00	75,00
3.	Persyaratan layanan <u>**mudah dipenuhi**</u>	2,94	73,61
	Skor Total	**2,93**	**73,15**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Persyaratan Pelayanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang disebutkan oleh responden antara lain: persyaratan layanan sulit dipenuhi, terkendala dengan peraturan, persyaratan terlalu banyak, dan informasi tentang persyaratan dibuat versi inggris.

Grafik 5.23 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 4)



"[Jika ada jawaban Tabel No.1 –3 tidak puas/kurang puas]. Informasi apa saja yang tidak jelas dan sumber informasi apa yang menurut Bapak/Ibu tidak memuaskan? [PROBE]"

5.3.2. PROSEDUR LAYANAN

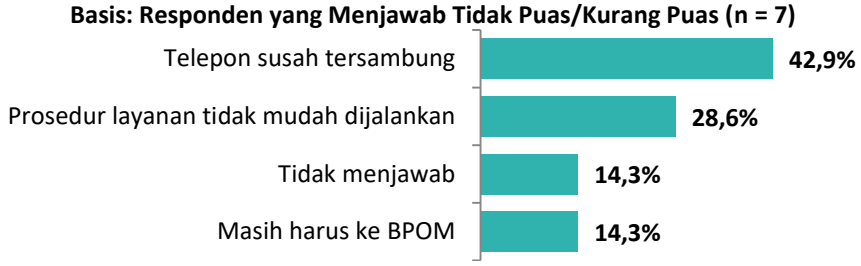
Indeks kepuasan terhadap parameter **Prosedur Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni sebesar 75,83poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada paremeter *informasi mengenai prosedur layanan mudah dipahami* dan *prosedur layanan mudah dijalankan*. Sementara, indikator terendah adalah *Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasibaik secara online atau berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email* (Skor = 68,06).

Tabel 5.29 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrais Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan prosedur layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,06	76,39
2.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	3,17	79,17
3.	**Prosedur** layanan **mudah dijalankan**	3,17	79,17
4.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasibaik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email.**	2,72	68,06
	Skor Total	**3,03**	**75,83**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Prosedur Layanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah telepon susah tersambung (42,9%).

Grafik 5.24 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 7)



"[Jika ada jawaban Tabel No.4 –7 tidak puas/kurang puas]. Prosedur mana yang dianggap rumit oleh Bapak/Ibu dalam mengurus pelayanan?"

5.3.3. WAKTU LAYANAN

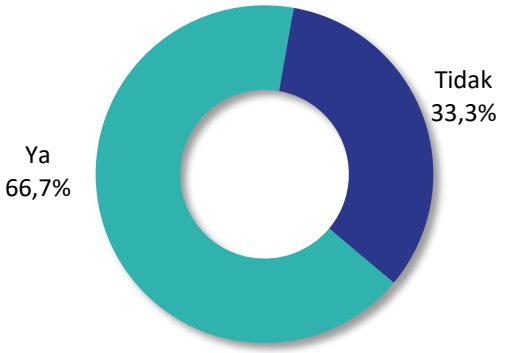
Indeks kepuasan terhadap parameter **Waktu Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni dengan skor 68,06 poin (Skala 100). Indeks terendah ada pada indikator *Informasi tentang waktu pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan tersedia* (skor = 66,67).

Tabel 5.30 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	2,67	66,67
2.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	2,78	69,44
	Skor Total	**2,72**	**68,06**

Dalam mengurus Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan, 66,7% responden mengetahui jangka waktu kepengurusannya. Sementara 33,3% lainnya tidak mengetahui jangka waktunya.

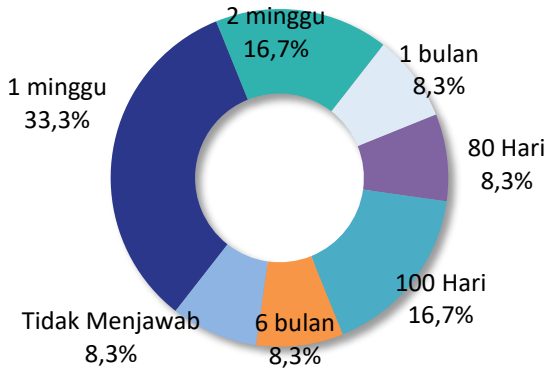
Grafik 5.25 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)



"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA]"

Dari responden yang mengetahui jangka waktu kepengurusan, sebagian besar (33,3%) menyebutkan jangka waktunya adalah selama 1 minggu. Sementara jangka waktu terlama yang disebutkan adalah 6 bulan, yaitu oleh 8,3% responden.

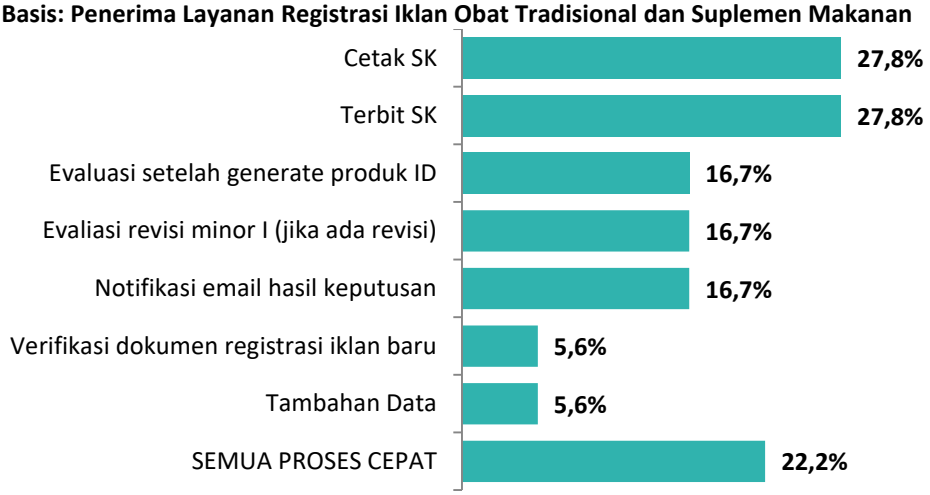
Grafik 5.26 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu Registrasi (n = 12)



"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA] Jika ya, sebutkan berapa hari?"

Proses paling banyak disebutkan responden sebagai proses yang cukup lama adalah proses cetak SK (27,8%) dan terbit SK (27,8%). Walaupun demikian, terdapat 22,2% responden yang beranggapan bahwa setiap tahapan dalam mengurus Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan sudah cepat.

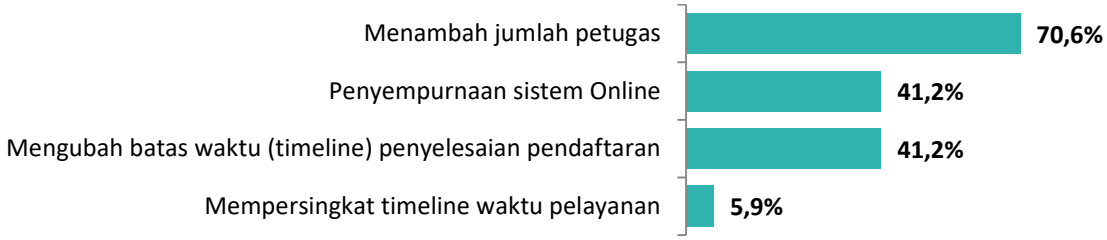
Grafik 5.27 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan



"Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pendaftaran/verifikasi, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Untuk memperbaiki waktu pelayanan, 70,6% responden memberikan saran agar jumlah petugas ditambah. Saran lainnya yang disebutkan responden adalah penyempurnaan sistem online (41,2%), mengubah batas waktu penyelesaian pendaftaran (41,2%), dan mempersingkat *timeline* waktu pelayanan (5,9%).

Grafik 5.28 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)



"Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [MA]"

5.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Biaya/Tarif Pelayanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 83,68poin (Skala 100). Tertinggi adalah *Tidak ada biaya tambahan selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank* (skor = 88,89). Sementara indikator terendah adalah *Besarnya biaya pengajuan yang dikeluarkan oleh pelanggan dinilai wajar sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan* (skor = 77,94).

Tabel 5.31 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	3,33	83,33
2.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	3,39	84,72
3.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	3,56	88,89
4.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	3,12	77,94
	Skor Total	**3,35**	**83,68**

5.3.5. PRODUK LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Produk Layanan** dinilai dinilai BAIK, karena memiliki skor sebesar 79,88 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses*(skor = 84,55). Sementara indikator terendah adalah *Waktu tunggu antrian tidak terlalu lama*(skor = 66,81).

Tabel 5.32 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses	3,38	84,55
2.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	3,35	83,75
3.	**Menu/konten** pada website asrot/ notifkos/ sireka **mudah dibuka**	3,35	83,67
4.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	3,28	82,07
5.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	3,30	82,39
6.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan secara teratur	3,06	76,44
7.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	2,67	66,81
8.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	3,17	79,13
9.	Jumlah loket layanan konsultasi **cukup tersedia**	2,71	67,69
10.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	3,20	79,93
11.	Fasilitas pendukung untuk konsultasi **cukup tersedia**	3,16	79,02
	Skor Total	**3,16**	**78,97**

5.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Kompetensi Petugas Layanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 78,47 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan* (skor = 79,17).

Tabel 5.33 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,17	79,17
2.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diurus oleh pelanggan	3,11	77,78
	Skor Total	**3,14**	**78,47**

5.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Perilaku Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 76,39 poin (Skala 100).

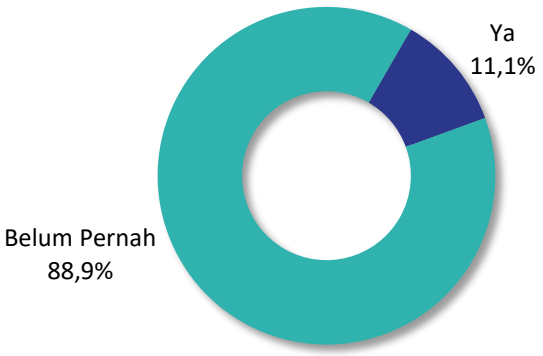
Tabel 5.34 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas/sistem merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	3,06	76,39
2.	Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami** melalui sistem informasi pelayanan	3,06	76,39
	Skor Total	**3,06**	**76,39**

5.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan tentang **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** ini khusus ditanyakan terhadap responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan di layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan baik secara langsung maupun melalui media-media yang sudah disediakan. Responden penerima layanan Registrais Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan yang pernah melakukan pengaduan adalah sebanyak 11,1%.

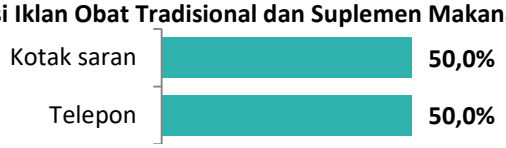
Grafik 5.29 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA]"

Dalam mengajukan pengaduan, saran dan masukkan, media yang digunakan oleh responden adalah kotak saran dan telepon.

Grafik 5.30 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 2)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA], jika ya sebutkan media pengajuan"

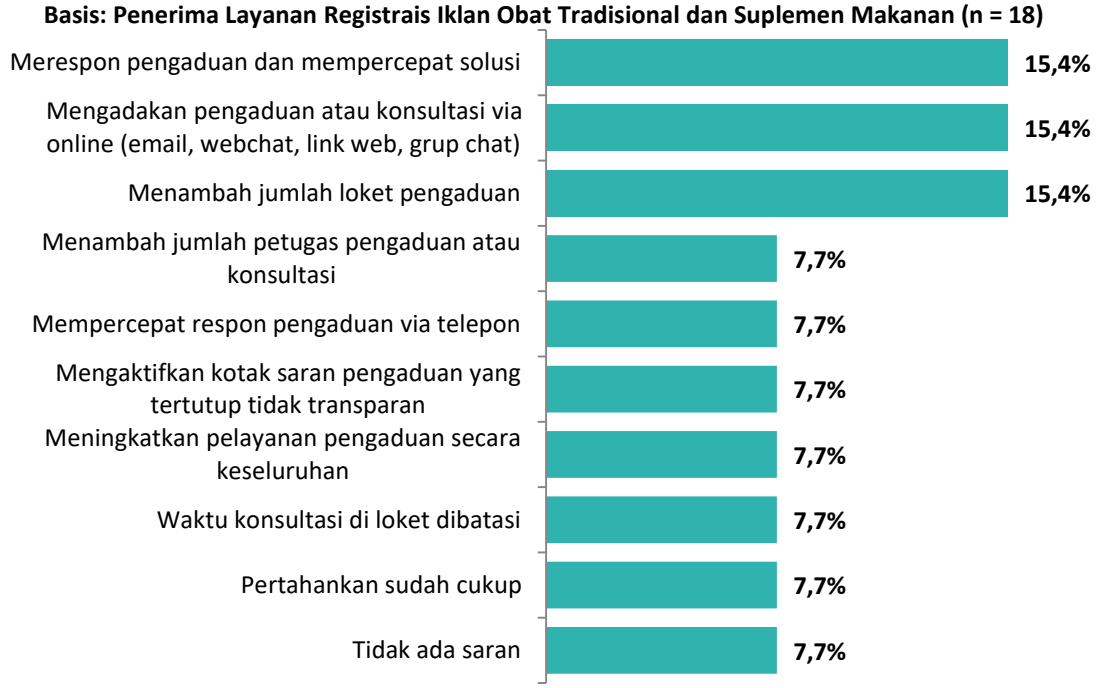
Indeks kepuasan terhadap parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 75,00 poin (Skala 100).

Tabel 5.35 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan(n = 2)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	3,00	75,00
2.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,00	75,00
3.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,00	75,00
	Skor Total	**3,00**	**75,00**

Untuk meningkatkan layanan terkait sarana atau mekanisme pengaduan, saran yang paling banyak disebutkan responden adalah merespon pengaduan dan mempercepat solusi, mengadakan pengaduan/konsultasi via online, serta menambah jumlah loket pengaduan.

Grafik 5.31 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Registrais Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)



"Apa saran Bapak/Ibu untuk Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik BPOM untuk meningkatkan layanan terkait sarana atau mekanisme pengaduan?"

5.3.9. SARANA PRASARANA

Indeks kepuasan terhadap parameter **Sarana dan Prasarana** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 75,59poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Fasilitas pendingin ruangan/AC di ruang tunggu yang memadai*(skor = 82,33). Sementara indikator terendah adalah *fasilitas lahan parkir yang memadai*(skor = 60,95).

Tabel 5.36 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana
Basis: Penerima Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan (n = 18)

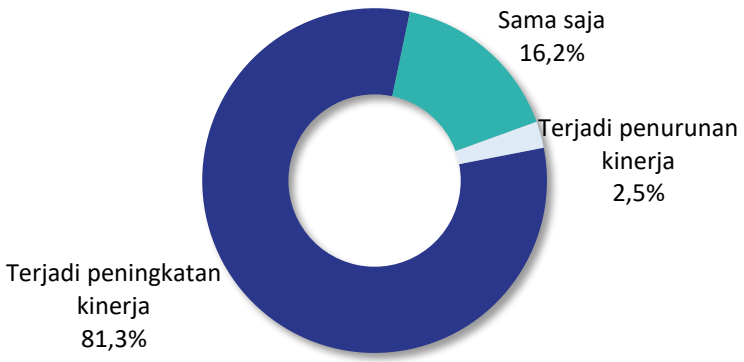
No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:		
	- Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	3,05	76,13
	- Bahan bacaan (koran/buletin)	3,10	77,57
	- Siaran TV	2,99	74,68
	- Brosur/Leaflet/Banner	3,14	78,46
	- Wifi / Jaringan Internet	2,71	67,83
	- Pendingin ruangan/AC	3,29	82,33
	- Kotak saran / pengaduan	3,15	78,78
	- Air minum	3,23	80,78

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
	- Charging box	3,28	82,00
	- Komputer pemantau sistem online	3,17	79,21
2.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai		
	- Toilet yang bersih	3,15	78,82
	- Musholla	3,16	78,92
	- Lahan parkir memadai	2,44	60,95
3.	**Kondisi** unit layanan:		
	- Kenyamanan	3,16	79,17
	- Kebersihan	3,24	79,17
	- Kerapihan ruangan	3,23	80,56
	- Keamanan	3,24	81,94
	Skor Total	**3,02**	**75,59**

5.5 PENINGKATAN KINERJA DAN KEPUASAN KESELURUHAN

Sebagian besar responden (81,3%) yang telah mengakses pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM lebih dari satu tahun mengakui bahwa terjadi peningkatan kinerja layanan sepanjang tahun 2017. Sementara itu terdapat 16,2% responden yang merasa bahwa kinerja pelayanan sama saja dengan tahun sebelumnya. Hanya 2,5% responden yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan menurun.

Grafik 5.32 Peningkatan Kinerja Layanan Tahun 2017
Basis: Seluruh Responden (n = 402)

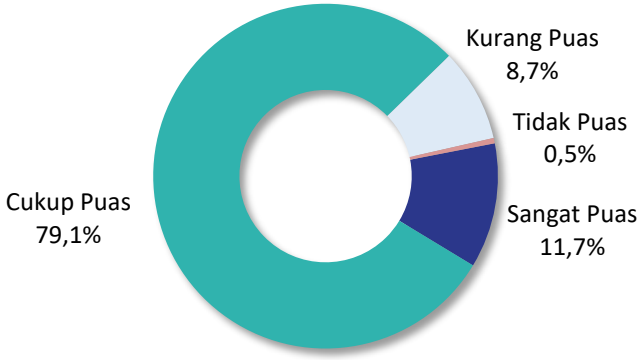


"Jika perusahaan Bapak/Ibu telah menerima layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM lebih dari 1 tahun; Bagaimana peningkatan kinerja layanan sepanjang tahun 2017 dibanding tahun sebelumnya? [SA]"

Terhadap keseluruhan layanan yang ada di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM, sebagian besar responden (79,1%) merasa cukup puas. Sementara itu terdapat 11,7% responden yang merasa sangat puas dengan

layanannya secara keceluruhan. Hanya 8,7% responden yang merasa kurang puas dan 0,5% responden merasa tidak puas.

Grafik 5.33 Kepuasan Pelayanan Secara Keseluruhan
Basis: Seluruh Responden (n = 402)



"Bagaimana kepuasan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan BPOM? [SA]"

Setelah ditanyakan mengenai tingkat kepuasan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik secara keseluruhan, kemudian digali lebih lanjut mengapa responden berpendapat demikian. Dari responden yang menjawab cukup puas hingga sangat puas, alasan yang paling banyak disebutkan adalah karena pelayanan yang diberikan sudah baik (29,4%), terjadi peningkatan dibanding tahun sebelumnya (18,5%), dan pelayanan yang diberikan cepat (10,0%).

Tabel 5.37 Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas
Basis: Responden yang Menjawab Cukup Puas Hingga Sangat Puas (n = 330)

No.	Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas	Frek (%)
1.	Pelayanan yang diberikan sudah baik/memuaskan	29,4%
2.	Terjadi peningkatan kinerja dibanding tahun sebelumnya	18,5%
3.	Pelayanan yang diberikan cepat	10,0%
4.	Petugas sangat kooperatif dalam memberikan solusi	9,1%
5.	Petugas baik, ramah dan profesional	6,4%
6.	Mudah dengan sistem online	4,2%
7.	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	4,2%
8.	Fasilitas pelayanan sudah baik/bagus	3,6%
9.	Pelayanan semakin mudah	3,6%
10.	Setiap ada pertanyaan selalu terjawab	3,3%
11.	Tidak pernah terjadi masalah	2,4%
12.	Ruang pelayanan/konsultasi nyaman	2,4%
13.	Informasi yang diberikan jelas	2,1%
14.	Waktu timeline pelayanan sudah sesuai	1,8%
15.	Sistem antrian sudah teratur	1,2%
16.	Petugas memiliki pengetahuan yang seragam	1,2%

No.	Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas	Frek (%)
17.	Waktu buka - tutup pelayanan sudah sesuai	0,3%
18.	Ruang pelayanan/konsultasi direnovasi	0,3%
19.	Konsultasi sidah bisa via telepon	0,3%

"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian?"

Selanjutnya, terdapat pula responden yang menjawab kurang puas terhadap layanan keseluruhan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik. Alasan yang paling banyak disebutkan adalah waktu pelayanan yang tidak sesuai timeline (43,1%).

Tabel 5.38 Alasan Kurang Puas
Basis: Responden yang Menjawab Kurang Puas (n = 72)

No.	Alasan Kurang Puas	Frek (%)
1.	Waktu pelayanan tidak sesuai timeline	43,1%
2.	Karena masih ada yang harus diperbaiki	11,1%
3.	Antrian tidak teratur	8,3%
4.	Petugas jumlahnya kurang	5,6%
5.	Petugas kurang cepat	4,2%
6.	Informasi yang diberikan berganti-ganti	4,2%
7.	Pelayanan konsultasi kurang memuaskan	4,2%
8.	Pengetahuan petugas masih kurang	2,8%
9.	Dipersulit karena koreksi diulang-ulang	2,8%
10.	Waktu pelayanan kurang	2,8%
11.	Aturan baru bikin bingung	1,4%
12.	Biaya nya banyak	1,4%
13.	Terjadi diskriminasi sosial	1,4%
14.	Sulit menghubungi petugas BPOM via telepon	1,4%
15.	Proses upload di sistem online menyusahkan	1,4%
16.	Waktu operasional tidak menentu	1,4%
17.	Kemampuan loket tidak merata	1,4%
18.	Loket konsultasi kurang	1,4%
19.	Untuk menambah semangat kerja	1,4%

"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian?"

5.6 SARAN PENINGKATAN KINERJA LAYANAN

Untuk meningkatkan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM, 19,4% responden menyarankan untuk menambah jumlah petugas. Saran yang juga banyak disampaikan oleh responden adalah meningkatkan kinerja pelayanan (12,2%).

Tabel 5.39 Saran Peningkatan Pelayanan
Basis: Seluruh Responden (n = 402)

No.	Saran Peningkatan Kinerja	Frek (%)
a. Persyaratan Pelayanan		
1.	Informasi mengenai persyaratan dan prosedur lebih lengkap	1,7%
2.	Mempermudah persyaratan dan prosedur pelayanan	1,2%
b. Prosedur Pelayanan		
1.	Meningkatkan kinerja pelayanan	12,2%
2.	Pertahankan pelayanan yang sekarang	1,7%
3.	Antrian lebih teratur	1,7%
4.	Mempercepat konfirmasi dokumen yang kurang	1,2%
5.	Meningkatkan kejelasan status pelayanan/proses	1,2%
6.	Memperbanyak kunjungan di daerah	1,2%
7.	Pelayanan dapat dilakukan ke Balai daerah	1,0%
8.	Mensosialisasikan setiap informasi baru	1,0%
9.	Antrian dibuat online	0,5%
10.	Ada kerjasama dengan BPOM, BPOM daerah dan Dinkes	0,5%
11.	Prosedur lebih sederhana	0,2%
c. Waktu Layanan		
1.	Waktu pelayanan agar sesuai timeline yang ditentukan	9,0%
2.	Mempercepat waktu layanan (timeline)	7,2%
d. Biaya/Tarif Layanan		
e. Produk Layanan		
1.	Mengembangkan sistem online supaya lebih cepat dalam upload	4,0%
2.	Memperbaiki tampilan menu di website	1,2%
3.	Full online supaya lesspaper dan tak perlu ke loket	0,7%
4.	Meningkatkan pelatihan atau workshop	0,5%
5.	Aplikasi dapat diakses full time	0,2%
f. Kompetensi Petugas Layanan		
1.	Menambah jumlah petugas	19,4%
2.	Perlu adanya kesamaan pemahaman antar Petugas	3,5%
3.	Menambah jumlah evaluator	2,5%
4.	Meningkatkan pengetahuan petugas	0,7%
5.	Petugas mampu memberikan solusi	0,5%
6.	Ada petugas pengganti pada jam istirahat	0,2%
g. Perilaku Petugas Layanan		
1.	Petugas lebih ramah	0,2%
h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukkan		
1.	Menambah jumlah petugas konsultasi	6,0%
2.	Merespon setiap keluhan	2,0%
3.	Menyediakan fasilitas konsultasi online	1,5%
4.	Konsultasi pelanggan baru dan lama dipisahkan	1,2%
5.	Mengadakan konsultasi sesuai kompetensi	0,5%
6.	Layanan konsultasi lebih sering untuk wilayah non Jakarta	0,5%
i. Sarana & Prasarana		
1.	Menambah jumlah loket pelayanan	9,5%
2.	Memperbaiki fasilitas parkir	3,0%
3.	Menyediakan jaringan WiFI yang stabil	2,0%
4.	Memperluas ruangan pelayanan	1,5%
5.	Menambah fasilitas komputer dan prinan	1,0%
6.	Menambah fasilitas kursi yang nyaman di ruang tunggu	0,7%
7.	Menambah fasilitas pelayanan	0,7%
8.	Menambah fasilitas minuman untuk pelanggan	0,5%
9.	Menambah fasilitas Charging Box	0,5%

No.	Saran Peningkatan Kinerja	Frek (%)
10.	Memperbanyak customer service	0,2%

"Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan BPOM untuk masa mendatang?"

BAB VI
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan paparan hasil survei pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Indeks kepuasan pengguna layanan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM mengalami peningkatan dari 2,97 [skala 4] di tahun 2016 menjadir **3,06** [skala 4] atau **76,44** [skala 100] di tahun 2017. Walaupun mengalami peningkatan, indeks kepuasan tersebut berada di bawah skor 76,60, yang artinya pelayanan yang diberikan masih dinilai KURANG BAIK atau KURANG MEMUASKAN oleh pengguna layanan.
2. Berdasarkan analisa kesenjangan / *gap* harapan dan kualitas pelayanan, seluruh parameter memiliki skor kepuasan dibawah harapan pengguna layanan. Hal tersebut mengindikasikan pengguna layanan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang diberikan namun kinerja pelayanan yang diberikan dinilai belum mencapai ekspektasi dari pengguna layanan. Walaupun demikian, seluruh parameter memiliki gap di bawah 1 poin, yang artinya kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Parameter **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** memiliki gap tertinggi yakni sebesar 0,82 poin [skala 4].
3. Berdasarkan hasil *Importance and Perfomance Analysis* (IPA) parameter yang masuk kedalam kuadran *improvement* adalah **Persyaratan Pelayanan, Waktu Layanan,** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**.

6.2 REKOMENDASI

Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik agar menjadi lebih baik lagi dapat dilakukan beberapa hal berikut.

1. Peningkatan kepuasan pelanggan untuk parameter *Waktu Layanan* yang memiliki indeks kepuasan terendah dapat dilakukan beberapa hal berikut:
    a. Menyajikan SOP setiap layanan dengan tampilan sederhana untuk memberikan informasi mengenai prosedur, waktu, dan persyaratan yang diperlukan. Media penyampaian dapat menggunakan melalui website, brosur/pamflet/leaflet, dan dapat juga disampaikan di papan pengumuman yang diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.
    b. Mensosialisasikan jangka waktu *(timeline)* penyelesaian layanan sebagai Makumat Pelayanan secara terbuka kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan.

2. Parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* merupakan parameter yang memiliki *gap* atau kesenjangan kualitas pelayanan tertinggi dibandingkan parameter lainnya. Sehingga unit layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik perlu memperhatikan parameter ini terutama dalam hal:
    a. Akses pengaduan mudah diketahui oleh pelanggan, baik secara online maupun pada pelanggan yang datang ke loket layanan.
    b. Ragam akses pengaduan dapat dioptimalkan melalui beragam akses, seperti telepon, faksimili, email, chat, dan sosial media.
    c. Pengaduan dan masukan perlu direspon dengan cepat baik melalui petugas langsung atau melalui mesin pendukung.
    d. Optimalisasi sumber daya, sarana-prasarana pendukung, dan sistem (termasuk SOP) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jika dioptimalkan dengan baik.

3. Indikator *fasilitas lahan parkir yang memadai* pada parameter *Sarana dan Prasarana* yang merupakan indikator terkecil di hampir setiap layanan sehingga mempengaruhi parameter *Sarana dan Prasarana* di setiap layanannya. Maka dari itu perlu ditingkatkannya fasilitas lahan parkir yang memadai di lingkungan Badan POM mengingat tingginya mobilitas pelanggan di Kantor Badan POM.
4. Menambah jumlah SDM dengan memberikan standar kompetensi, mengingat banyak dari responden yang memberikan saran mengenai hal ini. Untuk terus menjaga

kompetensi SDM di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik, dapat dilakukan training/pelatihan serta evaluasi secara berkala.

LAMPIRAN

Lampiran terdiri dari:

1. Dokumentasi
2. Kuesioner survei

Lampiran 1. Dokumentasi





Lampiran 2. Kuesioner Survei

Nomor Kuesioner	

BPOM dir. Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik

PERKENALAN: Selamat Pagi/Siang/Sore, Kami dari Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik BPOM. Dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan sesuai harapan pelanggan, maka kami mengadakan "Survei Kepuasan Pelanggan" terhadap pelayanan yang diberikan Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik BPOM. Dapatkah Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kami? Partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu terhadap survei sangat kami harapkan demi peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi di masa mendatang. Identitas pribadi akan dijamin kerahasiaannya.

QUALITY CONTROL						
Nama Interviewer						
Waktu Interview	Tanggal :				Jam :	
	WITNESS	CHECK	CALLBACK	ENTRY	TANDA TANGAN / CAP RESPONDEN	
Tanggal						
Pelaksana						
Keterangan						
Lokasi Survei	a. Lokasi BPOM Pusat		b. Kunjungan Ke Perusahaan		c. Telesurvey (telepon/email)	

DATA RESPONDEN						
Nama Perusahaan						
Jenis Layanan	1.	Layanan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	2.	Layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan	3.	Layanan Notifikasi Kosmetik
Alamat Kantor Pusat						
Telepon Kantor						
Nama Responden						
Jenis Kelamin	1. Laki-laki			2. Perempuan		
Kategori Posisi/Jabatan	1. Pemilik/Direktur			4. Supervisor / Assisten Manajer		
	2. Wakil Direktur/VP/GM			5. Staff		
	3. Manajer			6. Lainnya, ...		
Tlp/HP						
Email						

CATATAN. **Kode [SA]** adalah *Single Answer* adalah jawaban tunggal atau hanya satu jawabn saja; sedangkan **Kode [MA]** adalah *Multiple Answer* adalah jawaban lebih dari satu.

PERTANYAAN "SCREENING"

S1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui atau ikut terlibat dalam proses penilaian obat tradisional dan suplemen makanan/registrasi iklan obat tradisional/notifikasi kosmetik di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik?[SA]

a. YA
b. Tidak/Belum Pernah (STOP WAWANCARA), mohon rekomendasikan personil yang mengetahui/seringkali terlibat:
   Nama Personil : .....
   Posisi/Jabatan : .....
   Kontak Telepon : .....

A. PROFIL PENDAFTARAN

P1. Apakah Bapak/Ibu dalam proses tersebut menggunakan pihak ketiga, seperti Biro Jasa atau Konsutan? [SA]

a. Ya
b. Tidak

P2. Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan? [MA]

a. Informasi langsung di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik
b. Informasi langsung di kantor Balai POM di daerah
c. Situs BPOM (pom.go.id)
d. Call Center BPOM
e. Website asrot/notifkos/sireka
f. Informasi perusahaan (internal) sebelumnya
g. Informasi pihak ketiga (Biro Jasa/Konsultan)
h. Lainnya, ...

B. EVALUASI PROSES LAYANAN DIR. OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN MAKANAN, DAN KOSMETIK

P3. [**ISI PADA TABEL**]. Kami mempunyai sejumlah PERNYATAAN yang berkaitan dengan kondisi pelayanan dari Dir. Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik BPOM yang Bapak/Ibu ikuti. Mohon diberikan penilaian tingkat KEPENTINGAN (*Importance*) dan tingkat KEPUASAN (*Satisfaction*) pada tiap pernyataan. [SA]

PETUNJUK: Tingkat KEPENTINGAN adalah harapan atau ekspektasi Bapak/Ibu terhadap pelayanan Dir. Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik BPOM saat ini dan di masa mendatang. Sementara Tingkat KEPUASAN adalah kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta layanan Dir. Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan, dan Kosmetik BPOM yang Bapak/Ibu rasakan selama ini. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 4, yaitu :

KEPENTINGAN
1 = Tidak Penting/Harapan Tidak Tinggi
2 = Kurang Penting/Harapan Kurang Tinggi
3 = Penting/Harapan Tinggi
4 = Sangat Penting/Harapan Sangat Tinggi

KEPUASAN
1 = Tidak Puas
2 = Kurang Puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas

No.	I. PERSYARATAN LAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Persyaratan layanan **mudah dipahami**.	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Persyaratan layanan **mudah dipenuhi**	1	2	3	4	1	2	3	4

P4. [Jika ada jawaban Tabel No.1 –3 tidak puas/kurang puas]. Informasi apa saja yang tidak jelas dan sumber informasi apa yang menurut Bapak/Ibu tidak memuaskan?[PROBE]

No.	II. PROSEDUR LAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
4.	Informasi mengenai **persyaratan prosedur layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	1	2	3	4	1	2	3	4
5.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	**Prosedur** layanan **mudah dijalankan**	1	2	3	4	1	2	3	4
7.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email.**	1	2	3	4	1	2	3	4

P5. [Jika ada jawaban Tabel No.4 –7 tidak puas/kurang puas]. Prosedur mana yang dianggap rumit oleh Bapak/Ibu dalam mengurus pelayanan?

No.	III. WAKTU LAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
8.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4

P6. Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran? [SA]

a. Ya, sebutkan berapa hari? ..... hari
b. Tidak Tahu

P7. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pendaftaran/verifikasi, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]

[Sesuaikan dengan jenis layanan]

I. LAYANAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN MAKANAN			
I.I. Pendaftaran Perusahaan			
a.	Verifikasi pendaftaran via online	c.	Verifikasi kebenaran dokumen
b.	Pemberitahuan melampirkan dokumen	d.	SEMUA PROSES CEPAT
I.II. Pendaftaran Produk			
a.	Verifikasi formulir pendaftaran	e.	Verifikasi (7HK)
b.	Pemberitahuan SPB Pra Registrasi	f.	Informasi revisi desain
c.	Evaluasi dokumen	g.	Pengambilan SK & desain
d.	Pemberitahuan SPB Registrasi	h.	SEMUA PROSES CEPAT
II. LAYANAN IKLAN OBAT TRADISIONAL & SUPLEMEN MAKANAN			
a.	Verifikasi data untuk pendaftaran akun perusahaan oleh BPOM	e.	Notifikasi email hasil keputusan
b.	Verifikasi dokumen registrasi iklan baru	f.	Cetak SK
c.	Evaluasi setelah generate produk ID	g.	Terbit SK
d.	Evaliasi revisi minor I (jika ada revisi)	h.	SEMUA PROSES CEPAT
III. LAYANAN NOTIFIKASI KOSMETIK			
a.	Verifikasi data administrasi	f.	Verifikasi template & evaluasi formula
b.	Notifikasi persetujuan akun perusahaan	g.	Penilaian KOMNAS PK (jika verifikasi template tidak sesuai)
c.	Pemberian Surat Perintah Bayar (SPB)	h.	Pemberitahuan penolakan
d.	Verifikasi bukti bayar	i.	Pemberitahuan nomor notifikasi
e.	Pemberitahuan ID produk	j.	SEMUA PROSES CEPAT

P8. Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan ? [MA]

a. Membatasi jumlah permohonan dengan kepastian waktu
b. Mengubah batas waktu (*timeline*) penyelesaian pendaftaran
c. Penyempurnaan sistem Online
d. Menambah jumlah petugas
e. Lainnya, sebutkan ...

No.	IV. BIAYA/TARIF PELAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
10.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	1	2	3	4	1	2	3	4
11.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	1	2	3	4	1	2	3	4
12.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	1	2	3	4	1	2	3	4
13.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	1	2	3	4	1	2	3	4
No.	V. PRODUK LAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
14.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses	1	2	3	4	1	2	3	4
15.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	1	2	3	4	1	2	3	4
16.	**Menu/konten** pada website asrot/ notifkos/ sireka **mudah dibuka**	1	2	3	4	1	2	3	4
17.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	1	2	3	4	1	2	3	4
18.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	1	2	3	4	1	2	3	4

[KHUSUS JIKA MELAKUKAN PENDAFTARAN/KONSULTASI LANGSUNG DI LOKET (No. 19-24)]

19.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan secara teratur	1	2	3	4	1	2	3	4
20.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	1	2	3	4	1	2	3	4
21.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
22.	Jumlah loket layanan konsultasi **cukup tersedia**	1	2	3	4	1	2	3	4
23.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	1	2	3	4	1	2	3	4
24.	Fasilitas pendukung untuk konsultasi **cukup tersedia**	1	2	3	4	1	2	3	4
No.	VI. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
25.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
26.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diurus oleh pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
No.	VII. PERILAKU PETUGAS LAYANAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
27.	Petugas/sistem merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	1	2	3	4	1	2	3	4
28.	Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami** melalui sistem informasi pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4

P9. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM? [SA]

a. Ya, sebutkan media pengajuan melalui: _____

b. Belum Pernah (Lanjut ke Pertanyaan P.10)

No.	VIII. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
29.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	1	2	3	4	1	2	3	4
30.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	1	2	3	4	1	2	3	4
31.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	1	2	3	4	1	2	3	4

P10. Apa saran Bapak/Ibu untuk Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik BPOM terkait pengaduan/fasilitas pengaduan untuk meningkatkan layanan?

No.	IX. SARANA DAN PRASARANA	KEPENTINGAN				KEPUASAN			
32.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:								
	a. Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	1	2	3	4	1	2	3	4
	b. Bahan bacaan (koran/buletin)	1	2	3	4	1	2	3	4
	c. Siaran TV	1	2	3	4	1	2	3	4
	d. Brosur/Leaflet/Banner	1	2	3	4	1	2	3	4
	e. Wifi / Jaringan Internet	1	2	3	4	1	2	3	4
	f. Pendingin ruangan/AC	1	2	3	4	1	2	3	4
	g. Kotak saran / pengaduan	1	2	3	4	1	2	3	4
	h. Air minum	1	2	3	4	1	2	3	4
	i. Charging box	1	2	3	4	1	2	3	4
	j. Komputer pemantau sistem online	1	2	3	4	1	2	3	4
33.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai								
	a. Toilet yang bersih	1	2	3	4	1	2	3	4
	b. Musholla	1	2	3	4	1	2	3	4
	c. Lahan parkir memadai	1	2	3	4	1	2	3	4
34.	**Kondisi** unit layanan:								
	a. Kenyamanan	1	2	3	4	1	2	3	4
	b. Kebersihan	1	2	3	4	1	2	3	4
	c. Kerapihan ruangan	1	2	3	4	1	2	3	4
	d. Keamanan	1	2	3	4	1	2	3	4

X. OVERALL

P11. Jika perusahaan Bapak/Ibu telah menerima layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM lebih dari 1 tahun; Bagaimana peningkatan kinerja layanan sepanjang tahun 2017 dibanding tahun sebelumnya? [SA]

a. Terjadi **peningkatan** kinerja
b. Sama saja
c. Terjadi **penurunan** kinerja

P12. Bagaimana kepuasan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan BPOM? [SA]

a. Sangat Puas
b. Cukup Puas
c. Kurang Puas
d. Tidak Puas

P13. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian …. [Jawaban P12]?

P14. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan BPOM untuk masa mendatang?

C. PROFIL RESPONDEN

PP1. **Usia** Bapak/Ibu? ..... tahun [SA]

a. 18 – 25 tahun
b. 26 – 35 tahun
c. 36 – 45 tahun
d. 46 – 55 tahun
e. 56 -65 tahun
f. > 65 tahun

PP2. **Pendidikan terakhir** yang ditamatkanBapak/Ibu? [SA]

a. Tidak sekolah/tidak tamat SD
b. SD/sederajat
c. SLTP/sederajat
d. SLTA/sederajat
e. Diploma 1-2
f. Diploma 3/Sarjana Muda
g. Sarjana (D4/S1)
h. Pasca Sarjana (S2)
i. Doktoral (S3)