BADAN POM

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Badan Pengawas Obat dan Makanan
Jalan Percetakan Negara Nomor 23
Jakarta Pusat

DEWAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018

Penanggung Jawab
Dra. Reri Indriani, Apt., M.Si.

Wakil Penanggung Jawab
Drs. Mustofa, Apt., M.Kes.

Pengendali Teknis 1
Drs. Agung Wicaksono, Apt., M.Si.

Pengendali Teknis 2
Dra. Wiwi Wiratini, Apt.

Ketua Tim 1
Talita Arliana Putri, SE.

Ketua Tim 2
Yetti Setyaningrum, SH.

Sekretaris
Alexander Arie Sanata Dharma, S. Farm., Apt.

Koordinator 1
Henri Agus Kurniawan, SE.

Koordinator 2
Liza Eka Putri, S. Farm., Apt.

Anggota
Helmi Selvia, S. Farm., Apt.
Irwan Setiawan, S.Si.
Kuncoro Adi, S.Si.
Ristra Tyas Irviantie, S. Farm., Apt.
Rizky Oktaviani, SE.
Mukhammad Luthfi Nugroho, SE.
M. Taufiq Anshori, SE.
Wisnu Pradipta, S.AP
Tri Dahus Susanto, SE.
Dimas Tegar Paliling, SH.

Alamat
Inspektorat Utama Badan POM
Jl. Percetakan Negara No. 23 Gd. I Lt. 2, Jakarta
Telp/Fax: 021-4246726
Email: tuinspektorat1bpom@gmail.com

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik non-profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM telah melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM yaitu Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan.

Sebagai tuntutan dari krusialnya isu obat dan makanan, BPOM telah didukung oleh terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang kemudian diikuti oleh Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2017 yang menjadi titik utama penguatan BPOM, yang antara lain berdampak pada perubahan Organisasi dan Tata Kelola, termasuk di dalamnya perubahan nomenklatur dan fungsi-fungsi unit kerja yang melakukan pelayanan publik. Guna menyesuaikan dengan perkembangan organisasi terkini maka telah diterbitkan pula Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan dan Peraturan Kepala BPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Salah satu sasaran Reformasi Birokrasi adalah Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka mencapai keberhasilan Reformasi Birokrasi telah ditetapkan berbagai program sesuai dengan *Road Map* Reformasi Birokrasi Badan POM Tahun 2015 s/d 2019 yang mencakup Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Indikator ukuran keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahun 2018, Inspektorat Utama Badan POM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Pusat dan Balai). Survei dilakukan terhadap 13 (tiga belas) unit pelayanan Pusat dan 31 (tiga puluh satu) Unit Pelaksana Teknis di Daerah yang memberikan layanan kepada

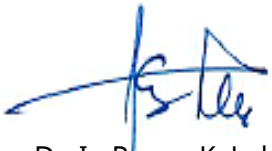
masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di Badan POM. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pubik selanjutnya dan masyarakat dapat mengetahui kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik Badan POM kepada masyarakat dan memacu peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM. Terhadap adanya kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan diharapkan dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai prioritas yang dibuat masing–masing unit pelayanan publik.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ini tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan Badan POM dan para pemangku kepentingan Badan POM.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, September 2018

Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,



Dr. Ir. Penny K. Lukito, MCP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
BAB I
PENDAHULUAN 1
1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
2. Tujuan Pelaksanaan 2
3. Sasaran Pelaksanaan 2
4. Manfaat yang Diharapkan 2
BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI 4
1. Pelaksanaan Survei 4
2. Kuesioner 8
3. Metode Analisis Data 10
4. Karakteristik Responden Badan POM 11
5. Karakteristik Responden Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM 15
BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM PUSAT 23
1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM Pusat 23
2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan 24
3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan 25
4. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan 26
BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT 28
1. Profil Unit Kerja 28
2. Jumlah Populasi dan Responden 28
3. Hasil SKM 29
4. Umpan Balik Responden 31
BAB V
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR 37
1. Profil Unit Kerja 37
2. Jumlah Populasi dan Responden 38
3. Hasil SKM 38
4. Umpan Balik Responden 40
BAB VI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR 43
1. Profil Unit Kerja 43
2. Jumlah Populasi dan Responden 44
3. Hasil SKM 44
4. Umpan Balik Responden 46
BAB VII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF 48
1. Profil Unit Kerja 48
2. Jumlah Populasi dan Responden 49

3. Hasil SKM 49
4. Umpan Balik Responden 51

BAB VIII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK 53
1. Profil Unit Kerja 53
2. Jumlah Populasi dan Responden 54
3. Hasil SKM 54
4. Umpan Balik Responden 56

BAB IX
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN 60
1. Profil Unit Kerja 60
2. Jumlah Populasi dan Responden 61
3. Hasil SKM 61
4. Umpan Balik Responden 63

BAB X
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK 67
1. Profil Unit Kerja 67
2. Jumlah Populasi dan Responden 68
3. Hasil SKM 68
4. Umpan Balik Responden 69

BAB XI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT STANDARDISASI PANGAN OLAHAN 73
1. Profil Unit Kerja 73
2. Jumlah Populasi dan Responden 73
3. Hasil SKM 74
4. Umpan Balik Responden 76

BAB XII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI PANGAN OLAHAN 78
1. Profil Unit Kerja 78
2. Jumlah Populasi dan Responden 79
3. Hasil SKM 79
4. Umpan Balik Responden 81

BAB XIII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO RENDAH DAN SEDANG 85
1. Profil Unit Kerja 85
2. Jumlah Populasi dan Responden 86
3. Hasil SKM 86
4. Umpan Balik Responden 88

BAB XIV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO TINGGI DAN TEKNOLOGI BARU 90
1. Profil Unit Kerja 90
2. Jumlah Populasi dan Responden 90
3. Hasil SKM 91
4. Umpan Balik Responden 92

BAB XV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL 93
1. Profil Unit Kerja 93
2. Jumlah Populasi dan Responden 93
3. Hasil SKM 94
4. Umpan Balik Responden 96

BAB XVI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN DUKUNGAN STRATEGIS PIMPINAN 98
1. Profil Unit Kerja 98
2. Jumlah Populasi dan Responden 98
3. Hasil SKM 99

BAB XVII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR/BALAI POM 102
1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar/Balai POM 102
2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan 103
3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan 103

BAB XVIII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER BALAI BESAR/ BALAI POM 105
1. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh 105
2. Hasil SKM BBPOM di Medan 107
3. Hasil SKM BBPOM di Padang 109
4. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru 112
5. Hasil SKM BBPOM di Palembang 114
6. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung 115
7. Hasil SKM BBPOM di Jakarta 118
8. Hasil SKM BBPOM di Bandung 119
9. Hasil SKM BBPOM di Semarang 121
10. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta 124
11. Hasil SKM BBPOM di Surabaya 126
12. Hasil SKM BBPOM di Serang 129
13. Hasil SKM BBPOM di Denpasar 130
14. Hasil SKM BBPOM di Mataram 132
15. Hasil SKM BBPOM di Pontianak 134
16. Hasil SKM BPOM di Palangkaraya 135
17. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin 138
18. Hasil SKM BBPOM di Samarinda 139
19. Hasil SKM BBPOM di Manado 141
20. Hasil SKM BBPOM di Makassar 143
21. Hasil SKM BBPOM di Jayapura 146
22. Hasil SKM BPOM di Jambi 147
23. Hasil SKM BPOM di Bengkulu 149
24. Hasil SKM BPOM di Batam 151
25. Hasil SKM BPOM di Kupang 153
26. Hasil SKM BPOM di Palu 154
27. Hasil SKM BPOM di Kendari 156
28. Hasil SKM BPOM di Ambon 158
29. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang 159
30. Hasil SKM BPOM di Gorontalo 161
31. Hasil SKM BPOM di Manokwari 162

BAB XIX
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 165
1. Kesimpulan 165
2. Rekomendasi 165

BAB I
PENDAHULUAN

1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas–asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatk an kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
   a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
   b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
      1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
      2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Surat Tugas Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor B-TU.01.02.7.71.04.18.0326 tertanggal 30 April 2018 untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM Tahun 2018.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

2. Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

3. Sasaran Pelaksanaan

1. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Manfaat yang Diharapkan

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, baik Pusat maupun Balai.
2. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.

5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketahuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.
8. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

a. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat serta pada Unit Pelaksana Teknis.

Untuk responden di lingkungan Badan POM Pusat dihitung dari jumlah populasi pelanggan layanan selama 2 (dua) bulan.

2) Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 13 (tiga belas) unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat sebagai berikut:

1) Direktorat Registrasi Obat;
2) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
3) Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
4) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
5) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
6) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
7) Direktorat Pengawasan Kosmetik;
8) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan;
9) Direktorat Registrasi Pangan Olahan;
10) Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Rendah dan Sedang;
11) Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru;
12) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional;
13) Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis dilakukan pada 31 Balai Besar/Balai POM, yaitu:

1) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh;
2) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan
3) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
4) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru;
5) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang;
6) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung;
7) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;
8) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung;
9) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang;
10) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta;
11) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya;
12) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Serang.
13) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Denpasar;
14) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
15) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak;
16) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya;
17) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin;
18) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda;
19) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado;
20) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar;
21) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jayapura;
22) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi;
23) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
24) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;
25) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang;
26) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;
27) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kendari;
28) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon;
29) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang

30) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo; dan

31) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari;

b. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari tanggal 2 Mei 2018 s.d 31 Juli 2018.

Dalam pelaksanaan survei dilakukan dengan 2 metode yaitu :

1) Metode *Offline*

Dalam metode ini, responden mengisi kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan, sesuai dengan penilaian/pendapat responden. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden di masing-masing unit pelayanan Badan POM dan Balai Besar/Balai POM pada waktu operasional pelayanan selama waktu survei dilaksanakan.

2) Metode *Online*

Pelaksanaan survei secara *online* pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 dilakukan untuk unit layanan publik di Badan POM Pusat, melalui 2 mekanisme, yakni :

1) Untuk layanan publik BPOM yang sudah *online* sepenuhnya, survei dilakukan dengan mengisi kuesioner survei langsung pada aplikasi layanan publik BPOM yakni :

- E-NAPZA

  Untuk layanan Permohonan Analisa Hasil Pengawasan (AHP) dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

- SIAPIK

  Untuk layanan Pelayanan Persetujuan Iklan Obat pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

- E-BPOM

  Untuk layanan Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE) pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif; Direktorat

Pengawasan Kosmetik; Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan; Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang.

- SAS

  Untuk layanan Penilaian Obat Pemasukan Khusus pada Direktorat Registrasi Obat.

- E-REG

  Untuk layanan registrasi pangan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

2) Untuk layanan publik yang masih dalam transisi dari *offline* ke *online* pada tahun 2018, survei dilakukan dengan mengakses link melalui *google form* yang telah dibuat dan disampaikan kepada responden, sesuai **Tabel 1**.

Tabel 1. Tabel *Link Google Form* Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unit Layanan Publik	*Link Google Form*
1	Direktorat Registrasi Obat	http://bit.ly/DitRegistrasiObat
2	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;	http://bit.ly/DitPengawasanProduksiObatNPP
3	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	http://bit.ly/DitPengawasanDistribusidanPelayananObatNPP
4	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	http://bit.ly/DitPengawasanOTSK
5	Direktorat Regstrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	http://bit.ly/DitRegistrasiOTSKdanKos
6	Direktorat Pengawasan Kosmetik	http://bit.ly/DitPengawasanKosmetik
7	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	http://bit.ly/DitRegistrasiPanganOlahan
8	Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Resiko Rendah dan Sedang	http://bit.ly/DitPengawasanPanganRisikoRendahdanSedang
9	Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Resiko Tinggi dan Teknologi Baru	http://bit.ly/DitPengawasanPanganRisikoTinggidanTeknologiBaru
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	http://bit.ly/DitStandardisasiPanganOlahan
11	Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	http://bit.ly/BiroHumasDSP
12	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	http://bit.ly/PPPOMN

3) Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei

Pengolahan hasil survei dan finalisasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dilaksanakan pada bulan September 2018.

2. Kuesioner

a. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu:

1) **Bagian I**, berisi data responden meliputi umur, jenis pelayanan yang diterima, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Badan POM.
2) **Bagian II**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan dan harapan responden atas unsur pelayanan tersebut. Pada bagian ini juga terdapat kolom untuk menuliskan saran/masukan.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2018, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) **Biaya/Tarif (U4)**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan Prasarana (U9)**, 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).

d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 2. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Penilaian / Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik	
Pilihan Jawaban	**Nilai Jawaban**
A	4
B	3
C	2
D	1

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

3. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

a. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang\right] \times 25$$

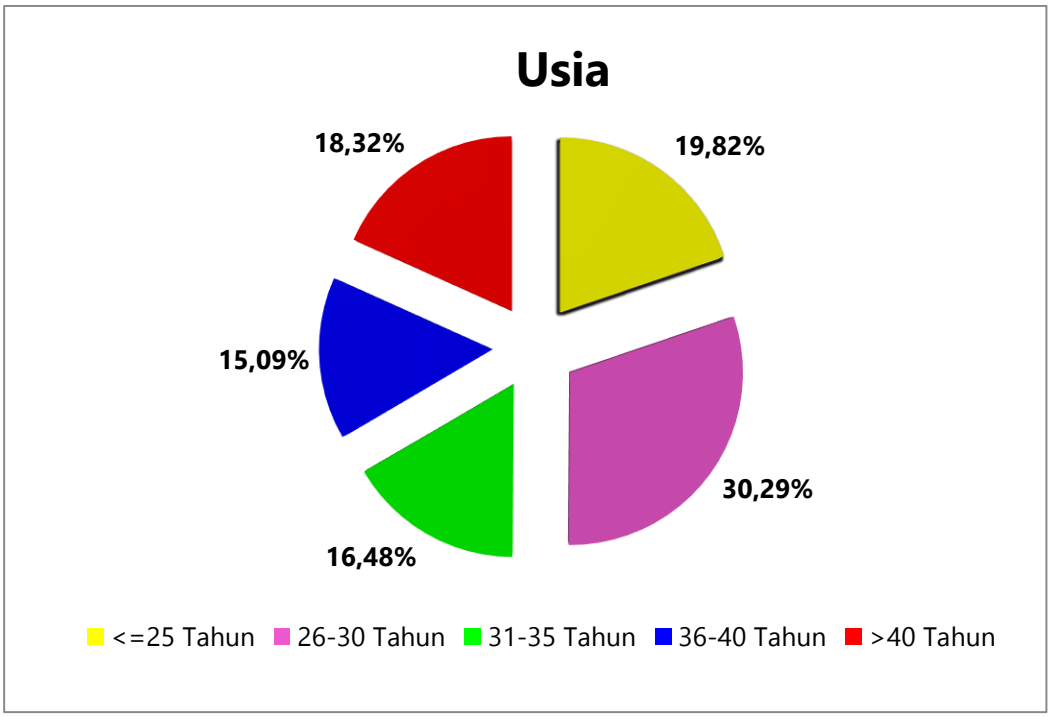
Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 3.**

Tabel 3. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

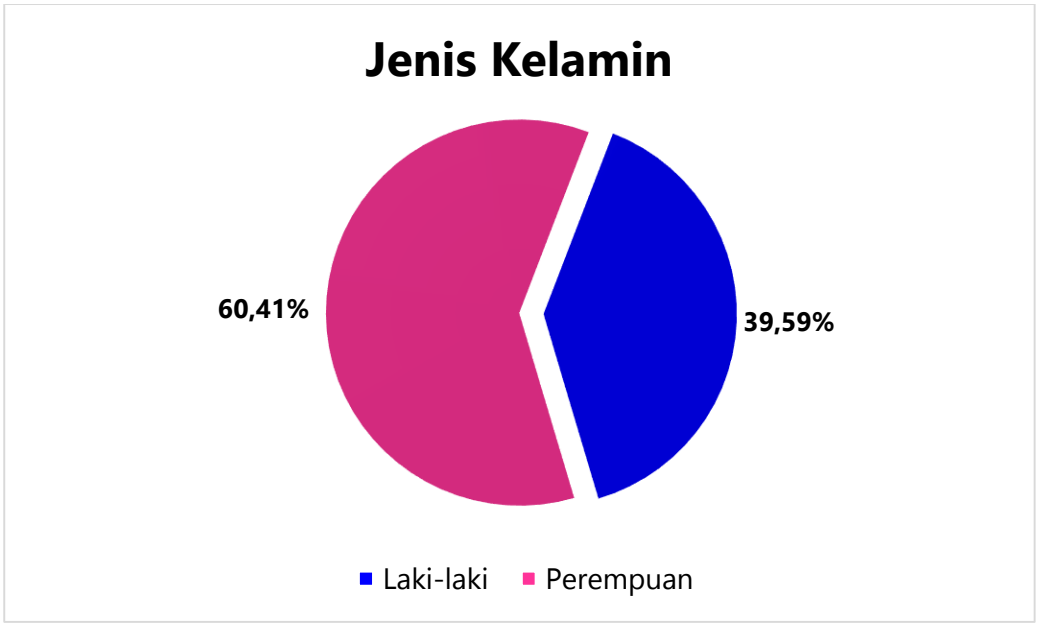
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Karakteristik Responden Badan POM

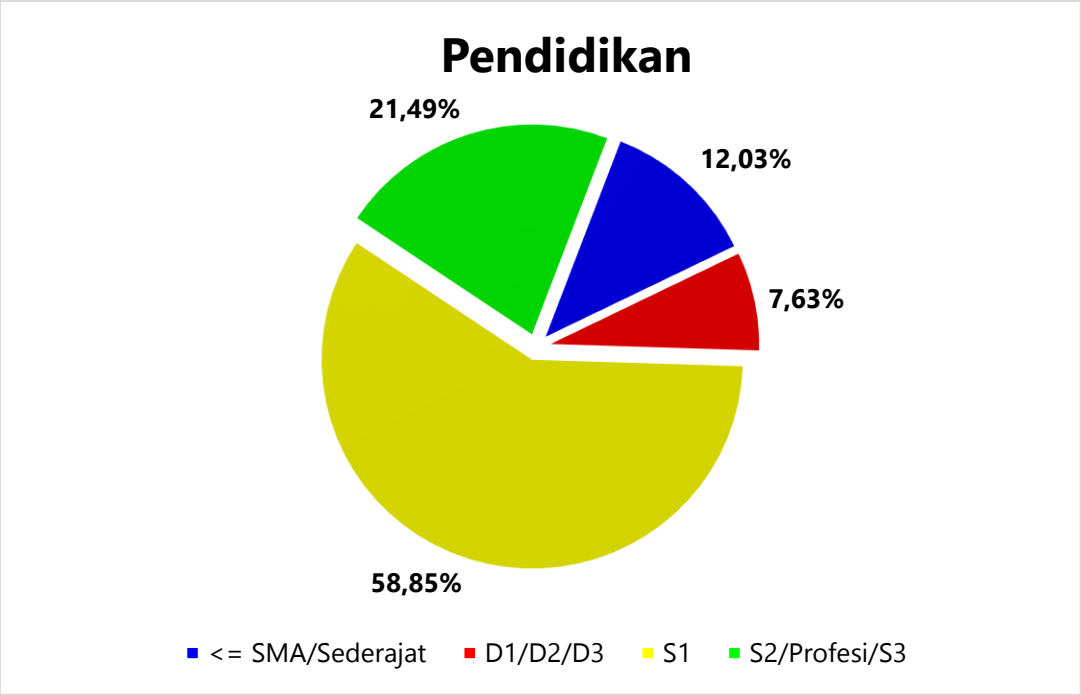
a. Badan POM Pusat



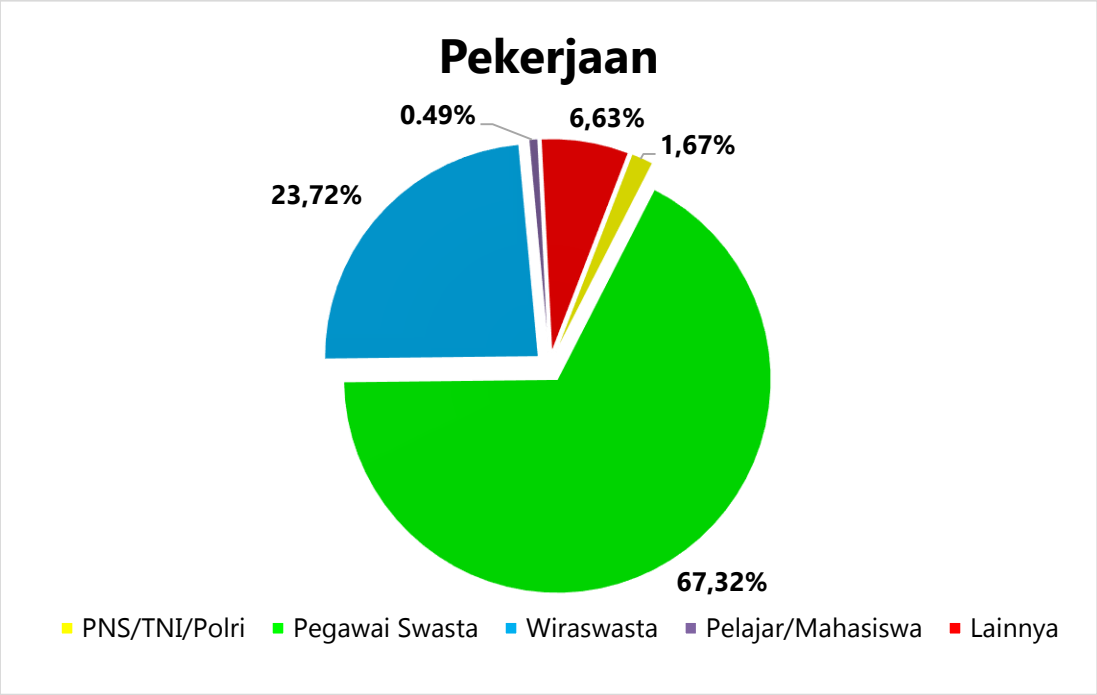
Gambar 1. Profil Kelompok Usia Responden Badan POM Pusat



Gambar 2. Profil Preferensi Gender Responden Badan POM Pusat

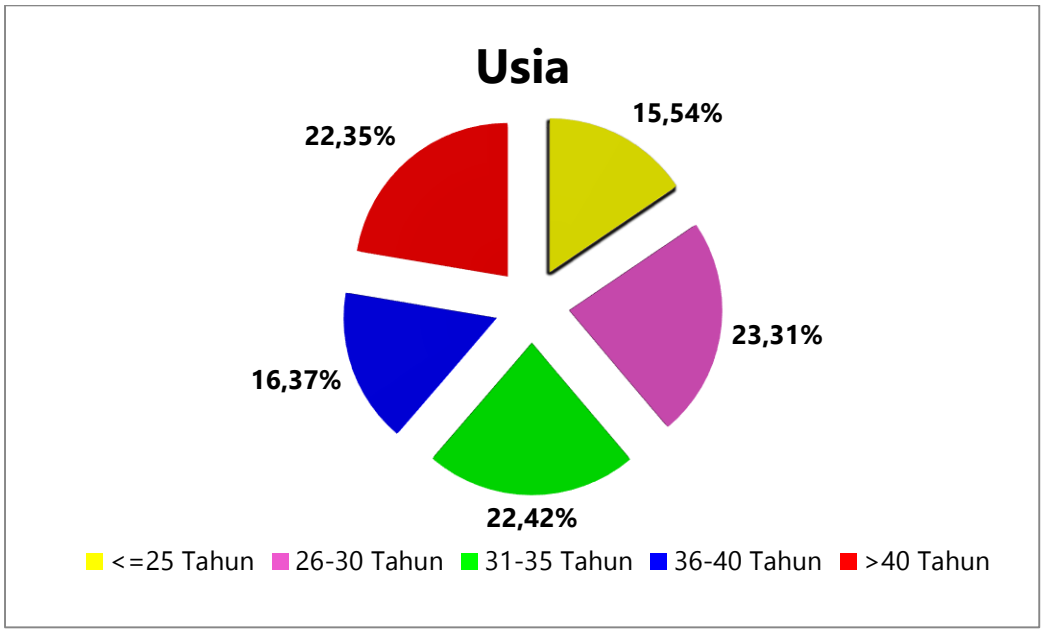


Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Responden Badan POM Pusat

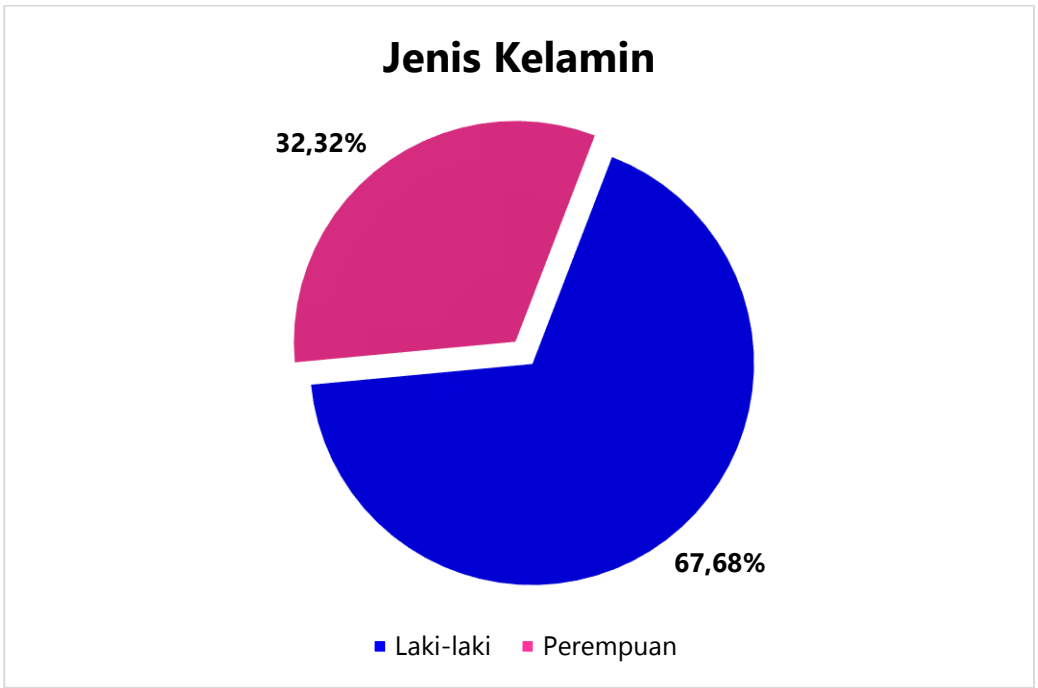


Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Badan POM Pusat

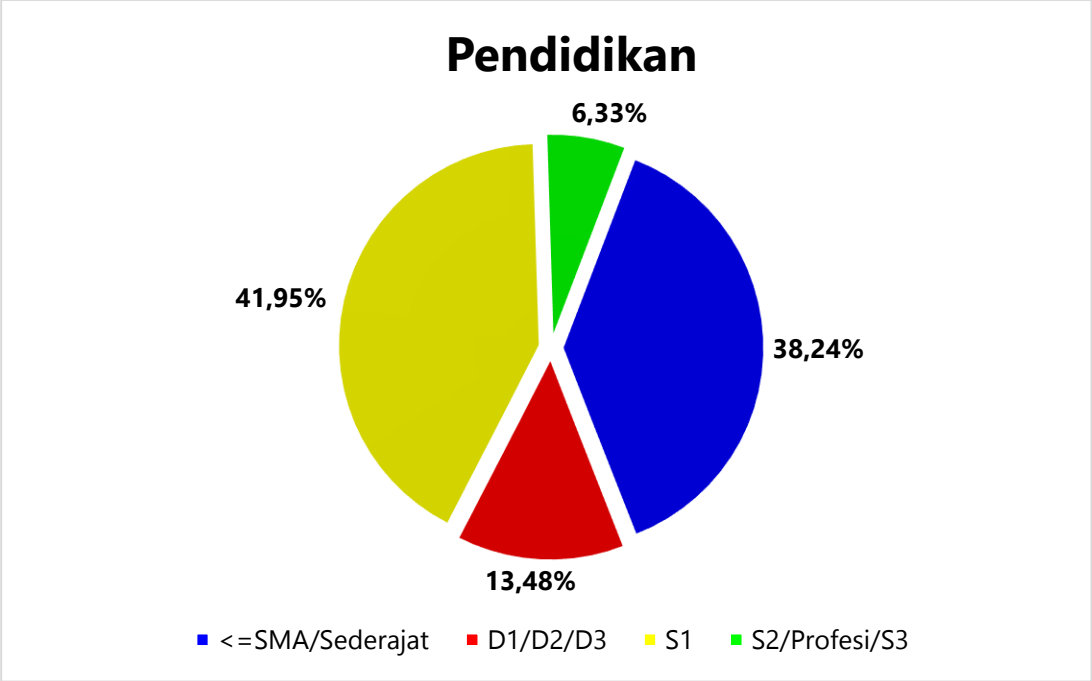
b. Balai Besar/Balai POM



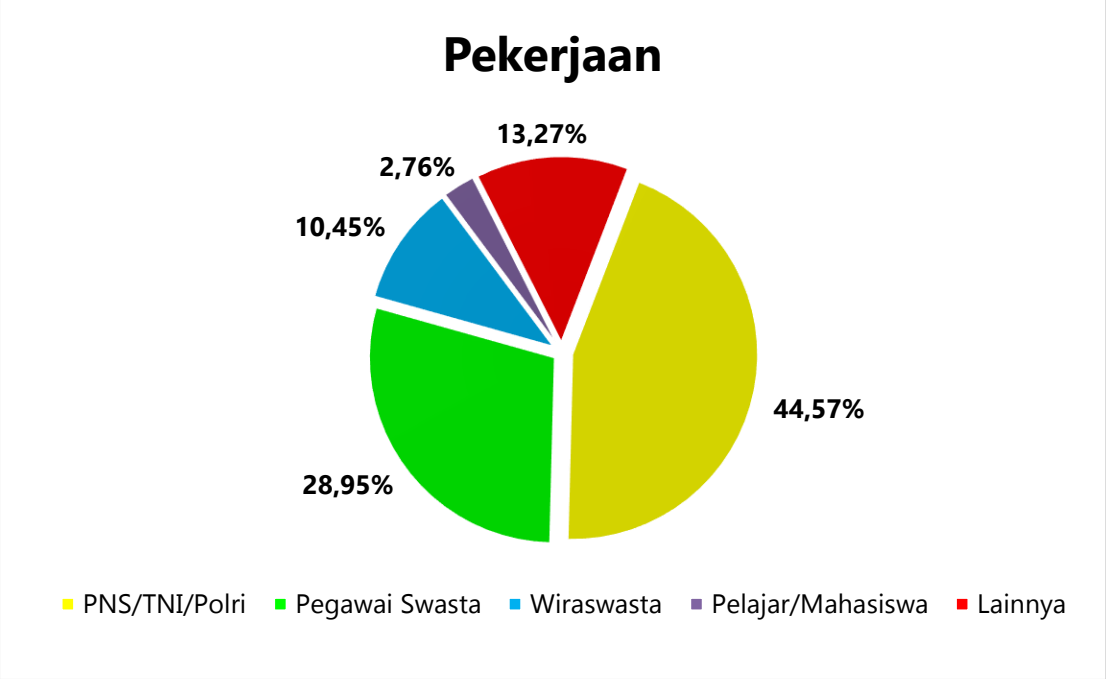
Gambar 5. Profil Kelompok Usia Responden Balai Besar/Balai POM



Gambar 6. Profil Preferensi Gender Responden Balai Besar / Balai POM



Gambar 7. Profil Kelompok Pendidikan Responden Balai Besar / Balai POM



Gambar 8. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai Besar / Balai POM

5. Karakteristik Responden Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

a. Badan POM Pusat

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Badan POM Pusat sebanyak 1.796 orang yang terbagi ke dalam 13 (tiga belas) unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat. Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 4.**

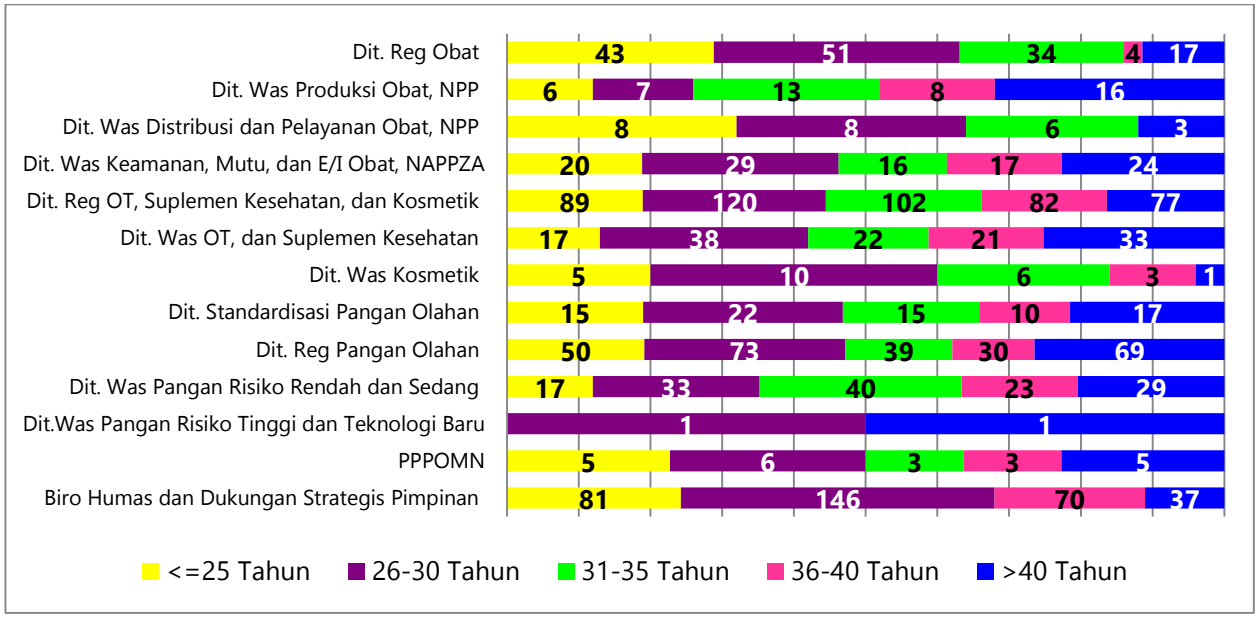
Tabel 4. Jumlah Responden di Unit Pelayanan Badan POM Pusat Tahun 2018

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Direktorat Registrasi Obat	149
2	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP	50
3	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	25
4	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	106
5	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	470
6	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	131
7	Direktorat Pengawasan Kosmetik	25
8	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	79
9	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	261
10	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	142
11	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	2
12	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	22
13	Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	334
TOTAL		**1.796**

Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama responden. Namun terdapat 1 unit pelayanan yaitu Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan, yang data respondennya tidak mencantumkan data usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sehingga sedikit mempengaruhi data rangkuman profil responden. Profil tersebut disajikan dalam uraian di bawah ini :

1) Usia Responden

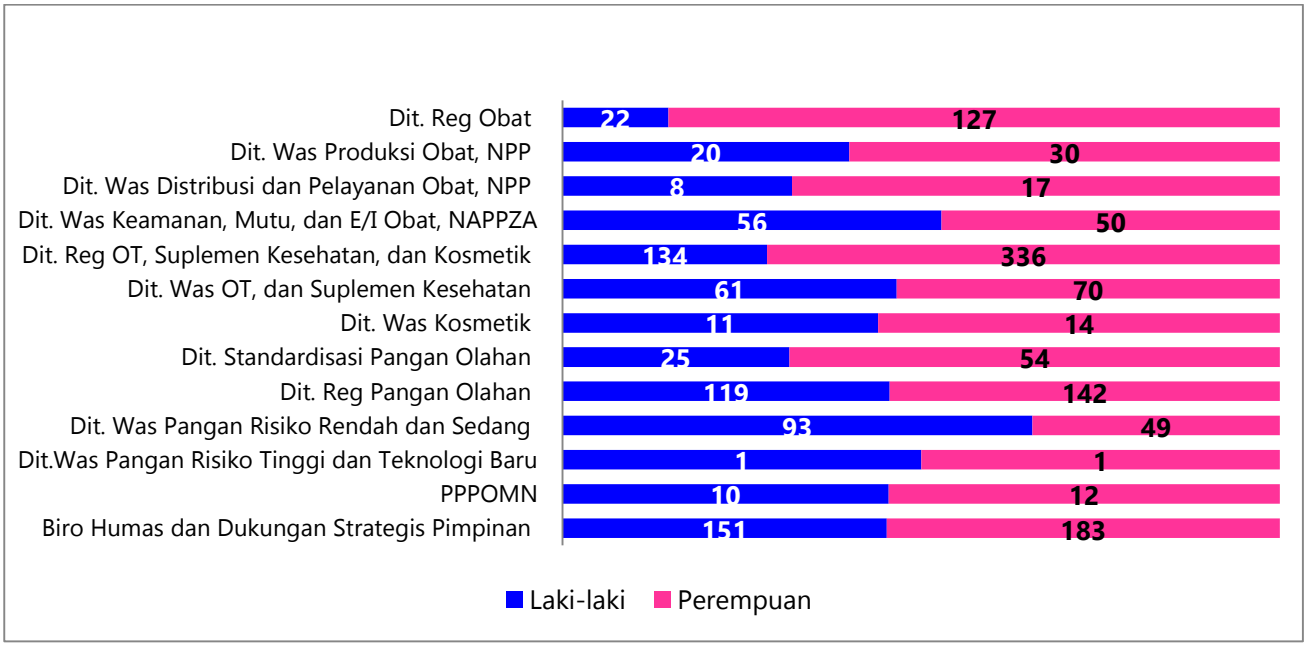
Secara umum kelompok terbesar responden pengguna jasa di lingkungan Badan POM Pusat adalah kelompok usia antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun, sebagaimana disajikan pada **Gambar 9.**



Gambar 9. Kelompok Usia Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

2) Preferensi Gender

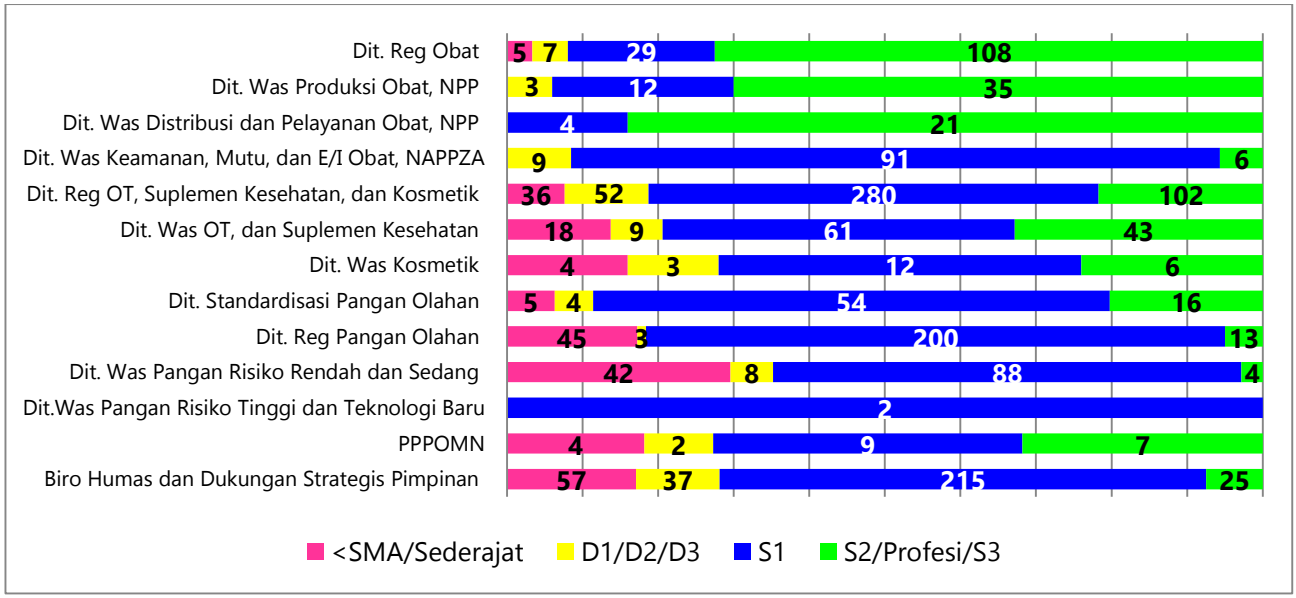
Secara umum, responden Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan POM Pusat sebagian besar adalah perempuan. Secara rinci preferensi gender responden sebagaimana disajikan pada **Gambar 10.**



Gambar 10. Preferensi Gender Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

3) Pendidikan

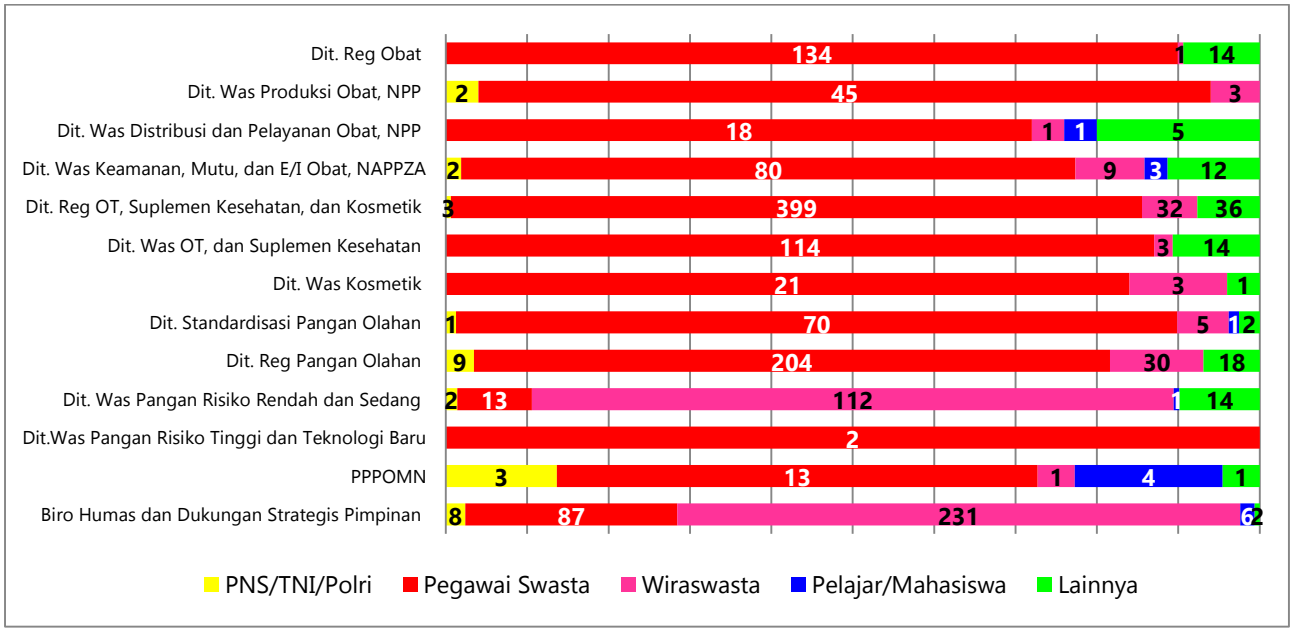
Tngkat pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan Badan POM Pusat sebagian besar telah menempuh jenjang perguruan tinggi, baik jenjang pendidikan S-1 maupun S-2, sebagaimana disajikan pada **Gambar 11.**



Gambar 11. Kelompok Pendidikan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

4) Pekerjaan

Mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pegawai swasta, dan wiraswasta, sebagaimana disajikan pada **Gambar 12**



Gambar 12. Kelompok Pekerjaan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

b. Balai Besar/Balai POM

Jumlah responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Balai Besar/Balai POM sebanyak 1.454 orang, terbagi ke dalam 31 (tiga puluh satu) unit pelayanan di lingkungan Balai Besar/Balai POM. Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 5.**

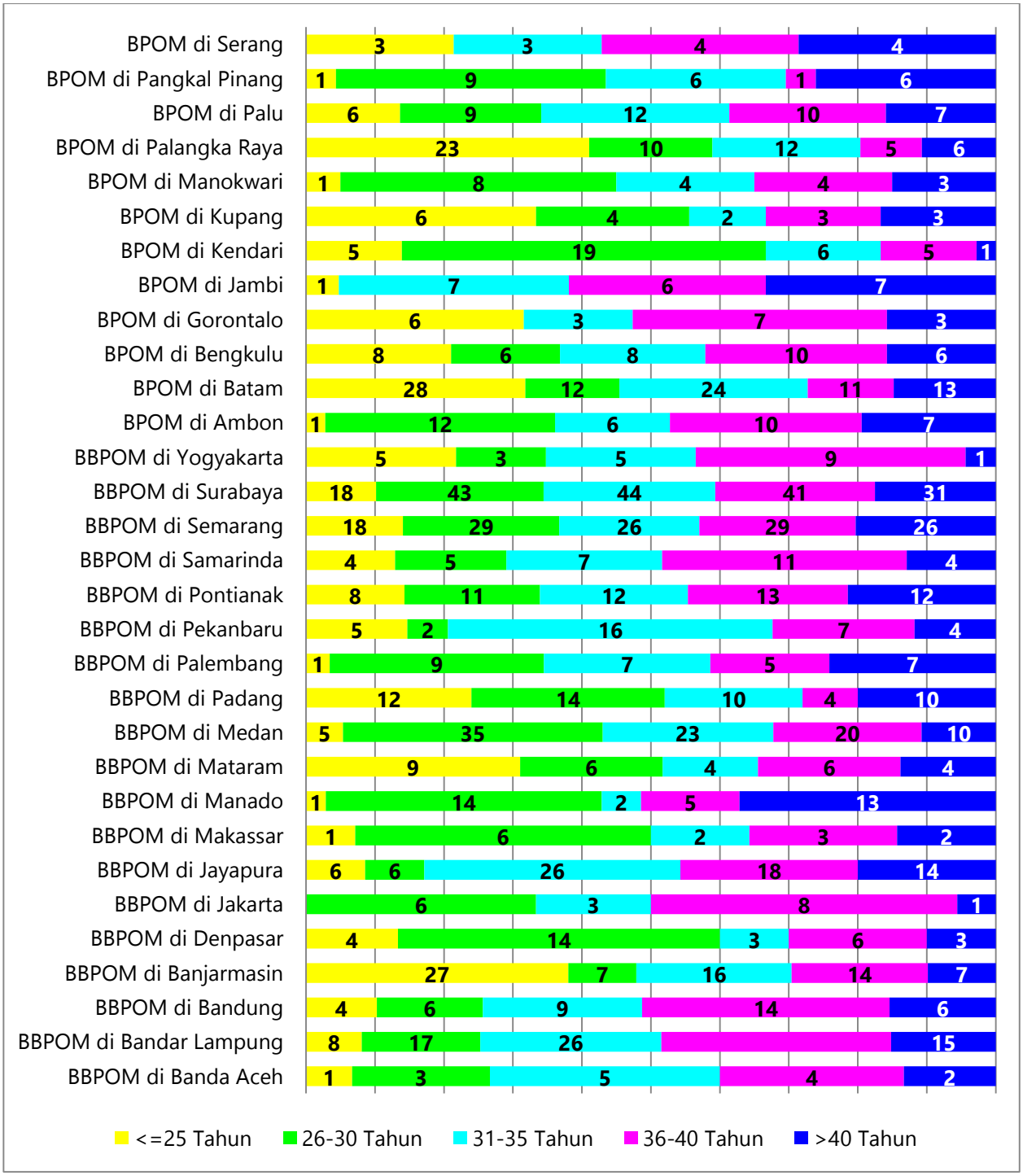
Tabel 5. Jumlah Responden di Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM Tahun 2018

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Balai Besar POM Di Banda Aceh	15
2	Balai Besar POM Di Medan	93
3	Balai Besar POM Di Padang	50
4	Balai Besar POM Di Pekanbaru	34
5	Balai Besar POM Di Palembang	29
6	Balai Besar POM Di Bandar Lampung	99
7	Balai Besar POM Di Jakarta	18
8	Balai Besar POM Di Bandung	39
9	Balai Besar POM Di Semarang	128
10	Balai Besar POM Di Yogyakarta	23
11	Balai Besar POM Di Surabaya	177
12	Balai POM Di Serang	14
13	Balai Besar POM Di Denpasar	30
14	Balai Besar POM Di Mataram	29
15	Balai Besar POM Di Pontianak	56
16	Balai POM Di Palangka Raya	56
17	Balai Besar POM Di Banjarmasin	71
18	Balai Besar POM Di Samarinda	31
19	Balai Besar POM Di Manado	35
20	Balai Besar POM Di Makassar	14
21	Balai Besar POM Di Jayapura	70
22	Balai POM Di Jambi	21
23	Balai POM Di Bengkulu	38
24	Balai POM Di Batam	88
25	Balai POM Di Kupang	18
26	Balai POM Di Palu	44
27	Balai POM Di Kendari	36
28	Balai POM Di Ambon	36
29	Balai POM Di Pangkalpinang	23
30	Balai POM Di Gorontalo	19
31	Balai POM Di Manokwari	20
TOTAL		**1.454**

Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar/Balai POM dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama responden. Profil tersebut disajikan dalam uraian di bawah ini :

1) Usia Responden

Secara umum kelompok terbesar responden pengguna jasa unit pelayanan di lingkungan Balai Besar/Balai POM adalah kelompok usia antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun, sebagaimana disajikan pada **Gambar 13.**



Gambar 13. Kelompok Usia Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM

2) Preferensi Gender

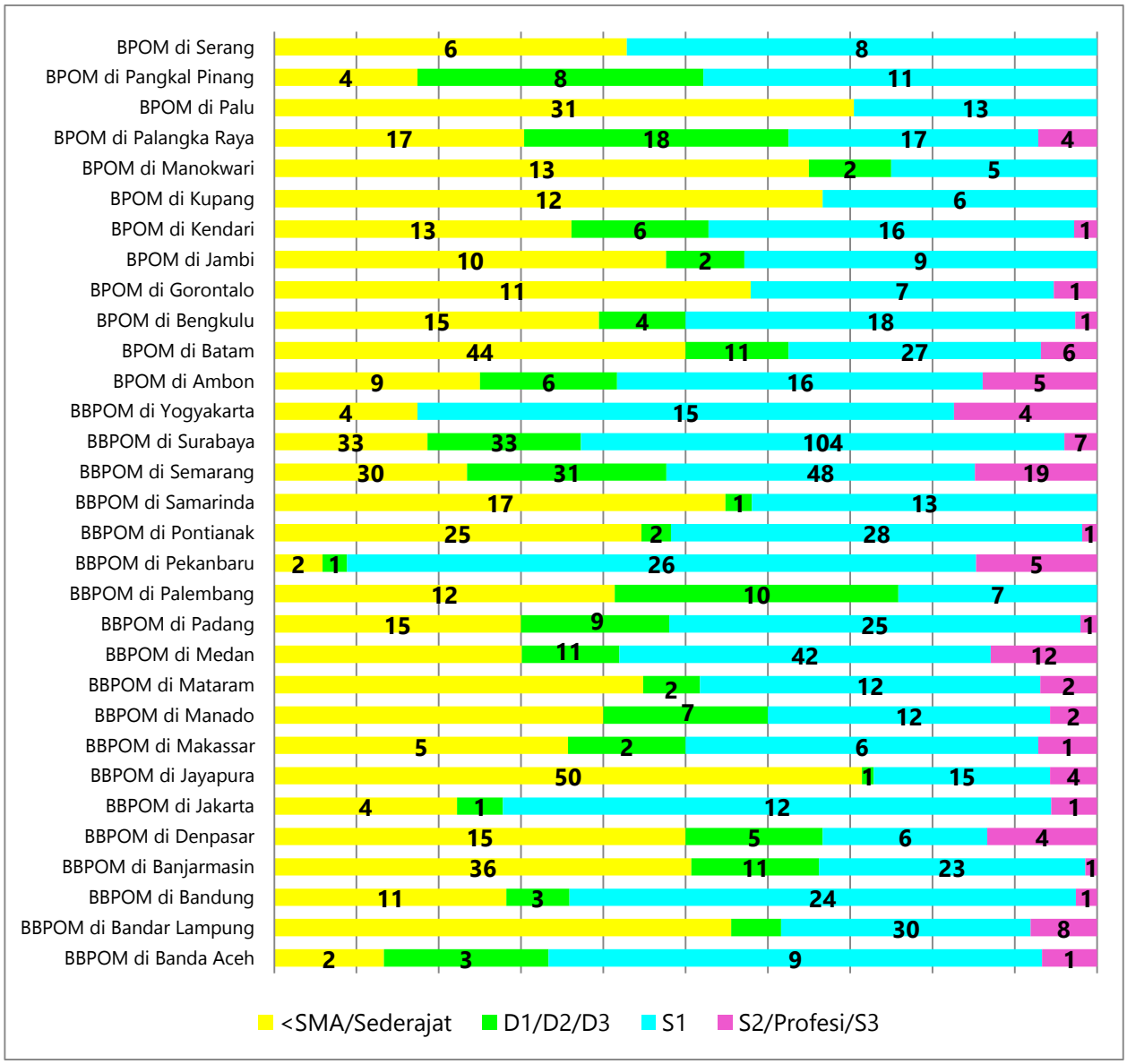
Secara umum, responden Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di lingkungan Balai Besar / Balai POM sebagian besar adalah pria. Secara rinci preferensi gender responden sebagaimana disajikan pada **Gambar 14.**



Gambar 14. Preferensi Gender Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM

3) Pendidikan

Profil kelompok pendidikan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan masyarakat di unit pelayanan Balai Besar/Balai POM sebagian besar telah menempuh jenjang perguruan tinggi, baik jenjang pendidikan S-1 maupun S-2, sebagaimana disajikan pada **Gambar 15.**

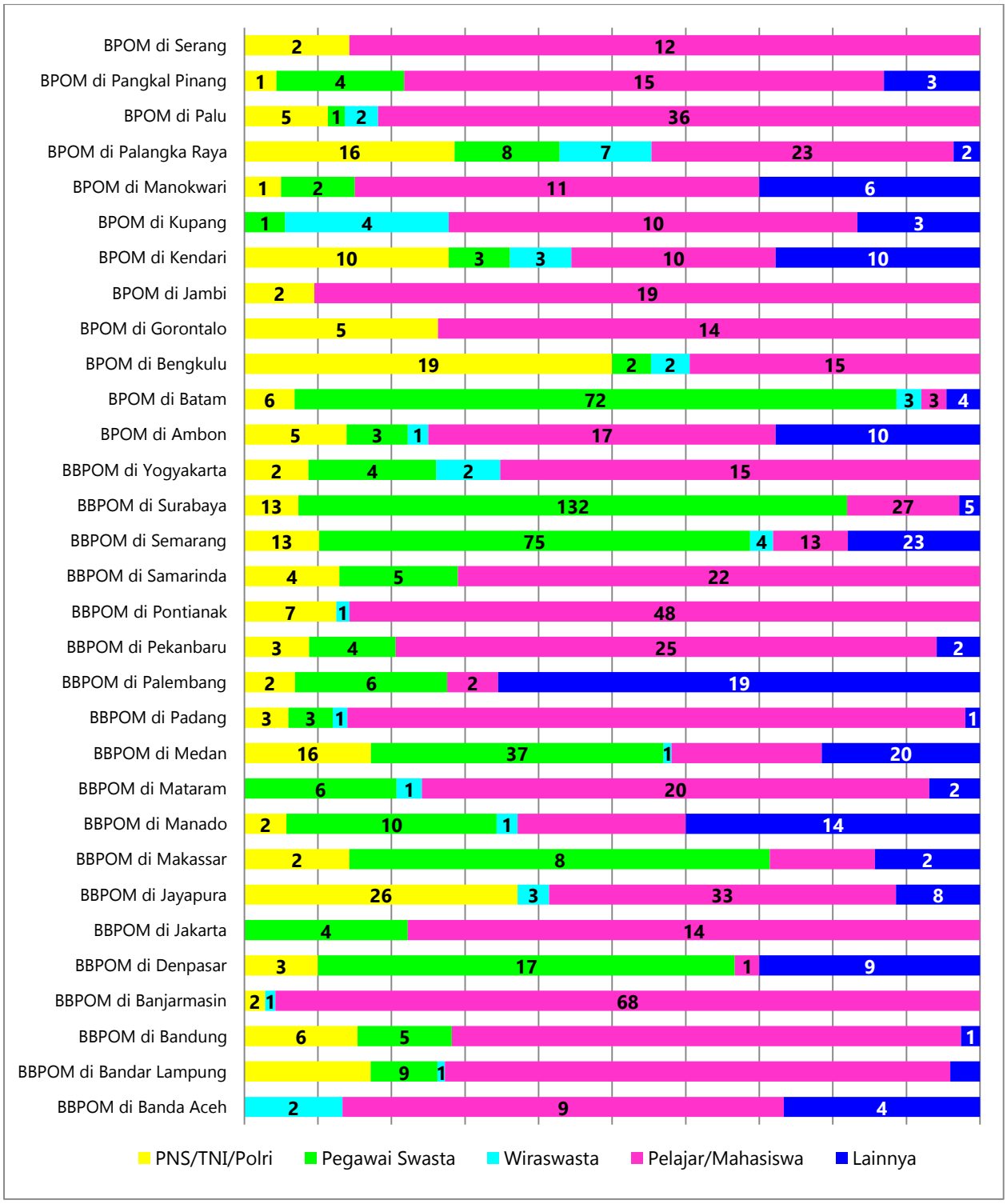


Gambar 15. Kelompok Pendidikan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM

4) Pekerjaan

Secara rinci kelompok pekerjaan responden Survei Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan Balai Besar/Balai POM sebagaimana disajikan pada **Gambar 16.**

adalah sebagian besar merupakan PNS/TNI/Polri, diikuti oleh Pegawai Swasta pada urutan kedua.



Gambar 16. Kelompok Pekerjaan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan BB/ BPOM

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM PUSAT

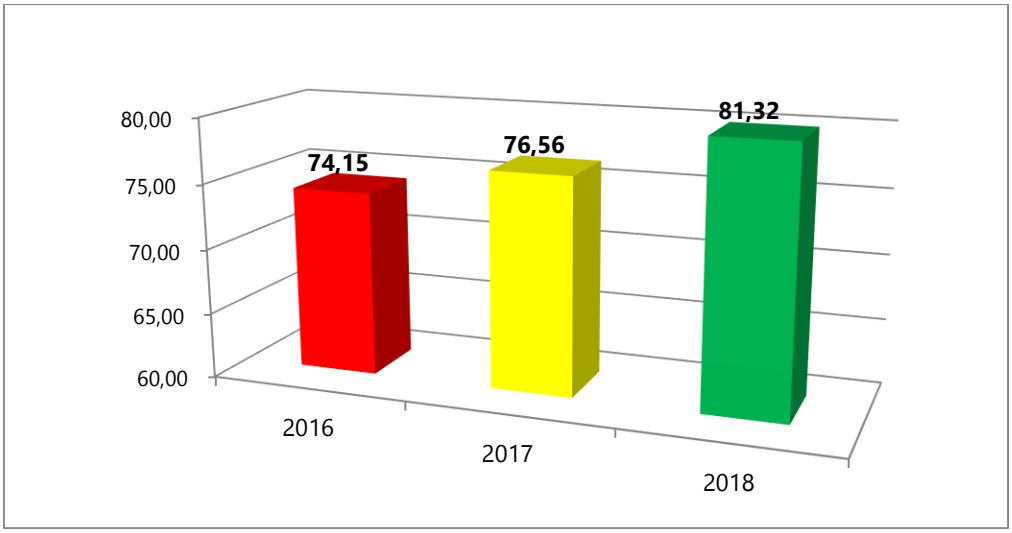
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada unit pelayanan Badan POM Pusat dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Badan POM Pusat dan masing-masing unsur pelayanan Tahun 2018. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 memiliki perbedaan dengan tahun sebelumnya pada unsur pelayanan dan rentang nilai interpretasi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 kemudian dilakukan pembandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 dan 2016.

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM Pusat

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 1.796 responden pada 13 (tiga belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat tahun 2018 menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **81,32** (delapan puluh satu koma tiga puluh dua). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik.**

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dilakukan terhadap 13 (tiga belas) unit pelayanan publik. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 disajikan pada **Gambar 17.**



Gambar 17. Nilai SKM Badan POM Pusat tahun 2016 – 2018

2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Badan POM tahun 2016, 2017, dan 2018 dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Nilai SKM Per Unsur Tahun 2016, 2017, dan 2018

Unsur Pelayanan	2016/2017	2018	2016	2017	2018
Persyaratan Pelayanan	U1	U1	75,27	78,83	81,60
Prosedur Pelayanan	U2	U2	75,15	78,19	79,99
Waktu Pelayanan	U3	U3	68,17	72,12	76,30
Biaya/Tarif	U4	U4	81,40	83,01	76,17
Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	U5	U5	74,86	76,44	78,90
Kompetensi Pelaksana	U6	U6	75,92	78,10	82,48
Perilaku Pelaksana	U7	U7	78,26	79,32	83,97
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U8	U8	70,93	73,48	88,79
Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	U9	U9	75,89	77,42	83,62
Kejelasan Petugas/Pelaksana	U10	-	69,70	72,73	-
Maklumat Pelayanan	U11	-	72,89	75,79	-
Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	U12	-	75,91	77,31	-
Nilai SKM			**74,15**	**76,56**	**81,32**

Keterangan:

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014, berlaku tahun 2015-2017:
  - : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 -100,00)
  - : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51- 81,25)
  - : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 – 62,50)
  - : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 43,75)
- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, berlaku tahun 2018:
  - : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
  - : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
  - : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
  - : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Data pada **Tabel 6** menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2018 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2017, namun terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang mengalami penurunan yaitu unsur Biaya/Tarif yang kemungkinan disebabkan karena perubahan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Badan POM sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.

3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Perbandingan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Tabel 7.**

Tabel 7. Nilai SKM Per Unit Pelayanan Tahun 2017 dan 2018

Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai SKM		Kenaikan/ Penurunan
	2017	2018	
Dit. Registrasi Obat	73,31	77,66	4,35
Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	78,86	81,22	2,36
Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	76,30	85,11	8,81
Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	78,38	81,43	3,05
Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	74,06	80,30	6,24
Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	-	86,13	-
Dit. Pengawasan Kosmetik	-	87,85	-
Dit. Standardisasi Pangan Olahan	75,47	80,53	5,06
Dit. Registrasi Pangan Olahan	82,29	83,08	0,79
Dit. Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	-	79,45	-
Dit. Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	-	79,17	-
Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	82,43	78,21	(4,22)
Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan	-	77,05	-

Keterangan:

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014, berlaku tahun 2015-2017:
  - : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 -100,00)
  - : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51- 81,25)
  - : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 – 62,50)
  - : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 43,75)

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, berlaku tahun 2018:
  - : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
  - : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
  - : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
  - : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Data pada **Tabel 7** menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2018 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2017, namun demikian terdapat 1 (satu) unit pelayanan yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2017 yaitu Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional turun sebesar 4,22.

4. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per unit pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 8.**

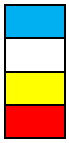
Tabel 8. Nilai SKM Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan Tahun 2018

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dit. Reg Obat	77,66	76,53	74,62	72,69	76,60	80,25	81,71	83,87	74,97
2	Dit. Wasprod Obat, NPP	81,92	81,14	73,66	75,37	79,14	84,31	84,97	93,62	76,82
3	Dit. Wasdis dan Pelayanan Obat, NPP	87,00	82,00	80,00	75,00	82,00	88,00	87,00	98,00	87,00
4	Dit. Was KMEI Obat, NAPPZA	84,78	83,76	73,71	73,07	79,02	84,85	84,49	79,20	89,96
5	Dit. Reg OT, SK, dan Kos	82,17	80,31	73,08	66,59	78,77	82,98	85,82	89,47	83,55
6	Dit. Was OT, dan SK	87,19	84,53	83,42	77,78	85,33	87,11	89,75	91,75	88,34
7	Dit. Was Kos	87,31	84,39	85,84	78,05	83,03	91,82	91,56	97,83	90,84
8	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	77,46	76,32	71,92	89,86	77,28	78,03	82,04	89,66	82,23
9	Dit. Reg Pangan Olahan	81,58	81,20	75,65	75,49	80,33	84,30	88,33	89,22	91,58
10	Dit. Was PRRS	81,52	78,93	74,31	75,68	77,68	81,28	79,28	86,18	80,17
11	Dit. Was PRTTB	75,00	75,00	75,00	87,50	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00
12	PPPOMN	79,76	80,36	79,61	66,96	76,19	78,57	80,80	82,59	79,02
13	Biro Humas dan DSP	77,47	75,37	71,11	-	75,37	75,67	80,91	72,83	87,65

Keterangan :

Dit. Reg Obat	: Direktorat Registrasi Obat
Dit. Wasprod Obat, NPP	: Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika,Psikotropika dan Prekursor
Dit. Wasdis Pelayanan Obat, NPP	: Direktorat Pengawasan Distribusi Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor
Dit. Was KMEI Obat, NAPPZA	: Direktorat Pengawasan Kemanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
Dit. Reg OT, SK, Kos	: Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Dit. Was OT, dan SK	: Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Dit. Was Kos	: Direktorat Pengawasan Kosmetik
Dit. Standarisasi Pangan Olahan	: Direktorat Standarisasi Pangan Olahan
Dit. Reg Pangan Olahan	: Direktorat Regsitrasi Pangan Olahan
Dit. Was PRRS	: Direktorat Pengawasan Risiko Rendah dan Sedang
Dit. Was PRTTB	: Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dn Teknologi Baru
PPPOMN	: Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
Biro Humas dan DSP	: Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

U1 : Persyaratan pelayanan
U2 : Prosedur pelayanan
U3 : Waktu Penyelesaian
U4 : Biaya/ Tarif
U5 : Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6 : Kompetensi Pelaksana
U7 : Perilaku Pelaksana
U8 : Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan
U9 : Sarana dan Prasarana



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

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Registrasi Obat sesuai dengan pasal 114 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang penilaian uji klinik dan pemasukan khusus, dan registrasi obat baru, produk biologi, dan obat generik;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penilaian uji klinik dan pemasukan khusus, dan registrasi obat baru, produk biologi, dan obat generik;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang penilaian uji klinik dan pemasukan khusus, dan registrasi obat baru, produk biologi, dan obat generik;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penilaian uji klinik dan pemasukan khusus, dan registrasi obat baru, produk biologi, dan obat generik;
e. pelaksanaan penilaian uji klinik dan pemasukan khusus;
f. pelaksanaan registrasi obat baru, produk biologi, dan obat generik;
g. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang; dan pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2018 dilakukan terhadap 17 (tujuh belas) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 9**.

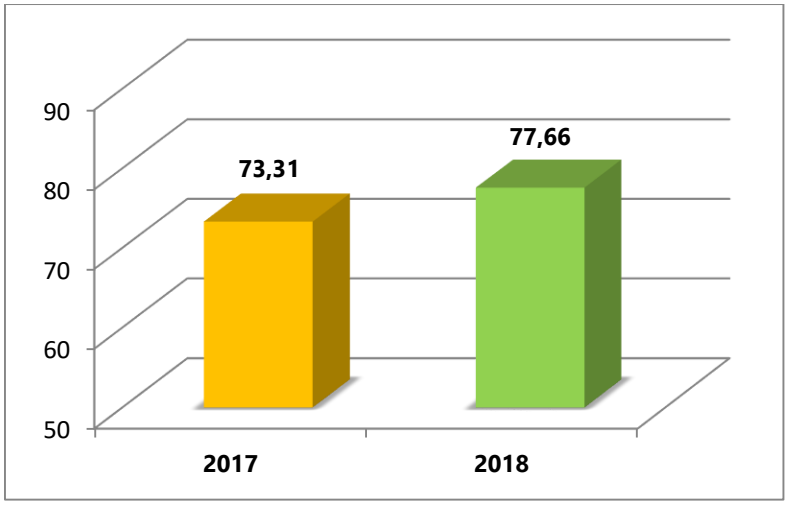
Tabel 9. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi dalam 2 Bulan	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Registrasi Baru Obat Baru	5	5	5
2	Registrasi Baru Obat Generik	16	15	15
3	Registrasi Baru Produk Biologi	2	2	2
4	Registrasi Ulang Obat Baru	4	4	4
5	Registrasi Ulang Obat Generik	25	24	24
6	Registrasi Ulang Produk Biologi	2	2	2
7	Registrasi Variasi Obat Baru	9	9	9
8	Registrasi Variasi Obat Generik	18	17	17
9	Registrasi Variasi Produk Biologi	6	6	6
10	Pra Registrasi Obat Baru	9	9	9
11	Pra Registrasi Obat Generik	19	18	18
12	Pra Registrasi Produk Biologi	5	5	3
13	Penilaian Uji Klinik	2	2	2
14	Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	8	8	8
15	Penilaian Uji Bioekivalensi	5	5	5
16	Penilaian Obat Pemasukan Khusus	20	19	19
17	Persetujuan *Certificate of Pharmaceutical Product*	11	11	1
Jumlah		**166**	**161**	**149**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Registrasi Obat dilakukan terhadap 17 (tujuh belas) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 149 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **77,66**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **4,35** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 18**.



Gambar 18. Perbandingan nilai SKM Tahun 2017–2018 Pada Direktorat Registrasi Obat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	77,66
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	76,53
U3	Waktu Pelayanan	74,62
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	72,69
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	76,60
U6	Kompetensi Petugas	80,25
U7	Perilaku Petugas	81,71
U8	Penanganan Pengaduan	83,87
U9	Sarana dan Prasarana	74,97
Rata-rata		**77,66**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 11.**

Tabel 11.
Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Registrasi Baru Obat Baru	85,00	80,00	75,00	80,00	75,00	80,00	85,00	85,00	80,00	**80,56**
Registrasi Baru Obat Generik	78,33	76,67	78,33	75,00	78,33	85,00	85,00	85,00	80,00	**80,19**
Registrasi Baru Produk Biologi	87,50	87,50	75,00	62,50	75,00	87,50	100,00	75,00	87,50	**81,94**
Registrasi Ulang Obat Baru	75,00	75,00	75,00	87,50	75,00	75,00	75,00	75,00	68,75	**75,69**
Registrasi Ulang Obat Generik	79,17	75,00	71,88	77,08	78,13	85,42	85,42	90,63	82,29	**80,56**
Registrasi Ulang Produk Biologi	75,00	75,00	75,00	62,50	75,00	75,00	62,50	87,50	62,50	**72,22**
Registrasi Variasi Obat Baru	83,33	86,11	88,89	75,00	77,78	80,56	91,67	83,33	75,00	**82,41**
Registatrasi Variasi Obat Generik	77,94	75,00	70,59	69,12	77,94	85,29	82,35	79,41	70,59	**76,47**
Registrasi Variasi Produk Biologi	75,00	70,83	66,67	58,33	75,00	79,17	79,17	83,33	70,83	**73,15**
Pra Registrasi Obat Baru	75,00	75,00	69,44	69,44	80,56	75,00	86,11	91,67	80,56	**78,09**
Pra Registrasi Obat Generik	76,39	73,61	72,22	70,83	75,00	79,17	79,17	84,72	70,83	**75,77**
Pra Registrasi Produk Biologi	75,00	75,00	75,00	83,33	75,00	83,33	75,00	75,00	58,33	**75,00**
Penilaian Uji Klinik	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	87,50	100,00	75,00	**79,17**
Penilaian Protokol Uji BE	75,00	75,00	71,88	68,75	78,13	81,25	81,25	87,50	78,13	**77,43**
Penilaian Uji BE	75,00	75,00	80,00	70,00	80,00	85,00	80,00	90,00	75,00	**78,89**
Penilaian Obat Pemasukan Khusus	77,63	76,32	73,68	76,32	76,32	77,63	78,95	77,63	84,21	**77,63**
Persetujuan CPP	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	**75,00**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden. Pertanyaan tersebut disediakan sebagai pertanyaan terbuka sehingga responden dapat memberikan saran dan masukan yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Saran dan masukan tersebut merupakan pendapat subjektif dari responden kepada masing-masing unit pelayanan publik :

Tabel 12. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Registrasi Obat

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
Registrasi Baru Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu : • Hendaknya BPOM memiliki fungsi *Duty Manager* yang mau mendengar keluhan industri • Untuk sistem online : agar ada *dedicated personel* dan sistem yang lebih "*robust*". b) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu: • Agar lebih komitmen terhadap waktu pelayanan • Agar konsultasi dengan kepala seksi dapat rutin dilakukan, sebulan 2 kali c) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : agar sarana komputer untuk mengisi kuota AeRO di perbanyak 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Pelayanan sudah baik, pertahankan
Registrasi Baru Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu : • Agar jadwal konsultasi lebih sering diadakan • Agar ada notifikasi yang di email ke industri terkait dengan progress registrasi b) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu : • Agar waktu evaluasi lebih dipercepat • Hendaknya proses AeRO registrasi baru obat generik agar disesuaikan dengan timeline c) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : • Agar toilet pada gedung B menyediakan tisue dan sabun tangan • Agar diberikan tulisan dan nama petugas untuk setiap loket maupun evaluator 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Semoga pelayanan lebih baik lagi
Registrasi Baru Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar timeline registrasi lebih diperhatikan b) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu agar lebih cepat tanggap merespon aduan c) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu agar ditambahkan untuk *charge handphone* dan sarana air minum 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : -

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
	3. Saran berupa apresiasi atas mutu Layanan yang telah dirasakan : -
Registrasi Ulang Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu agar evaluator di Loket, memeriksa kelengkapan dokumen berdasarkan *checklist* b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar jadwal konsultasi bisa lebih sering dilakukan c) Unsur Perilaku Petugas (U7) yaitu agar kedisiplinan petugas ditingkatkan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan Layanan sudah cukup baik.
Registrasi Ulang Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu : • Agar lebih tepat waktu, dalam mengeluarkan NIE • Hendaknya waktu untuk berkonsultasi ditambah b) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) yaitu agar aplikasi new AeRO ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, khususnya untuk validasi zat aktif dan zat tambahan lainnya c) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : agar fasilitas komputer pengisian kuota diperbaiki 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan Sudah baik dan pertahankan
Registrasi Ulang Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar jadwal konsultasi produk biologi dibuat pasti b) Unsur Perilaku Petugas (U7) yaitu hendaknya evaluator bersifat lebih sopan dan ramah 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
Registrasi Variasi Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu agar *checklist* dokumen lebih transparan dan sesuai kebutuhan. b) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar diberikan kepastian jam buka layanan setelah jam istirahat. c) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu perlu adanya pelatihan lagi untuk evaluator-evaluator baru. d) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) hendaknya email dari pendaftar

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
	dibalas 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Sudah baik,sekarang konsultasi bisa daftar melalui online
Registrasi Variasi Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu : • Agar *timeline* yang diberikan bukan hanya *timeline* persetujuan, tapi juga waktu respon • Fitur dalam aplikasi tanya jawab via online lebih dimaksimalkan b) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar waktu tempuh dalam proses evaluasi disesuaikan dengan aturan lamanya hari kerja. c) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) yaitu sebaiknya NIE yang keluar dapat di informasikan via email. d) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu agar pelayanan pengaduan dapat di tanggapi lebih cepat. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Registrasi Variasi Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar konsultasi dapat menggunakan media online. b) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar pelayanan di loket A tidak terlalu lama dan buka loketnya ontime. c) Unsur Perilaku Petugas (U7) yaitu agar Evaluator lebih menghargai RA officer serta menghindari intonasi bicara yang tinggi. d) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu hendaknya disediakan laptop, agar ketika listrik padam pelayanan tidak terhambat. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Pra Registrasi Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu hendaknya dapat melakukan diskusi via online *system*, terutama untuk produk yang disubmit online. b) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu terkait pengeluaran HPR agar dapat ditingkatkan lagi ketepatan waktu evaluasi sesuai *timeline*. c) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu hendaknya pertanyaan via email dapat dijawab dalam waktu maksimal 1 minggu. d) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu agar komputer untuk kuota AERO ditambah agar tidak antri. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
	- 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan yaitu pelayanan sudah lebih baik dan terbuka dengan insdustri.
Pra Registrasi Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu agar ketentuan mengenai dokumen apa saja yang perlukan saat pra registrasi lebih diperjelas, karena jika sudah terlanjur daftar lewat AeRO pendaftar terlanjur membayar. b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar sistem new AeRO diperbaiki terutama dalam perhitungan hari pelayanan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Pra Registrasi Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu agar *checklist* produk biologi sebaiknya di update menyesuaikan obat baru untuk pra registrasinya. b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu ada baiknya jika di develop sistem *cell* HPR/surat terkait pra registrasi online 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Penilaian Uji Klinik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar disediakan layanan online untuk surat keluar, sehingga cukup membuka web jika ada surat balasan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu agar ditingkatkan untuk pelayanannya 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Penilaian Protokol Uji BE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar waktu pelayanan dingkatkan lagi, kalau bisa sesuai HK yang ditetapkan. b) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu agar fasilitas yang ada agar ditingkatkan dan dilengkapi lagi. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
Penilaian Uji BE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu agar tidak ada permintaan dokumen di luar *checklist* seperti raw data. b) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu disediakan jaringan wifi dengan didukung koneksi jaringan internet yang baik. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Penilaian Obat Pemasukan Khusus	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar status produk di web selalu update. b) Unsur Biaya/Tarif Pelayanan (U4) yaitu harga per item yang diajukan adalah Rp. 100,00.000 dapat dikatakan "sangat mahal" sementara SLA layanan 10 hari bahkan cenderung lebih bisa sampai 1 bulan dan barang keburu keluar dari Bea Cukai. c) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu alangkah lebih baiknya disediakan ruangan atau tempat khusus dalam pengajuan SAS, jangan disatukan dengan registrasi, agar tidak *crowded.* 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan yaitu pertahankan kualitas yang sudah ada.
Persetujuan CPP	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) yaitu terkadang masih ada revisi CPP, mohon lebih teliti dalam memeriksa agar sesuai dengan permohonan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -

Keterangan :
Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran

BAB V

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor sesuai dengan pasal 129 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus;
e. pelaksanaan penilaian cara pembuatan yang baik untuk sarana/fasilitas produksi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus;
f. pelaksanaan inspeksi sarana/fasilitas produksi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus;

g. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan baku obat, narkotika, psikotropika, prekursor, serta produk biologi, dan sarana/fasilitas khusus; dan

h. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2108 dilakukan terhadap 8 (delapan) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 13.**

Tabel 13. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Persetujuan Rencana Induk Pembangunan	15	14	14
2	Inspeksi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik	3	3	3
3	Evaluasi *Corrective Action and Preventive Action* Inspeksi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik	7	7	7
4	Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	12	12	12
5	Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	8	8	8
6	Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	2	2	2
7	Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	3	3	2
8	Evaluasi *Corrective Action and Preventive Action* Hasil Inspeksi Sarana Produksi Impor	2	2	2
Jumlah		**52**	**51**	**50**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dilakukan terhadap 8 (delapan) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 50 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,22**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 14**.

Tabel 14. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2018

Unsur Layanan		Nilai
U1	Persyaratan Pelayanan	81,92
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	81,14
U3	Waktu Pelayanan	73,66
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	75,37
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	79,14
U6	Kompetensi Petugas	84,31
U7	Perilaku Petugas	84,97
U8	Penanganan Pengaduan	93,62
U9	Sarana dan Prasarana	76,82
Rata-rata		**81,22**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 15.**

Tabel 15. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Persetujuan Rencana Induk Pembangunan	80,36	76,79	73,21	82,14	78,57	83,93	83,93	96,43	71,43	**80,75**
Inspeksi Sertifikasi CPOB	83,33	83,33	75,00	83,33	83,33	91,67	91,67	100,00	91,67	**87,04**
Evaluasi CAPA Inspeksi Sertifikasi CPOB	85,71	82,14	78,57	92,86	78,57	82,14	85,71	100,00	82,14	**85,32**
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	84,09	81,82	75,00	72,73	86,36	88,64	84,09	93,18	81,82	**83,08**
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	84,38	81,25	68,75	71,88	84,38	78,13	81,25	100,00	78,13	**80,90**
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	75,00	87,50	75,00	75,00	75,00	87,50	87,50	100,00	75,00	**81,94**
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	87,50	87,50	87,50	75,00	75,00	87,50	87,50	100,00	75,00	**84,72**
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Produksi Impor	75,00	68,75	56,25	50,00	71,88	75,00	78,13	59,38	59,38	**65,97**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan, Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 16**.

Tabel 16. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
Persetujuan Rencana Induk Pembangunan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur persyaratan layanan (U1) yaitu diharapkan persyaratan pengajuan RIP serta timeline lebih diperjelas b) Unsur sistem/mekanisme/prosedur layanan (U2) yaitu: • Agar lebih efisien dan efektif, konsultasi lebih baik melalui email • Diharapkan ada nomor antrian kedepannya c) Unsur waktu layanan (U3) yaitu: • Agar kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan • Perlu *time line* yang jelas kapan diterbitkannya persetujuan RIP d) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu personil yang bertugas seharusnya bisa menjelaskan secara detail mengenai RIP dan KDSTU e) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu untuk penanganan pengaduan kurang informatif f) Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : • Baiknya dibuatkan aplikasi online untuk menangani pengajuan RIP, • Ruang konsultasi khusus dengan area yang lebih luas untuk menghindari antrian 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu : Proses seringkali terkendala karena perubahan personil, mohon diperbaiki 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan, yaitu pelayanan sudah cukup baik.
Inspeksi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Waktu Layanan (U3) yaitu agar meningkatkan kembali pelayanan dan ketepatan waktu, b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu agar pengajuan RIP dan sertifikasi CPOB dapat diajukan secara online, c) Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) yaitu agar dipertimbangkan lagi biaya inspeksi d) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu agar evaluator berkoordinasi sehingga tidak memberikan evaluasi yang berbeda-beda yang membingungkan industri farmasi e) Unsur penanganan pengaduan (U8) yaitu penyediaan sarana tem-

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
	pat pengaduan pengguna layanan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan Sejauh ini sudah cukup baik terkait kualitas saran dan pelayanan
Layanan Evaluasi CAPA Inspeksi Sertifikasi CPOB	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu lebih diperjelas lagi untuk alur proses di BPOM dan proses evaluasi CAPA b) Unsur waktu layanan (U3) yaitu waktu evaluasi CAPA dan *feedbacknya* harus lebih dipercepat, c) Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) yaitu agar menurunkan tarif d) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu dimohon untuk memberikan arahan yang lebih jelas disertai dasar acuan e) Unsur Perilaku petugas (U7) yaitu untuk pelayanan setelah istirahat akan lebih baik jika bisa disiplin melayani sesuai jadwal f) Unsur Sarana dan prasarana (U9) yaitu perlu disediakan sarana konsultasi online 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Agar ada penambahan personil untuk lebih memaksimalkan pelayanan • Bisa lebih ditingkatkkan dalam sosialisasi kebijakan terkait implementasi peraturan di BPOM 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : -
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur sistem/mekanisme/prosedur layanan (U2) yaitu agar bisa mengajukan dokumen persyaratan secara online sehingga memudahkan pengajuan dan transparan b) Unsur waktu layanan (U3) yaitu agar kecepatan dan mutu pelayanan perlu ditingkatkan c) Sarana dan Prasarana (U9) yaitu agar tempat untuk *desk consul* di buat lebih nyaman 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu mohon diperbanyak jadwal diskusi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : -
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur waktu layanan (U3), yaitu mohon deadline agar bisa dipercepat b) Unsur Penanganan Pengaduan (U8), yaitu agar informasi mengenai layanan pengaduan di sosialisasikan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan, yaitu

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
	Agar jumlah SDM ditambah agar pelayanan semakin cepat 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : -
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Penanganan Pengaduan (U8), yaitu agar disediakan penanganan pengaduan pelayanan b) Unsur Sarana dan Prasarana (U9), yaitu: sistem perlu didukung sarana prasarana berupa online system dengan timeline proses yang cepat 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu agar pelayanan untuk ditingkatkan lagi, 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : -
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur sistem/mekanisme/prosedur layanan (U2), yaitu agar proses inspeksi termasuk persiapan inspeksi dapat dilakukan secara online b) Unsur Penanganan Pengaduan (U8), yaitu disediakan penanganan pengaduan pengguna layanan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : -
Layanan Jasa Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Impor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur layanan Penanganan pengaduan (U8) yaitu penanganan pengaduan pelayanan di maksimalkan lagi 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : -

Keterangan :
Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB VI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor sesuai dengan pasal 144 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi:

a. Penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas distribusi obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan sarana/fasilitas pelayanan obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;
b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas distribusi obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan sarana/fasilitas pelayanan obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;
c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan sarana/fasilitas distribusi obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan sarana/fasilitas pelayanan obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;
d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan sarana/fasilitas distribusi obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan sarana/fasilitas pelayanan obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;
e. Pelaksanaan penilaian cara distribusi yang baik untuk sarana/fasilitas distribusi obat;
f. Pelaksanaan inspeksi sarana/fasilitas distribusi obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan sarana/fasilitas pelayanan obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;
g. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan sarana/fasilitas distribusi obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan sarana/fasilitas pelayanan obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor; dan

h. Pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2018 dilakukan terhadap layanan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dengan jumlah populasi dan responden tiap layanan dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2018

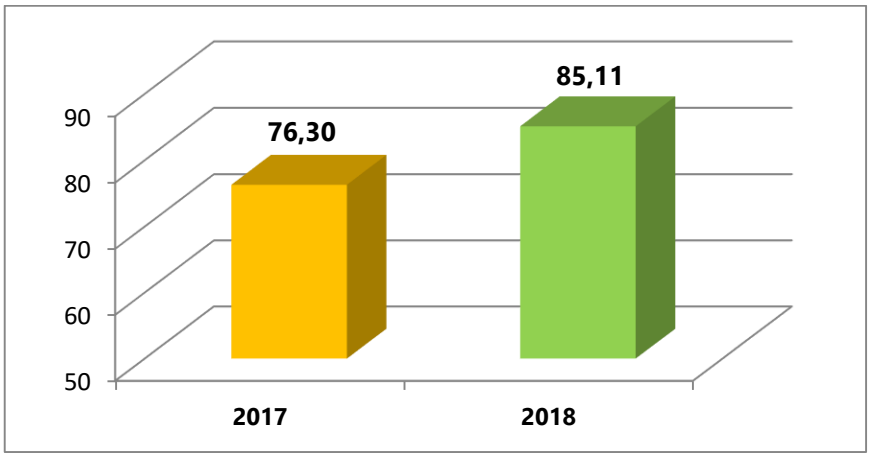
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	26	25	25

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dilakukan terhadap 1 (satu) layanan yaitu Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 25 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,11**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut meningkat apabila dibandingkan dengan tahun 2017, sebesar **8,81.**

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 19**.



Gambar 19. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2017-2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Layanan	87,00
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan	82,00
U3	Waktu Layanan	80,00
U4	Biaya/Tarif Layanan	75,00
U5	Kesesuaian Produk Layanan	82,00
U6	Kompetensi Petugas	88,00
U7	Perilaku Petugas	87,00
U8	Penanganan Pengaduan	98,00
U9	Sarana dan Prasarana	87,00
Rata-rata		**85,11**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan
   a) Unsur Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (U2), yaitu :
      - Lebih ditingkatkan lagi kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
      - Agar ada solusi terbaru dalam memberikan pelayanan yang lebih praktis.
   b) Unsur Waktu Pelayanan (U3), yaitu :
      - Mohon ditingkatkan kecepatan respon terhadap proses pengajuan sertifikasi CDOB atau perbaikan yang telah dilakukan (CAPA).
      - *Timeline* agar sesuai dengan yang sudah ditentukan
      - Lebih dipercepat respon terhadap CAPA.
   c) Unsur Biaya/Tarif Pelayanan (U4), yaitu :
      - Tarif pelayanan untuk sertifikasi agar lebih terjangkau.
      - Biaya dapat ditinjau ulang.
      - Biaya pendaftaran CDOB agar tidak terlalu mahal.
   d) Unsur Kompetensi Petugas (U6), yaitu :
      - Petugas agar mempunyai pandangan yang sama atas aspek yang diperiksa.
      - Lebih ditingkatkan kompetensi dan pemahaman petugas terhadap SOP maupun peraturan.
      - Masih ada *gap* pemahaman implementasi peraturan antar personil di Balai / Balai Besar POM dengan di Badan POM pusat.
   e) Unsur Perilaku Petugas (U7), yaitu :
      - Lebih ditingkatkan keramahan pelayanan.
      - Mengoptimalkan komunikasi dan peningkatan *skill* personil.
   f) Unsur Penanganan Pengaduan (U8), yaitu :
      - Lebih cepat dalam merespon setiap keluhan dan pertanyaan dari sarana distribusi.
      - Pengaduan diharapkan dapat di *follow up* lebih cepat.

g) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu :

- Tersedia *contact person* atau akses yang dapat menghubungkan langsung antara PBF dengan BPOM, jika ada pertanyaan-pertanyaan terkait pendistribusian obat. Adanya respon balik dari BPOM setiap adanya pertanyaan dari PBF.
- Konektivitas jaringan web mohon untuk dapat lebih lancar lagi
- Layanan jika bisa agar pindah ke sistem *online* supaya lebih cepat dan transparan.
- Menambah lagi sarana *call center* BPOM per wilayah di Indonesia (tidak hanya di pusat)
- Untuk pelayanan publik mohon dipermudah dengan tambahan update informasi di Media Sosial (Facebook, Twitter dan Instagram) sehingga kita bisa bergabung dan bisa juga memberikan saran, keluhan dan tanggapan.
- Untuk kedepannya, registrasi secara *online* CDOB bisa dibuat tutorialnya, agar bisa di*training* ke PBF

2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

   -

3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan, yaitu :
   - Terima kasih kepada BPOM karena senantiasa membantu distributor sehingga dapat melaksanakan cara distribusi obat yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
   - Pertahankan pelayanan yang profesional dan sangat baik.

Keterangan :

Saran diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB VII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif sesuai dengan pasal 159 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan keamanan, mutu, ekspor dan impor, informasi, dan promosi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan pengawasan produk tembakau;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan keamanan, mutu, ekspor dan impor, informasi, dan promosi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan pengawasan produk tembakau;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan keamanan, mutu, ekspor dan impor, informasi, dan promosi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan pengawasan produk tembakau;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan keamanan, mutu, ekspor dan impor, informasi, dan promosi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan pengawasan produk tembakau;
e. pengambilan contoh *(sampling)* di sarana/fasilitas distribusi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan pelayanan kefarmasian;
f. pelaksanaan pengawasan penerapan farmakovigilans;
g. pelaksanaan pengawasan terhadap peredaran, pemasukan, dan pengeluaran narkotika, psikotropika, dan prekursor;
h. pelaksanaan pengawasan ekspor dan importasi obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;

i. pelaksanaan pengawasan informasi dan promosi obat, narkotika, psikotropika, dan prekursor;
j. pelaksanaan pengawasan label, promosi, dan iklan produk tembakau;
k. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan keamanan, mutu, ekspor dan impor, informasi, dan promosi obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan pengawasan produk tembakau; dan
l. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2018 dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA Tahun 2018

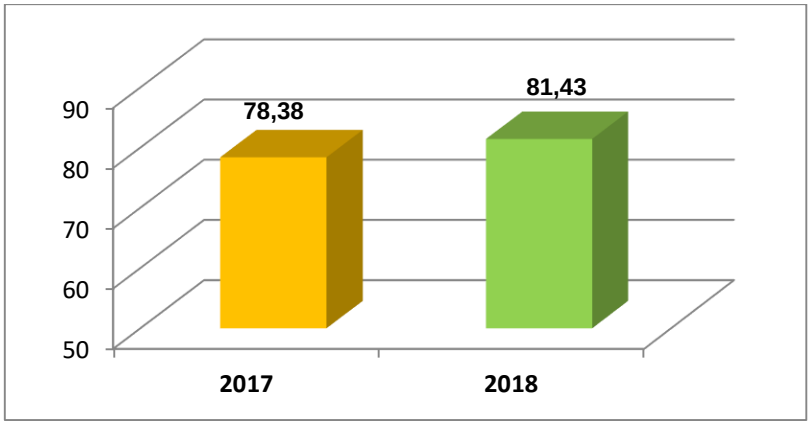
No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	5	5	5
2	Pelayanan Surat Keterangan Impor	126	95	95
3	Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	6	6	6
Jumlah		**137**	**106**	**106**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 106 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,43**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif mendapat

kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **3,05** apabila dibandingkan dengan tahun 2017

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 20**.



Gambar 20. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2017 – 2018 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 20.**

Tabel 20. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	84,78
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	83,76
U3	Waktu Pelayanan	73,71
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	73,07
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	79,02
U6	Kompetensi Petugas	84,85
U7	Perilaku Petugas	84,49
U8	Penanganan Pengaduan	79,20
U9	Sarana dan Prasarana	89,96
Rata-rata		**81,43**

Keterangan :

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 21.**

Tabel 21. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Permohonan Analisa Hasil Pengawasan	90,00	95,00	80,00	70,00	80,00	85,00	80,00	85,00	95,00	**84,44**
Pelayanan Surat Keterangan Impor	76,84	77,11	74,47	74,21	77,89	77,89	77,63	73,42	87,37	**77,43**
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	87,50	79,17	66,67	75,00	79,17	91,67	95,83	79,17	87,50	**82,41**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan, Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 22**.

Tabel 22. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Permohonan Analisa Hasil Pengawasan (AHP)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu : • Untuk penolakan AHP, hendaknya maksimal jangan 1 minggu, dikarenakan untuk pengumpulan data yang diminta, terkadang cukup sulit untuk didapatkan • Hendaknya Jam pelayanan di gedung B dan via telpon dikembali-kan seperti awal 08,00 - 15,00 WIB, b) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu : • Tenaga IT di tambah kompetensinya • Hendaknya dibuat standarisasi kompetensi untuk setiap petugas sehingga jawaban atau penanganan dalam bentuk informasi yang sama dan detail, c) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu: agar ditambahkan layanan pengguna (Customer Service) di web untuk memudahkan komunikasi / konsultasi secara tertulis, 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	- 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah baik, pertahankan
Pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu agar informasi surat keterangan impor lebih di perjelas harus ke bagian atau sub bagian apa b. Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu : • Hendaknyan *billing* SPB agar diperpanjang tidak hanya 3 hari kerja • Agar proses *approval* tidak memakan waktu yang lama di sesuaikan dengan prosedur yg di *publish* c. Unsur Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu agar dalam proses verifikasi dokumen, setiap verifikator memberikan penilaian yang sama d. Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu hendaknya email yang dikirim segera di respon 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu : a. Memperbanyak tim pelayanan melalui telepon b. Baiknya BPOM menyelenggarakan sosialisasi kepada pengguna jasa bila ada perubahan peraturan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu : • Dibuat jalur permohonan iklan variasi • Jadwal rapat iklan agar tidak mundur dari jadwal yang ditetapkan b. Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar kedepan aplikasi SIAPIK dapat diakses via *mobile phone* c. Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu : • Hendaknya ada *timeline* dan komitmen dari pihak BPOM untuk input hasil rapat iklan di SIAPIK online maksimal dalam berapa hari kerja setelah rapat iklan diselenggarakan • Agar lebih dipercepat waktu dalam persetujuan iklan d. Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu agar lebih cepat tanggap merespon pengaduan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu Layanan yang telah dirasakan yaitu layanan sudah baik dan jelas

BAB VIII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sesuai dengan pasal 197 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, dan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, dan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, dan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, dan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;
e. pelaksanaan registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, dan registrasi kosmetik;
f. pelaksanaan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2018 dilakukan terhadap 13 (tiga belas) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 23.**

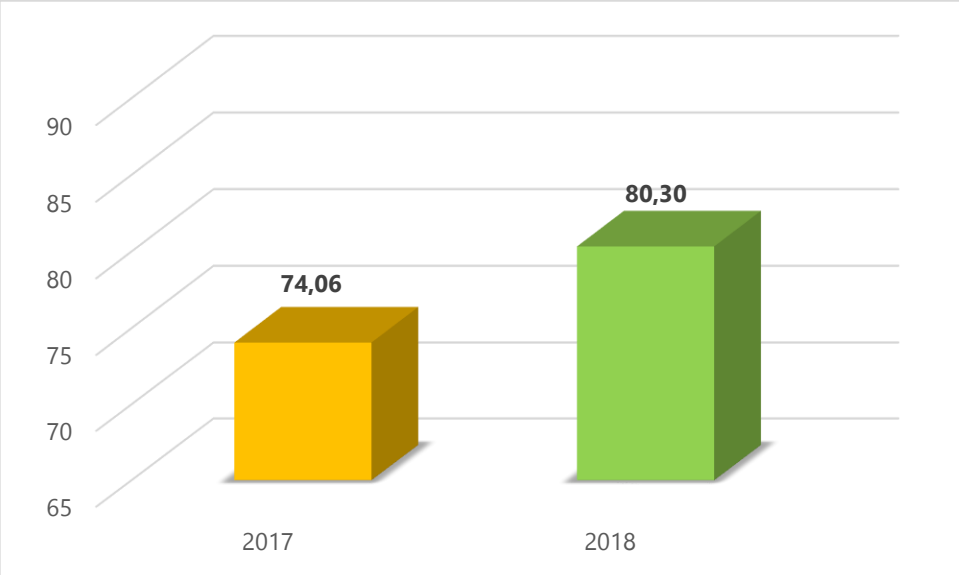
Tabel 23. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Obat Tradisional Daftar Baru Low Risk	12	12	12
2	Obat Tradisional Daftar Baru High Risk	64	55	54
3	Obat Tradisional Daftar Ulang	29	27	27
4	Obat Tradisional Daftar Variasi	20	19	19
5	Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Baru	33	30	25
6	Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Ulang	20	19	19
7	Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Variasi	19	18	18
8	Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kuasi Khusus Ekspor	3	3	3
9	Kosmetik Daftar Baru	433	204	204
10	Kosmetik Daftar Ulang	79	66	66
11	Penilaian Uji Klinik Obat Tradisional , Suplemen Kesehatan , dan Kosmetik	1	1	1
12	Registrasi Iklan Obat Tradisional	13	13	13
13	Registrasi Iklan Suplemen Kesehatan	9	9	9
Jumlah		**735**	**476**	**470**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dilakukan terhadap 13 (tiga belas) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 470 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,30.** Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik mendapat kategori **B (Baik)** dan mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun 2017 sebesar **6,24.**

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 21.**



Gambar 21. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2017 dan 2018 Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat dilihat pada **Tabel 24.**

Tabel 24. Nilai SKM Per unsur Layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	82,17
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	80,31
U3	Waktu Pelayanan	73,08
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	66,59
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	78,77
U6	Kompetensi Petugas	82,98
U7	Perilaku Petugas	85,82
U8	Penanganan Pengaduan	89,47
U9	Sarana dan Prasarana	83,55
Rata-rata		**80,30**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 25.**

Tabel 25. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
OT Daftar Baru Low Risk	81,25	70,83	70,83	70,83	75,00	79,17	85,42	95,83	83,33	**79,17**
OT Daftar Baru High Risk	77,31	74,54	63,89	64,35	74,54	78,70	79,63	82,87	77,78	**74,85**
OT Daftar Ulang	89,81	86,11	82,41	66,67	82,41	86,11	89,81	94,44	87,96	**85,08**
OT Daftar Variasi	82,89	80,26	80,26	71,05	77,63	88,16	90,79	96,05	90,79	**84,21**
SK dan Kuasi Daftar Baru	80,00	78,00	64,00	60,00	78,00	85,00	83,00	80,00	73,00	**75,67**
SK dan Kuasi Daftar Ulang	78,95	80,26	76,32	71,05	78,95	81,58	82,89	85,53	84,21	**79,97**
SK dan Kuasi Daftar Variasi	79,17	80,56	76,39	81,94	79,17	84,72	86,11	94,44	84,72	**83,02**
OT, SK dan Kuasi Khusus Ekspor	91,67	91,67	83,33	50,00	83,33	83,33	91,67	91,67	100,00	**85,19**
Kosmetik Daftar Baru	76,35	75,61	70,96	68,26	75,61	76,72	77,08	86,52	72,55	**75,52**
Kosmetik Daftar Ulang	81,06	80,30	76,89	68,94	79,17	81,82	83,71	92,05	78,41	**80,26**
Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	75,00	75,00	50,00	50,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	**69,44**
Registrasi Iklan OT	94,23	90,38	76,92	73,08	84,62	92,31	96,15	94,23	92,31	**88,25**
Registrasi Iklan SK	80,56	80,56	77,78	69,44	80,56	86,11	94,44	94,44	86,11	83,33

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, sebagaimana **Tabel 26**.

Tabel 26. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Jenis Layanan	Saran/ masukan
1. Obat Tradisional Daftar Baru Low Risk	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu untuk layanan konsultasi mohon di-batasi waktunya untuk setiap perusahaan, agar tidak menunggu terlalu lama. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
2. Obat Tradisional Daftar Baru High Risk	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur biaya/Tarif Pelayanan (U4) yaitu biaya tarif untuk standar UKM agar disesuaikan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
3. Obat Tradisional Daftar Ulang	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar dalam pengambilan Nomor Izin Edar dipercepat. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	- 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Pertahankan layanan BPOM yang sudah baik
4. Obat Tradisional Daftar Variasi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu konsultasi yang cukup lama mohon di persingkat 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
5. Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu untuk proses pendaftaran registrasi mohon bisa dipercepat. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
6. Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Ulang	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar layanan dipermudah dan dipercepat tanpa mengurangi esensi standar keilmuan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Petugas sudah ramah dan sopan
7. Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Variasi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu untuk masalah ketepatan waktu harap disesuaikan dengan SOP 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
8. Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan Dan Kuasi Khusus Ekspor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu proses evaluasi lebih teliti dan lengkap agar tidak revisi berkali kali 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
9. Kosmetik Daftar Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1), yaitu agar kejelasan regulasi klaim, dan dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk dapat lebih spesifik. b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2), yaitu :

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	• Sebaiknya untuk notifikasi kosmetik, agar bisa mendapatkan notif tepat waktu max 14 HK, terutama jika ada konfirmasi. • Hendaknya untuk pertanyaan-pertanyaan simpel terkait notifikasi kosmetika, sebaiknya bisa disampaikan melalui layanan *whatsapp.* • Sebaiknya tambahan data ke loket A bisa diberikan ke loket C, karena antrian loket A panjang c) Unsur Waktu Pelayanan (U3), yaitu : • Mohon diperbaiki kecepatan pelayanan pada loket D • Agar *timeline* 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD) • Agar proses keluarnya nomor registrasi lebih dipercepat lagi. d) Unsur Kompetensi Petugas (U6), yaitu hendaknya dilakukan persamaan persepsi antar duty manager dalam konsultasi klaim e) Unsur Perilaku Petugas (U7), yaitu hendaknya petugas lebih sopan, ramah dan cepat responnya. f) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu : • Agar penanganan pengaduan segera ditindak lanjuti • Agar dapat mengoptimalkan respon untuk produk konfirmasi g) Unsur Sarana dan Prasarana (U9), yaitu : • Agar ruangan konsultasi dapat diperluas dan jumlah *Duty Manager* untuk memberikan konsultasi ditambah • Agar sarana computer diperbaiki • Tempat duduk untuk menunggu antrian agar diperbanyak. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Agar di tingkatkan lagi pelayanan di unit pelayanan • Diharapkan kedepan lebih baik lagi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Pertahankan terus kualitas pelayanannya • Performa sudah cukup baik
10. Kosmetik Daftar Ulang	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
11. Penilaian Uji Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sudah baik, hanya lebih di mudahkan untuk fasilitas produksi golongan UKM.
12. Registrasi Iklan Obat Tradisional	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu Waktu untuk pelayanan disesuaikan jangan terlalu lama di salah satu bagian b) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu agar sistem SIREKA dibuat

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	lebih baik, karena jika sistem down akan sulit untuk dijalankan dan submit, plus berikan notifikasi ke email. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
13. Registrasi Iklan Suplemen Kesehatan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar diperbaiki mekanisme pengambilan Suplemen Kesehatan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan yang sudah baik dipertahankan

Keterangan :
Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB IX

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sesuai dengan pasal 212 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu obat tradisional dan suplemen kesehatan;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu obat tradisional dan suplemen kesehatan;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, serta kriteria di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu obat tradisional dan suplemen kesehatan;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu obat tradisional dan suplemen kesehatan;
e. pelaksanaan inspeksi dan penilaian sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi obat tradisional dan suplemen kesehatan;
f. pengambilan contoh (sampling) di sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi obat tradisional dan suplemen kesehatan;
g. pelaksanaan pengawasan informasi dan promosi obat tradisional dan suplemen kesehatan;
h. pelaksanaan surveilan obat tradisional dan suplemen kesehatan;

i. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu obat tradisional dan suplemen kesehatan; dan

j. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2018 dilakukan dilakukan terhadap 5 (lima) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 27.**

Tabel 27. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor	95	76	76
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	15	14	14
3	*Special Access Scheme*	15	14	14
4	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik	5	5	5
5	Permohonan Rencana Induk Pembangunan/Denah/*Air Handling Unit*	23	22	22
Jumlah		**153**	**131**	**131**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dilakukan terhadap 5 (lima) layanan, Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 131 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,13**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 28.**

Tabel 28. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Layanan	87,19
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan	84,53
U3	Waktu Layanan	83,42
U4	Biaya/Tarif Layanan	77,78
U5	Kesesuaian Produk Layanan	85,33
U6	Kompetensi Petugas	87,11
U7	Perilaku Petugas	89,75
U8	Penanganan Pengaduan	91,75
U9	Sarana dan Prasarana	88,34
Rata-rata		**86,13**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 29.**

Tabel 29. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
SKI	76,64	77,30	75,33	75,33	76,32	76,64	77,30	73,03	85,20	**77,01**
SKE	80,36	76,79	76,79	75,00	80,36	80,36	85,71	96,43	85,71	**81,94**
SAS	83,93	78,57	76,79	78,57	75,00	78,57	85,71	89,29	82,14	**80,95**
CPOTB	95,00	90,00	95,00	85,00	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**95,56**
RIP/Denah/AHU	100,00	100,00	93,18	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	88,64	**95,20**

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, sebagaimana termuat dalam **Tabel 30**.

Tabel 30. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Jenis Layanan	Saran/ masukan
1. Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2), yaitu pengaduan online kurang efektif bagi perusahaan yang jauh lokasinya b. Unsur Kompetensi Petugas (U6), yaitu tingkatkan kompetensi dan kemampuan petugas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku c. Sarana dan Prasarana (U9) • Kapasitas server harap diperbesar • Website e-bpom tolong distabilkan agar tidak sering eror • Mohon ditambahkan kolom komentar user pada setiap tolakan • Agar dapat membalas via website jika ada tolakan yang ingin dikonsultasikan • Sudah cukup baik namun apabila sedang ada perbaikan pada sarana contoh server sedang bermasalah baiknya di informasikan pada pengguna juga 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Semoga pelayanannya lebih baik lagi dan semakin meningkat
2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) Mohon SKE diajukan dalam sistem online (full) sehingga dokumen output bisa diprint di masing-masing perusahaan / dokumen paper sehingga tidak usah repot bolak-balik ke BPOM b) Unsur Waktu Layanan (U3) • Untuk pengajuan SKE/SKI mohon dapat dipercepat jika ada feeedback tolakan informasi atau tambahan data yang diperlukan • Untuk batas waktu bayar terlalu cepat (5 hari) • SKE dari rekomendasi sampai dokumen diterima di loket belum bisa di tracking di internet, dan terkadang lama dari rekomendasi sampai SKE selesai • Agar bisa dipercepat untuk keluarnya SKE • Jika nantinya akan online semoga bisa terbit sehari • Penanganan pelayanan terkadang sangat lama dalam proses atau verifikasi dalam pengujian atau registrasi suatu produk

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	• *Fast respon* sangat diperlukan dalam kondisi tertentu jika ada kendala dengan server maupun sistem, maka jika hal terseut terjadi mungkin bisa diinfokan kepada user • Meningkatkan kecepatan pelayanan & kemudahan pemberian informasi c) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu Petugas (loket) lebih profesional d) Unsur Penanganan Pengaduan (U8), yaitu Customer service lebih dimaksimalkan terutama untuk telepon jika mungkin CS khusus dengan email khusus masing-masing deputi e) Sarana dan Prasarana (U9) • Telepon sulit dihubungi • Mohon ada email / telepon / wa untuk penanganan keluhan jika dibutuhkan, dapat operasi dalam jam kerja • Menyediakan komputer untuk akses e-bpom di gedung B Lt 4 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : BPOM saat ini sudah lebih baik dari sebelumnya semoga kedepan bisa lebih baik
3. Special Access Scheme (SAS)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2), yaitu : • Agar proses SAS hingga persetujuan dapat dilakukan secara online • Terkait dengan pengajuan SAS lewat e-sas, bisa dilakukan konsultasi atau sosialisasi e-sas b) Unsur Waktu Layanan (U3), yaitu : • Dweling time pelayanan sangat lama janji layanan 10 hari tapi nyatanya lebih • Dari sistem untuk pelayanan SAS sudah baik tetapi untuk pemenuhan janji pelayanan sebaiknya diperbaiki karena sering kali butuh waktu sampai sebulan dari status cetak hingga di loket • Agar pengaduan SAS sesuai dengan HK nya • Konsultasi jam pelayanan di tambah c) Unsur Prilaku Petugas (U7), yaitu : • Petugas tugas loket kurang komunikatif • Security/petugas antriannya sangat kaku dan kurang kerjasama • Agar lebih ditingkatkan lagi kedisiplinan watu kerja, karena saya lihat ada beberapa loket yang tepat masuk jam kerjanya, dan ada yang ada yang masih kosong loketnya d) Unsur Sarana dan Prasarana : Aplikasi SAS diberikan fitur note dari evaluator jika ada kasus khusus dimana approval SAS tidak bisa dipenuhi sesuai timeline BPOM, sehingga pendaftar mendapatkan informasi yang jelas e) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) Pelayanan pengaduan mohon di maksimalkan

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan, yaitu pelayanan harus tetap ditingkatkan termasuk kordinasi dengan bea cukai 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -
4. Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Layanan (U1), yaitu : Persyaratan untuk sertifikasi CPOTB lebih diperingan lagi untuk mendapatkan sertifikat tidak harus semua temuan berstatus closed b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2), yaitu : • Untuk resertifikasi CPOTB waktu lama (harus menunggu CAPA Closes), mohon diberikan kebijakan supaya sertifikat tidak expired sebelum CAPA closed (Sertifikasi dulu baru CAPA menyusul) • Agar proses SAS hingga persetujuan dapat dilakukan secara online • Proses submit dapat dilakukan secara online karena perusahaan kami tidak memiliki kantor cabang di jakarta, • Mohon apabila ada panggilan untuk lebih jauh hari karena ada peraturan terkait dinas keluar yang harus diikuti c) Unsur Waktu Layanan (U3), yaitu ; • Mohon dapat diberikan tanggapan atas pertanyaan maupun koreksi CAPA dengan batas waktu HK sesuai ketentuan • Agar dapat ditentukan waktu penyelesaian CAPA / mendapatkan sertifikat • Agar proses pelayanan lebih cepat lagi sehingga pihak perusahaan dapat lebih cepat melangkah ke tahap-tahap berikutnya, • Mohon untuk lebih dipercepat lagi sistem yang memberikan jawaban pada CAPA yang diberikan oleh perusahaan yang sedang melakukan sertifikasi • Waktu dalam evaluasi lebih cepat lagi d) Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) • Nomor telepon untuk penganan pengaduan mohon lebih dit-ingkatkan pelayanannya karena jarang diangkat (sering sibuk) e) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Mohon dapat diberikan ruang tunggu yang memadai 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Perlu SDM yang khusus menagani sistem e-registrasi • Mohon agar bisa disosialisasikan alur untuk mendapatkan sertif-ikat CPOTB dari mulai pengajuan pertama hingga pada tahap apa saja dan kapan pihak industri harus mengajukan IOT ke KEMENKES, 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan , yaitu layanan sudah cukup baik.
5. Permohonan RIP/Denah/AHU	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan d. Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2), yaitu agar sering dilaksanakan desk denah ke daerah

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	e. Unsur Waktu Layanan (U3), yaitu mohon agar lebih memperhatikan *time line* supaya proses bisa lebih cepat selesai f. Unsur Sarana dan Prasarana (U9), yaitu: 2. Kondisi tunggu yang di depan ruanga lt 2 dikondisikan yang nyaman, Sebisanya tipe kursi sama dan rapi 3. Di gedung C lantai 2 Badan POM disediakan ruang tunggu dan ruang konsultasi yang khusus dan tersendiri 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan • Membuat pedoman tentang sistem tiap pelayanan misal pentunjuk operasional sistem AHU, petunjuk operasional sistem laboratorium mikrobiologi • Sebaiknya terus tambahkan SDM terlatih agar bisa menangani masyarakat 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan • Pelayanan sudah baik agar ditingkatkan lagi • Tetap memberikan pelayanan yang terbaik lagi untuk masyarakat

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB X

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Kosmetik sesuai dengan pasal 227 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu kosmetik;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu kosmetik;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu kosmetik;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu kosmetik;
e. pelaksanaan inspeksi dan penilaian sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi kosmetik;
f. pengambilan contoh (sampling) di sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi kosmetik;
g. pelaksanaan pengawasan informasi dan promosi kosmetik;
h. pelaksanaan surveilan kosmetik;
i. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi, informasi, promosi, keamanan, dan mutu kosmetik; dan
j. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan terhadap 5 (lima) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 31**.

Tabel 31. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Sertifikasi/Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	7	7	7
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor	5	5	5
3	*Special Access Scheme*	11	11	11
4	Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya	1	1	1
5	Pengurusan Angka Pengenal Importir Produsen	1	1	1
Jumlah		**25**	**25**	**25**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan terhadap 5 (lima) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 25 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,85**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan 2018 Direktorat Pengawasan Kosmetik mendapat kategori **B (Baik)**.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 32**.

Tabel 32. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	87,31
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	84,39
U3	Waktu Pelayanan	85,84
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	78,05
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	83,03
U6	Kompetensi Petugas	91,82
U7	Perilaku Petugas	91,56
U8	Penanganan Pengaduan	97,83
U9	Sarana dan Prasarana	90,84
Rata-rata		**87,85**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 33.**

Tabel 33. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
CPKB	89,29	92,86	92,86	85,71	92,86	100,00	96,43	96,43	92,86	**93,25**
SKI/ SKE	95,00	95,00	100,00	75,00	95,00	100,00	100,00	95,00	100,00	**95,00**
SAS	77,27	84,09	86,36	79,55	77,27	84,09	86,36	97,73	86,36	**84,34**
IPB2	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	100,00	100,00	**86,11**
APPI	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	**80,56**

Keterangan :

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 34**.

Tabel 34. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2018

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U_2) • Tingkatkan fasilitas layanan melalui telepon, karena harus menunggu berjam jam untuk konsultasi selama 2 menit saja • Diharapkan untuk lebih mensosialisasikan implementasi perizinan sistem *online*, sehingga sebagai pengguna aplikasi tidak kebingungan terkait kendala dilapangan (nomor telpon pengaduan tidak dapat di hubungi) • Pembinaan tentang sistem baru atau peraturan yang berlaku. b) Waktu Layanan (U_3) • Perlu banyak kegiatan percepatan • Evaluator agar ditambah. • *Timeline* lebih dipersingkat • Akan lebih baik apabila persetujuan denah dapat di proses dalam jangka 1-2 hari, untuk menunjukkan efektivitas prosedur kegiatan ini. c) Penanganan Pengaduan (U_8) yaitu mohon ditingkatkan penanganan pengaduannya d) Sarana dan Prasarana (U_9) • Disediakan ruang khusus untuk pelayanan publik • Ruang arsip tersendiri agar dokumen tidak tercecer • Untuk pelayanan *online* masih terkendala pada sistem *online*. Hal ini menghambat pemenuhan kami terhadap *deadline* yang ditetapkan BPOM. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sudah mantap dipertahankan dan ditingkatkan untuk kemajuan industri domestik
Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Layanan (U_1) yaitu persyaratan mengenai permohonan lebih mendetail sehingga memudahkan pemohon melakukan permohonan. b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U_2) yaitu : • Bila ada update kebijakan baru dari sistem pendaftaran SKI/SKE atau yang berhubungan dengan pelayanan sertifikasi agar disosialisasikan. • Harap ada standar atau *checklist* bagi pemeriksaan dokumen permohonan SKI, sebab ada kalanya untuk produk dari jenis yang sama (dengan cara input dan format dokumen yang sama) namun diperiksa oleh petugas yang berbeda, hasil juga berbeda. Ada kalanya SKI diterima dan ada kalanya SKI ditolak. • Ada notifikasi jika SKE sudah bisa diambil di Loket Lantai 4 Gedung B. c) Unsur Waktu Layanan (U_3) : • Mohon berikan pelayanan dengan waktu yang lebih cepat lagi, dan mohon untuk pelayanan online agar server lebih baik lagi untuk meminimalisir error dan memperlambat waktu pendaftaran. • Timelin*e* pembuatan SKE dipercepat. d) Unsur Biaya/Tarif Layanan (U_4) yaitu biaya dikenakan hanya 1 kali per produk baru shipment dan reject tidak dibatasi /dihitung jika menyangkut

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	e) hal-hal yang baru yang belum disosialisasikan. f) Unsur Pelayanan Pengaduan (U_8): • Agar konsultasi via telpon dilayani untuk memudahkan bagi perusahaan yang lokasinya jauh dari BPOM • Pelayanan pengaduan via telpon mohon diperbaiki karena sulit dihubungi 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : a) SDM bisa lebih di tingkatkan jumlahnya b) Agar menggunakan tanda tangan elektronik karena pejabat yg tanda tangan jarang ada di tempat 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : a) Tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan dalam pelayanan ke depannya b) Untuk saat ini pelayanan SKI sudah jauh semakin baik, semoga kedepannya bisa menjadi yang terdepan dalam memberikan pelayanan. c) Semua sudah cukup bagus hanya saja pelayanan/respon mungkin lebih ditingkatkan ke depannya.
Special Access Scheme (SAS)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U_2) yaitu agar layanan konsultasi pengambilan nomer antriannya di perpanjang waktunya, tidak di tutup jam 12.00 WIB b) Unsur Kecepatan Pelayanan (U_3) yaitu agar timeline sesuai dengan janji di regulasi c) Unsur Kompetensi Petugas (U_6) yaitu agar ada standar regulasi yang di-pegang oleh setiap evaluator supaya tidak berbeda persepsi d) Unsur Pelayanan Pengaduan (U_8) yaitu agar semua keluhan dapat di-tanggapi segera baik melalui email,surat,dll. e) Unsur Sarana dn Prasarana (U_9) yaitu agar toilet diperbanyak. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu tingkatkan agar lebih baik lagi dalam segala hal 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : Terus tingkatkan kualitas pelayanannya
Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya (IPB2)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U_2) yaitu diadakan sosialisasi jika ada perubahan peraturan. b) Unsur Kecepatan Pelayanan (U_3) yaitu percepatan pelayanan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan: Terus tingkatkan kualitas pelayanannya.
Pengurusan Angka Pengenal Importir Produsen (API-P)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu personel yang bertugas selalu berusaha untuk sesuai dengan peraturan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan Badan POM sesering mungkin memberikan informasi sehingga masyarakat lebih memahami manfaat dan kewajiban mereka untuk pendaftaran produk ke

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	Badan POM, agar produk yang dipasarkan memiliki izin dan aman untuk konsumen. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan Mohon ditingkatkan pelayanan yang semakin baik.

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT STANDARDISASI PANGAN OLAHAN

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sesuai dengan pasal 246 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. pengkajian dan penyiapan penyusunan kebijakan di bidang standardisasi mutu pangan olahan, pangan olahan tertentu, dan keamanan pangan;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang standardisasi mutu pangan olahan, pangan olahan tertentu, dan keamanan pangan;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang standardisasi mutu pangan olahan, pangan olahan tertentu, dan keamanan pangan;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang standardisasi mutu pangan olahan, pangan olahan tertentu, dan keamanan pangan;
e. penyusunan dan penetapan standar dan persyaratan keamanan, manfaat, dan mutu pangan olahan;
f. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang standardisasi mutu pangan olahan, pangan olahan tertentu, dan keamanan pangan; dan
g. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2018 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 35**.

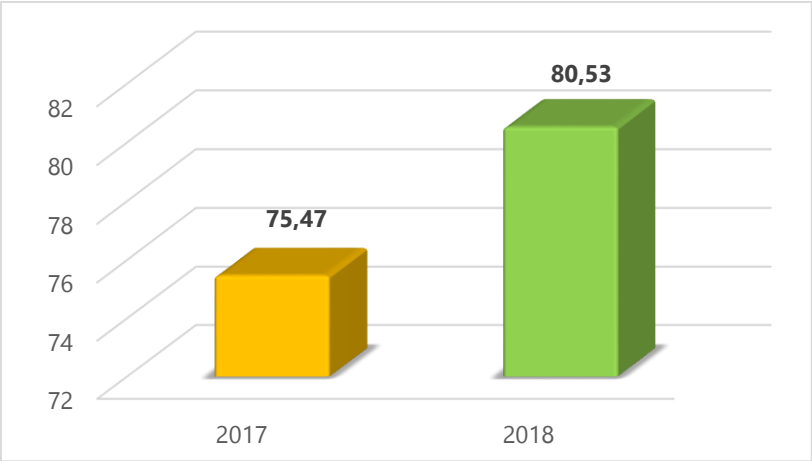
Tabel 35. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan.	21	20	13
2	Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	80	66	66
Jumlah		**101**	**86**	**79**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 79 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,53**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan mendapat ka-tegori **B (Baik)** dan mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun 2017 sebesar **5,06.**

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 22**.



Gambar 22. Nilai SKM Tahun 2017 – 2018 pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 36**.

Tabel 36. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	77,46
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	76,32
U3	Waktu Pelayanan	71,92
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	89,86
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77,28
U6	Kompetensi Petugas	78,03
U7	Perilaku Petugas	82,04
U8	Penanganan Pengaduan	89,66
U9	Sarana dan Prasarana	82,23
Rata-rata		**80,53**

Keterangan:

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

Nilai Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 37.**

Tabel 37. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	75,00	73,08	67,31	86,54	75,00	75,00	78,85	84,62	78,85	**77,14**
Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	79,92	79,55	76,52	93,18	79,55	81,06	85,23	94,70	85,61	**83,92**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 38**.

Tabel 38. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu agar gar sosialisasi perka BPOM tentang pengajuan bahan baku lebih diperjelas lagi karena pada formulir tidak mencantumkan syarat-syarat secara lebih de-tail. b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu hen-daknya evaluator *standby* di meja pelayanan. c) Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar *dwiling time* dipersingkat dan timeline semakin efektif. d) Unsur Kesesuaian Perilaku Petugas (U7) yaitu sebaiknya apabila ada petugas yang berhalangan agar digantikan dengan petugas lain. e) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu sebaiknya tempat duduk yang di sediakan lebih dibuat nyaman lagi. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu : • Agar ditambahkan sistem yang dapat diakses oleh perusahaan untuk bisa mengecek izin khusus/izin BTP apa saja yang sudah diajukan perusahaan lain. • Hendaknya ada layanan konsultasi online/via email dan *by phone* b) Unsur Kesesuain Produk Pelayanan (U5) yaitu hendaknya bisa mendapatkan buku panduan terbitan BPOM dengan lebih mudah. c) Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu agar antara evaluator satu dan lainnya menerapkan hal yang sama dalam penilaian konsultasi d) Unsur Perilaku Petugas (U7) yaitu Hendaknya evaluator dapat lebih sabar, ramah, detail dan tidak terkesan buru-buru dalam memberi penjelasan. e) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : • Agar bangku di ruang tunggu diberikan sandaran • Agar disediakan meja yang dapat digunakan untuk meletakkan laptop

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu : • Agar dapat ditingkatkan dan terjalin kerjasama yang lebih baik lagi • Hendaknya pengetahuan untuk pendaftaran produk secara sistem komputer, mohon disosialisasi secara jelas ke para perusahaan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan • Pelayanan sudah baik, dipertahankan.

Keterangan:
Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran

BAB XII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI PANGAN OLAHAN

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Registrasi Pangan Olahan sesuai dengan pasal 261 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang registrasi pangan olahan risiko tinggi, pangan olahan risiko sedang, pangan olahan risiko rendah, dan bahan tambahan pangan;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang registrasi pangan olahan risiko tinggi, pangan olahan risiko sedang, pangan olahan risiko rendah, dan bahan tambahan pangan;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang registrasi pangan olahan risiko tinggi, pangan olahan risiko sedang, pangan olahan risiko rendah, dan bahan tambahan pangan;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang registrasi pangan olahan risiko tinggi, pangan olahan risiko sedang, pangan olahan risiko rendah, dan bahan tambahan pangan;
e. pelaksanaan registrasi pangan olahan risiko tinggi, pangan olahan risiko sedang, pangan olahan risiko rendah, dan bahan tambahan pangan;
f. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang registrasi pangan olahan risiko tinggi, pangan olahan risiko sedang, pangan olahan risiko rendah, dan bahan tambahan pangan; dan
g. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2018 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 39.**

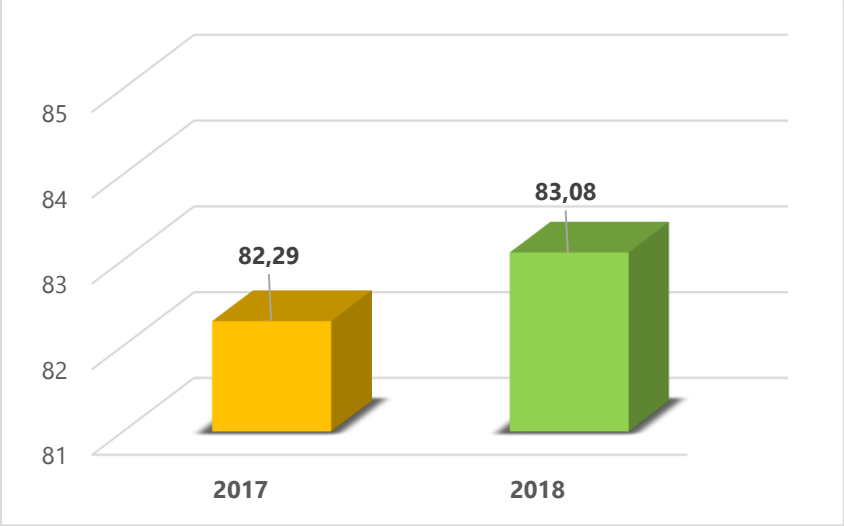
Tabel 39. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	*E-Registration* Pangan	559	228	228
2	Registrasi Pangan Manual	36	33	33
Jumlah		**595**	**261**	**261**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan dil-akukan terhadap 2 (dua) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 261 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,08**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik**) dan mengalami peningkatan sebesar **0,79** apabila dibandingkan dengan tahun 2017

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 23**.



Gambar 23. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2017 – 2018 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 40**.

Tabel 40. Nilai SKM Per Unsur pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2018

Unsur NILAI SKM		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	81,58
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	81,20
U3	Waktu Pelayanan	75,65
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	75,49
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	80,33
U6	Kompetensi Petugas	84,30
U7	Perilaku Petugas	88,33
U8	Penanganan Pengaduan	89,22
U9	Sarana dan Prasarana	91,58
Rata-rata		**83,08**

Keterangan:

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

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 41.**

Tabel 41. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
E-registration	80,59	79,82	74,78	75,99	79,61	82,24	85,75	82,24	94,52	**81,73**
Registrasi manual	82,58	82,58	76,52	75,00	81,06	86,36	90,91	96,21	88,64	**84,43**

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran dan masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 42**.

Tabel 42. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
E-registration	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) • Persyaratan agar lebih fleksibel, agar kemasan bisa bagus dan bisa bersaing dengan model persyaratan kemasan di negara lain • Agar dipermudah dalam melakukan registrasi produk dan sering dilakukan seminar atau pelatihan bagi para importir b) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) • Mohon diperbaiki sistem pendaftaran eregbtp karena masih ada beberapa hal yang membuat sistem tidak berjalan sesuai dengan timeline. • Penambahan loket konsultasi untuk penambahan produk baru bagi yang sudah punya akun e-reg • Konsultasi tatap muka (help desk atau customer service) diadakan lagi. c) Unsur Waktu Pelayanan (U3) • Jika memungkinkan waktu pelayanan bisa lebih awal • Perlu adanya info timeline berapa hari untuk bisa *follow up approve* penambahan jenis pangan, proses pra penilaian. Adanya penambahan fitur/pelaporan sehingga bisa tertracking prosesnya misal untuk penambahan final label, pelaporan2 hasil diskusi dengan Helpdesk • Mohon untuk proses pendaftaran MD produk baru lebih dipercepat terutama pada tahap Pra Penilaian. d) Unsur Kompetensi Petugas (U6) • Dibuat panduan standar registrasi sehingga masing-masing petugas dan pendaftar sepaham • Agar SDM diperbanyak dan dibekali dengan pengetahuan yang sesuai. • Sebaiknya petugas yang berwenang untuk mengevaluasi penilaian produk keamanan pangan diberikan pemahaman lebih atau training mengenai produk pangan khusus yang masih kurang familiar agar proses pendaftaran pangan bisa lebih cepat dan tepat. e) Unsur Perilaku Petugas (U7) • Pelayanan di pagi hari lebih ramah dibandingkan pelayanan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	setelah jam makan siang, mungkin karena lelah • Agar petugas lebih responsif dan peduli terhadap kesulitan pelanggan f) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) • Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah baik, namun karena teleponnya susah dihubungi. Lewat operator juga tidak bisa sehingga pelayanan berfungsi kurang maksimal • Sebelumnya jenis produk yang telah terdaftar tiba2 hilang, tidak bisa komplain via online akhirnya harus ke jakarta (dari daerah) untuk menjelaskan hal tsb. Saran dari saya, sebaiknya disediakan jalur komunikasi online yang lebih baik dari sekarang, petugas selalu minta untuk fungsikan chat online, ketika menggunakan chat online selalu tidak ada petugas yang standby (mungkin online semua, petugas tidak cukup). g) Unsur Sarana Prasarana (U9) • PC untuk aktifitas akun ereg lebih diperbanyak unitnya • Kantor BPOM mempunyai 2 nomor telepon tetapi jarang bisa dihubungi. tidak tersambung dan tidak diangkat • Agar lebih baik lagi dalam pelayanan seperti tempat yang lebih nyaman. Jika ada informasi yang berkaitan dengan E-Reg agar di informasikan satu hari sebelum, contoh : maintenance. atau hal apapun • Fasilitas ruang tunggu perlu ditambah dan ruangannya diperbesar. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Seharusnya juga ditanyakan faktor external yaitu pabrik seperti biaya analisa yang sangat mahal untuk daftar 1 produk di laboratorium • Mengenai pendaftaran pabrik baru, kenapa lama sekali responnya? • Pengambilan nomor antrian sebaiknya tidak dibatasi sampai jam 10 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Semoga bisa lebih baik lagi kedepannya dalam melayani pendaftaran pangan. • Agar pelayanan dipertahankan dan kecepatan pelayanan ditingkatkan • Tingkatkan pelayanan yg terbaik
Registrasi manual	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan : a) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1). • Mohon bantuannya meminimalisir perubahan Peraturan yang mempunyai dampak panjang terutama pada Label

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	produk, Karena label produk tidak menyangkut terhadap pengolahan pangan yang baik (CPPOB). • Ketika ada ketidaksesuaian dalam kelengkapan berkas atau pengisian data yang kurang tepat sebaiknya semuanya dijelaskan di awal. • Update draft regulasi diupload di portal e-reg atau *www.registrasipangan.com,* saat ini draft regulasi seperti PKMK untuk kategori tertentu, kami harus ke BPOM untuk mendapatkan informasi tersebut • Lebih di permudah dan dipersimpel untuk berkas yang di minta b) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) • Terkait pendaftaran manual yang sudah ditutup, mohon e-reg yang sekarang disempurnakan. • Nomor antrian pelayanan agar dimaksimalkan, CS agar diberlakukan untuk umum. • Untuk pendaftaran manual karena sekarang sudah online semua sehingga sulit untuk ditracking karena harus follow up manual mungkin bila bisa diupdate juga di sistem. • Sistem BPOM terkadang ada gangguan. Beberapa kali data yang sudah kita save dan registrasikan hilang. c) Unsur Waktu Pelayanan (U3) • Dalam memberikan respon, evaluator dapat lebih cepat. • Untuk timeline pendaftaran mohon bisa dipercepat. Untuk penilaian Tambahan Data, mohon timelinenya bisa dipercepat (jangan disamakan 1 bulan seperti penilaian awal). • Jam kerja jika mulai pukul 08.00, mohon loket dibuka tepat pukul 08.00 jangan molor hingga pukul 10.00 d) Unsur Kompetensi Petugas (U6) • Persepsi petugas agar di seragamkan. • Tolong lebih diseragamkan standar penilaian antara petugas dan lainnya. Karena kadang saya mendapatkan TD ABC untuk produk untuk produk satu dan untuk produk yang sama dengan varian yang berbeda, TDnya beda. e) Unsur Penanganan Pengaduan (U8) • Agar lebih tanggap cepat terhadap penanganan pengaduan • Kami mengajukan perubahan alamat dari Februari 2018, dokumen tidak diproses karena PKP belum memiliki prosedur. Pada 17 Mei akhirnya diproses, menurut evaluator dokumen sudah lengkap (SPB sudah dibayar), proses 10HK. Namun tidak ada pergerakan sampai 26 Juni sampai saya berkonsultasi dengan Kasie Pak Bagus, akhirnya saya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	mendapatkan informasi bahwa dokumen saya blm ada soft copy dan akan diproses dalam 10HK. Prosedur tidak jelas dan berbelit-belit. Mohon dibantu untuk mempercepat proses. f) Unsur Sarana Prasarana (U9) • Sebaiknya di ruang tunggu disediakan meja yg support laptop seperti yang ada di lantai 4 gedung B • Sarana dan prasarana dispenser galon konsultasi kasie agar tidak dibatasi per perusahaan • Tempat duduk ruang tunggu diperbanyak • Parkiran mobil sulit, mohon dibuatkan parkiran khusus tamu 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan • Bila ada pelaku usaha menggunakan nomor MD palsu untuk te-gas dalam penegakannya. • Mohon diperbanyak loket CS • Penambahan kasie untuk menangani tambahan data yang ada di Penilaian Keamanan Pangan, sehingga saat produsen melakukan pendaftaran dan kesulitan untuk memenuhi kelengkapan data, dapat dipercepat. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Pelayanan sudah baik. Mohon tetap dijaga. • Saat ini sudah tersedia pendaftaran BTP secara online sehingga sangat memudahkan kami untuk apply pendaftaran langsung.

Keterangan :
Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XIII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO RENDAH DAN SEDANG

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang sesuai dengan pasal 276 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi :

a. Penyiapan penyusunan kebijakan di bidang inspeksi pangan risiko rendah, risiko sedang, bahan tambahan pangan, ekspor impor, dan iklan pangan;
b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang inspeksi pangan risiko rendah, risiko sedang, bahan tambahan pangan, ekspor impor, dan iklan pangan;
c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang inspeksi pangan risiko rendah, risiko sedang, bahan tambahan pangan, ekspor impor, dan iklan pangan;
d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang inspeksi pangan risiko rendah, risiko sedang, bahan tambahan pangan, ekspor impor, dan iklan pangan;
e. Pelaksanaan inspeksi dan penilaian sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi pangan risiko rendah dan sedang;
f. Pengambilan contoh (*sampling*) di sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi pangan risiko rendah dan sedang;
g. Pelaksanaan surveilan pangan risiko rendah dan sedang;
h. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang inspeksi pangan risiko rendah, risiko sedang, bahan tambahan pangan, ekspor impor, dan iklan pangan; dan
i. Pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2018 dilakukan terhadap 6 (enam) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada Tabel 43.

Tabel 43. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Surat Keterangan Impor	148	107	107
2	Surat Keterangan Ekspor	30	28	19
3	Sertifikasi *Health Certificate*	10	10	2
4	Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	4	4	4
5	Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan	5	5	5
6	Audit Dalam Rangka Pencantuman Logo Halal	34	31	5
Jumlah		**231**	**185**	**142**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang dilakukan terhadap 6 (enam) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 142 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,45.**

Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 44.**

Tabel 44. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	81,52
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	78,93
U3	Waktu Pelayanan	74,31
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	75,68
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77,68
U6	Kompetensi Petugas	81,28
U7	Perilaku Petugas	79,28
U8	Penanganan Pengaduan	86,18
U9	Sarana dan Prasarana	80,17
Rata-rata		**79,45**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 45.**

Tabel 45. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Surat Keterangan Impor	84,11	83,64	82,71	75,47	80,14	82,48	82,94	80,84	96,03	**83,15**
Surat Keterangan Ekspor	75,00	69,74	69,74	72,37	72,37	72,37	72,37	71,05	81,58	**72,95**
Sertifikasi HS	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	87,50	75,00	87,50	87,50	**84,72**
Sertifikasi CPPOB	75,00	68,75	68,75	68,75	75,00	75,00	75,00	93,75	56,25	**72,92**
Pendaftaran Produsen BTP	80,00	80,00	80,00	75,00	85,00	90,00	90,00	100,00	90,00	**85,56**
Audit Dalam Rangka Pencantuman Logo Halal	75,00	71,43	69,64	87,50	78,57	80,36	80,36	83,93	69,64	**77,38**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 46**.

Tabel 46. Umpan Balik Responden Pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah & Sedang

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Surat Keterangan Impor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Prosedur Layanan (U2) yaitu agar pengajuan sebelumnya dapat disalin dan tempel untuk pengajuan baru. • Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu agar lebih tepat waktu pada jam pelayanan • Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) yaitu agar petugas pemeriksa seharusnya memiliki persepsi yang sama. • Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) yaitu agar nomor telepon pengaduan selalu *standby* dan tidak dioper-oper serta dipermudah komunikasi ke bagian IT jika SKI belum terupload ke portal. Disarankan juga ditambahkan informasi *contact person* dan layanan *chat.* • Unsur Sarana/Prasarana (U9) yaitu website seringkali masih mengalami gangguan sehingga tidak bisa input data, terutama pada saat weekend. Selain itu, disarankan juga untuk ditambahkan area parkir. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Sistem sudah bagus dan dapat ditingkatkan lagi • Sejauh ini lancar, belum ada keluhan berarti
Surat Keterangan Ekspor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu lebih dipercepat dan lebih jelas dalam memberikan keterangan jika ada penolakan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Semoga semakin hari semakin baik
Sertifikasi HS	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu Layanan yang telah dirasakan : Sudah OK

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Sertifikasi CPPOB	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Pendaftaran Produsen BTP	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yakni untuk layanan dengan telepon agar lebih ditingkatkan karena sering sekali tidak ada yang menjawab Waktu Pelayanan (U3) agar lebih cepat dalam pelayanan. Kompetensi Pelaksana (U6) agar peningkatan kesamaan pemahaman semua personel 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan mogon dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan.
Audit Dalam Rangka Pencantuman Logo Halal	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu konsultasi melalui email responnya cukup lama. Unsur Sarana/Prasarana (U9) yaitu layanan sebaiknya dibuat online, bukan hanya intranet seperti saat ini. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Agar terus ditingkatkan pelayanan dan sarana penunjang lainnya.

Keterangan:
Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XIV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO TINGGI DAN TEKNOLOGI BARU

1. Profil Unit Kerja

Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru sesuai dengan pasal 291 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang inspeksi pangan olahan tertentu, pangan steril komersial, dan pangan teknologi baru;
b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang inspeksi pangan olahan tertentu, pangan steril komersial, dan pangan teknologi baru;
c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang inspeksi pangan olahan tertentu, pangan steril komersial, dan pangan teknologi baru;
d. penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang inspeksi pangan olahan tertentu, pangan steril komersial, dan pangan teknologi baru;
e. pelaksanaan inspeksi dan penilaian sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi pangan risiko tinggi dan teknologi baru;
f. pengambilan contoh (sampling) di sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi pangan risiko tinggi dan teknologi baru;
g. pelaksanaan surveilan pangan risiko tinggi dan teknologi baru;
h. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang inspeksi pangan olahan tertentu, pangan steril komersial, dan pangan teknologi baru; dan
i. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2018 dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 47.**

Tabel 47. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2018

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Pangan Olahan Tertentu	2	2	2

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru dilakukan terhadap 1 (satu) layanan, yaitu layanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk pangan olahan tertentu.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 terhadap 2 responden pada pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk pangan olahan tertentu pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,17**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 48**.

Tabel 48. Nilai SKM Per Unsur pada Dit. Was Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	75,00
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	75,00
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	87,50
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	75,00
U6	Kompetensi Petugas	75,00
U7	Perilaku Petugas	75,00
U8	Penanganan Pengaduan	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	75,00
Rata-rata		**79,17**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang tercakup Unsur layanan:
   a) Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) agar dilakukan simplifikasi persyaratan
   b) Unsur Waktu Pelayanan (U3):
      - Evaluasi dari petugas diharapkan bisa lebih cepat
      - Lebih ditingkatkan lagi untuk kecepatan waktu pelayanan
      - Penjadwalan audit agar lebih dipercepat.
      - Ketepatan untuk evaluasi produk agar sesuai timeline
   c) Unsur Kompetensi Petugas (U6):
      - Penambahan personil untuk auditor PMR dan kompetensi yang sama untuk auditor PMR
      - Sebaiknya ada penambahan personil sehingga pelayanan bisa lebih cepat
   d) Unsur Sarana dan Prasarana (U9):
      - *Livechat* baiknya berfungsi sampai hari Jumat, dapat tertelusur riwayat chatnya, dan lebih stabil dalam jaringannya (karena sering keluar login dari awal)
      - konsultasi via telepon susah terhubung
      - Kadang jaringan kurang bagus
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan:
   -
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:
   Layanan sudah bagus, mempercepat penerbitan sertifikat

Keterangan:

Saran diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

1. Profil Unit Kerja

Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional sesuai dengan Pasal 409 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengembangan pengujian Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 409, pada pasal 410 disebutkan Pusat Pengembangan Pengujian Obat Dan Makanan Nasional menyelenggarakan fungsi:

a. penyusunan kebijakan teknis di bidang pengembangan pengujian kimia obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, pangan dan air, serta mikrobiologi, biologi molekuler, dan baku pembanding;
b. pelaksanaan di bidang pengembangan pengujian kimia obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, pangan dan air, serta mikrobiologi, biologi molekuler, dan baku pembanding;
c. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengembangan pengujian kimia obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, pangan dan air, serta mikrobiologi, biologi molekuler, dan baku pembanding; dan
d. pelaksanaan urusan administrasi Pusat.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional dilakukan terhadap 6 (enam) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada Tabel 49.

Tabel 49. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tahun 2018

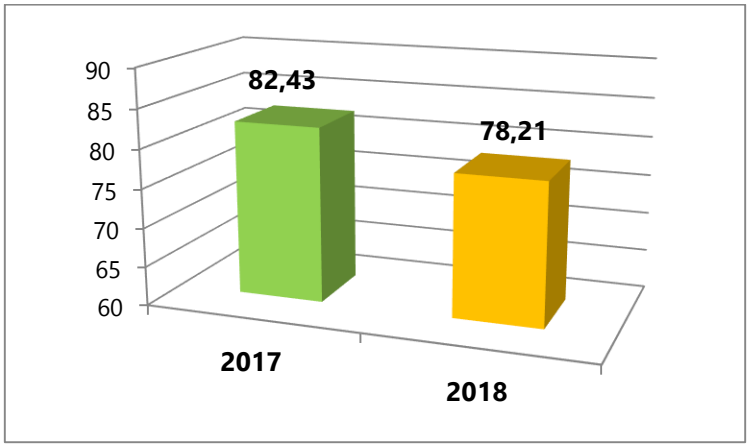
No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
1	Penjualan Hewan Uji	16	14	7
2	Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	4	4	4
3	Jasa Pengujian	7	7	7
4	Penjualan Baku Pembanding Bakteri	1	1	1
5	Jasa Uji Profisiensi	2	2	2
6	Pelatihan	8	8	1
Jumlah		**38**	**36**	**22**

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional dilakukan terhadap 7 (tujuh) layanan, namun 1 (satu) layanan tidak memperoleh responden yaitu jasa kalibrasi.

Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 22 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **78,21**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **4,22** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 24**.



Gambar 24. Perbandingan Nilai SKM PPPOMN Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur layanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 50.**

Tabel 50. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada PPPOMN Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	79,76
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	80,36
U3	Waktu Pelayanan	79,61
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	66,96
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	76,19
U6	Kompetensi Petugas	78,57
U7	Perilaku Petugas	80,80
U8	Penanganan Pengaduan	82,59
U9	Sarana dan Prasarana	79,02
Rata-rata		**78,21**

Keterangan:

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 51.**

Tabel 51. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada PPPOMN Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Penjualan Hewan Uji	85,71	85,71	85,71	67,86	75,00	78,57	82,14	92,86	78,57	81,35
Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	75,00	87,50	81,25	62,50	75,00	75,00	81,25	93,75	81,25	79,17
Jasa Pengujian	92,86	96,43	85,71	71,43	82,14	92,86	96,43	96,43	89,29	89,29
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	83,33
Jasa Uji Profisiensi	75,00	62,50	75,00	50,00	75,00	75,00	75,00	87,50	75,00	72,22
Pelatihan	75,00	75,00	50,00	75,00	75,00	75,00	75,00	25,00	50,00	63,89

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 52**.

Tabel 52. Umpan Balik Responden Pada PPPOMN

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu agar memperbaiki kualitas layanan uji dan dibuatkan sistem pengujian sample secara online 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Sistem pengujian sudah baik • Peningkatan layanan lebih ditingkatkan lagi
Pelatihan Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan
Penjualan PBFI	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) yaitu harga jangan terlalu mahal 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: Agar pengujian dari pihak luar ke PPPOMN masih bisa dilakukan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu Layanan yang telah dirasakan: Dipertahankan dan lebih ditingkatan untuk layanan
Penjualan Hewan Uji	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Unsur Kesesuaian Produk Layanan (U5) yaitu produk agar sesuai dengan yang diminta. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan Layanan sudah cukup baik.
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan
Uji Profisiensi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan • Ruang lingkup uji profisiensi ditambah

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	• Lebih responsif 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -

Keterangan:

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat.

BAB XVI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN DUKUNGAN STRATEGIS PIMPINAN

1. Profil Unit Kerja

Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan sesuai dengan Pasal 75 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan hubungan masyarakat, komunikasi, publikasi, pengaduan masyarakat, koordinasi dan pemberian dukungan strategis kepada pimpinan, keprotokolan, dan urusan kesekretariatan pimpinan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75, pada pasal 76 disebutkan Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan menyelenggarakan fungsi:

a. pengelolaan hubungan masyarakat, komunikasi, dan publikasi;
b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
c. pengelolaan informasi dan dokumentasi di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
d. penyiapan koordinasi dan pemberian dukungan strategis kepada pimpinan; dan
e. pelaksanaan urusan protokol dan kesekretariatan pimpinan.

2. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2018 dilakukan terhadap layanan pengaduan dan informasi dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 53.**

Tabel 53. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2018

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Responden yang diperoleh
Layanan pengaduan dan informasi	2.595	334	334

3. Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan dilakukan terhadap layanan pengaduan dan informasi. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 334 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **77,05**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 54**.

Tabel 54. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Layanan	77,47
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan	75,37
U3	Waktu Layanan	71,11
U4	Biaya/Tarif Layanan	-
U5	Kesesuaian Produk Layanan	75,37
U6	Kompetensi Petugas	75,67
U7	Perilaku Petugas	80,91
U8	Penanganan Pengaduan	72,83
U9	Sarana dan Prasarana	87,65
Rata-rata		**77,05**

Keterangan:

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

4. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan
   a) Unsur Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (U2), yaitu:
      - Layanan sudah bagus tapi tidak optimal, suka dilempar-lempar. Harus di maksimalkan

- Untuk peningkatan pelayanan, mohon agar komunikasi dengan pelayanan ULPK bisa dilakukan 2 arah untuk menghemat waktu dan efisiensi pelayanan
- Jangan dilempar ke yang lain ketika konsumen bertanya, karena hal ini akan membingungkan konsumen

b) Unsur Waktu Pelayanan (U3), yaitu:
- Responnya kurang cepat terhadap keluhan. Mohon ditanggapi dengan cepat. Sudah 3 bulan ini belum ada lagi kabar/info apapun
- Mohon agar fast respon, jangan sampai menunggu 2 hari
- Aksesnya lebih cepat lagi

c) Unsur Kompetensi Petugas (U6), yaitu:
- Supaya petugas penerima dapat mengerti apa yang ditanyakan dan memberikan jawaban yang tepat dan tidak menghindar/lempar tanggung jawab
- Petugas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi kemampuannya karena kurang kompeten
- CS yang kurang kompeten dalam bahasa asing sehingga berpengaruh pada susahnya registrasi produk luar

d) Unsur Perilaku Petugas (U7), yaitu:
- Berikan pelayanan yg humanis
- Tingkatkan berbicara dengan ramah

e) Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu:
- Kendala di call center, nomor yang diberi sulit dihubungi
- Ada kendala pada koneksi internet
- Kurang tempat konsultasi

2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan
- Buat channel official youtube supaya tahu tips dan bahan yang tidak direkomendasikan oleh BPOM.
- Informasi yg diberikan harus jelas, jangan memberikan terlalu banyak kewajiban , sehingga konsumen baru bingung. Normalisasi minimal memberikan input yg enak. Mudah-mudahan BPOM lebih baik dengan identitas yang baru
- Petugasnya diperbanyak agar menunggunya tidak lama

3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan, yaitu:
    - Sudah cukup baik
    - Pelayanan sangat baik dan ramah, semoga bisa ditingkatkan lagi dan lebih baik lagi

Keterangan:

Saran diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XVII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR/BALAI POM

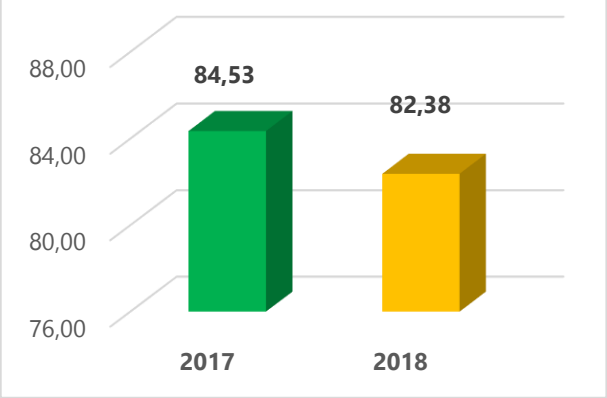
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada unit pelayanan Balai Besar/Balai POM dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Balai Besar/Balai POM dan masing-masing unsur pelayanan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 memiliki perbedaan dengan tahun sebelumnya pada unsur pelayanan, kuesioner dan range nilai interpretasi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 kemudian dilakukan pembandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 dan 2016.

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar/Balai POM

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 1.434 responden pada 31 (tiga puluh satu) unit kerja di lingkungan Balai Besar/Balai POM tahun 2018 menghasilkan nilai Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **82,33** (delapan puluh dua koma tiga tiga). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Balai Besar/Balai POM mendapat kategori B yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik.**

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dilakukan terhadap 31 (tiga puluh satu) unit pelayanan publik. Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Besar/Balai POM tahun 2017 dan tahun 2018 disajikan pada **Gambar 25.**



Gambar 25. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar/Balai POM tahun 2017 – 2018

2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Balai Besar/Balai POM tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 55**.

Tabel 55. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Tahun 2018

Unsur Layanan		Nilai
U1	Persyaratan	83,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,46
U3	Waktu Penyelesaian	79,76
U4	Biaya/Tarif	70,27
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,74
U6	Kompetensi Pelaksana	83,06
U7	Perilaku Pelaksana	86,46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,05
U9	Sarana dan Prasarana	83,48
Rata-rata		**82,38**

Keterangan:

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

3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Perbandingan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Tabel 56.**

Tabel 56. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Balai Besar/Balai POM Tahun 2017 dan 2018

Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai NILAI SKM		Kenaikan/ Penurunan
	2017	2018	
Balai Besar POM Di Banda Aceh	78,34	76,98	(1,36)
Balai Besar POM Di Medan	81,44	82,50	1,06
Balai Besar POM Di Padang	84,94	76,74	(8,19)
Balai Besar POM Di Pekanbaru	94,71	89,10	(5,61)
Balai Besar POM Di Palembang	-	76,91	-
Balai Besar POM Di Bandar Lampung	87,41	84,64	(2,77)
Balai Besar POM Di Jakarta	82,26	79,63	(2,63)
Balai Besar POM Di Bandung	-	78,84	-
Balai Besar POM Di Semarang	84,87	80,78	(4,09)
Balai Besar POM Di Yogyakarta	83,75	81,48	(2,27)
Balai Besar POM Di Surabaya	86,60	87,04	0,44
Balai POM Di Serang	-	85,71	-
Balai Besar POM Di Denpasar	83,56	86,39	2,83
Balai Besar POM Di Mataram	81,37	82,18	0,81
Balai Besar POM Di Pontianak	82,96	79,17	(3,79)
Balai POM Di Palangka Raya	88,22	83,63	(4,59)
Balai Besar POM Di Banjarmasin	88,96	82,47	(6,49)
Balai Besar POM Di Samarinda	82,65	84,95	2,30
Balai Besar POM Di Manado	75,55	80,69	5,14
Balai Besar POM Di Makassar	90,01	79,11	(10,90)
Balai Besar POM Di Jayapura	78,33	79,72	1,39
Balai POM Di Jambi	75,58	86,51	10,93
Balai POM Di Bengkulu	85,51	86,18	0,67
Balai POM Di Batam	85,51	81,72	(3,79)
Balai POM Di Kupang	-	82,87	-
Balai POM Di Palu	74,60	84,47	9,87
Balai POM Di Kendari	87,03	80,17	(6,86)
Balai POM Di Ambon	96,38	82,64	(13,74)
Balai POM Di Pangkalpinang	87,46	83,70	3,76
Balai POM Di Gorontalo	82,67	88,74	6,07
Balai POM Di Manokwari	91,54	78,06	(13,48)

Keterangan:

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014, berlaku tahun 2016-2017:

  : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 -100,00)
  : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51- 81,25)
  : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 – 62,50)
  : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 43,75)

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, berlaku tahun 2018:

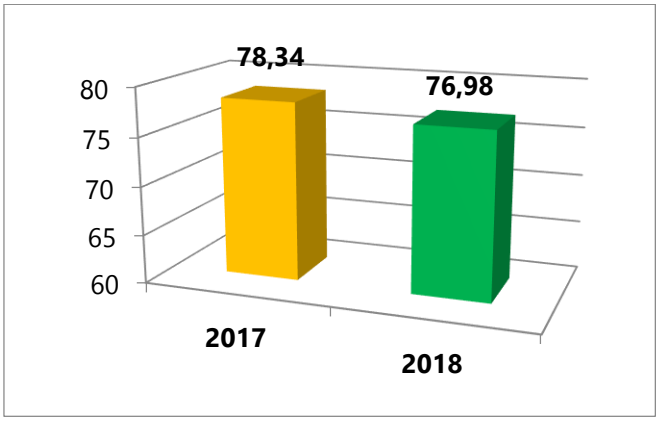
  : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
  : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
  : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
  : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

BAB XVIII
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER BALAI BESAR/ BALAI POM

1. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Banda Aceh dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 15 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **76,98**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banda Aceh mendapat kategori B (Baik). Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **1,36** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 26**.



Gambar 26. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Banda Aceh Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 57**.

Tabel 57. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	75,89
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	64,29
U3	Waktu Pelayanan	65,18
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	58,93

Unsur Layanan		2018
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	89,29
U6	Kompetensi Petugas	66,96
U7	Perilaku Petugas	91,07
U8	Penanganan Pengaduan	99,11
U9	Sarana dan Prasarana	82,14
	Total	**76,98**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Banda Aceh dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 58. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Banda Aceh

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	15	14	14
2	SKI/SKE	1	1	1
Jumlah		**16**	**15**	**15**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 59.**

Tabel 59. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	76,79	78,57	80,36	67,86	78,57	83,93	82,14	98,21	89,29	**81,75**
SKI/SKE	75,00	50,00	50,00	50,00	100,00	50,00	100,00	100,00	75,00	**72,22**

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan:

   -

2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan:

   Dapat terus ditingkatkan lagi pelayanannya secara keseluruhan.

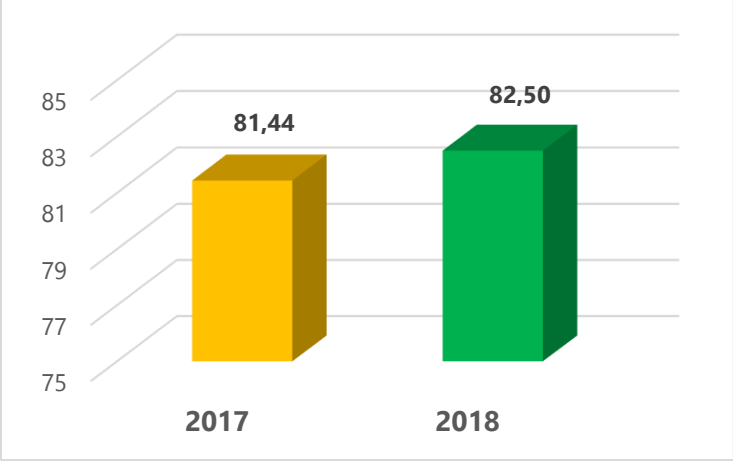
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:

   -

2. Hasil SKM BBPOM di Medan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Medan dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 93 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,50**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Medan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **1,06** apabila dibandingkan dengan tahun 2017**.**

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Medan tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 27**.



Gambar 27. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Medan Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Medan tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 60.**

Tabel 60. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	84,21
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	81,06
U3	Waktu Pelayanan	80,62
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	77,62
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	80,06
U6	Kompetensi Petugas	82,96
U7	Perilaku Petugas	85,10
U8	Penanganan Pengaduan	90,91
U9	Sarana dan Prasarana	79,96
Rata-rata		**82,50**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Medan dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 61. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	65	56	56
2	SKI/SKE	41	37	37
Jumlah		**106**	**93**	**93**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 62.**

Tabel 62. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Medan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	81,25	79,02	78,13	67,41	77,68	82,14	83,04	91,96	74,11	**79,41**
SKI/SKE	87,16	83,11	83,11	87,84	82,43	83,78	87,16	89,86	85,81	**85,59**

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

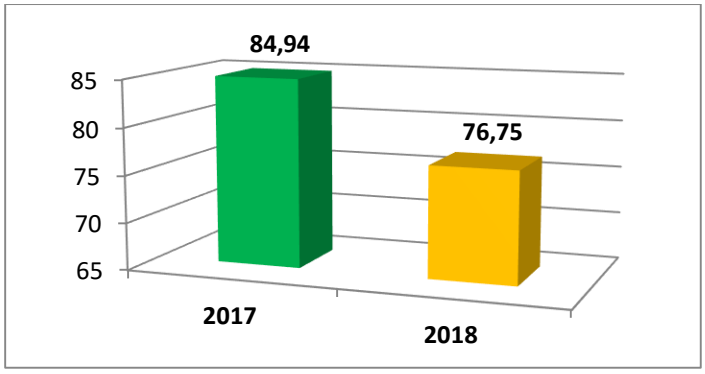
Tabel 63. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Medan

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Pelayanan yang diberikan sudah sangat memadai, harap dipertahankan
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu harap ditingkatkan kedisiplinan petugas. Karena di bagian informasi tidak ada yang berjaga, sehingga tamu bingung harus bertanya ke siapa. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

3. Hasil SKM BBPOM di Padang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Padang dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 50 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **76,75**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Padang mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **8,19** apabila dibandingkan dengan tahun 2017**.**

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Padang tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 28**



Gambar 28. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Padang Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Padang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 64.**

Tabel 64. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Padang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	77,40
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	76,86
U3	Waktu Pelayanan	76,86
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	68,62
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	76,60
U6	Kompetensi Petugas	76,86
U7	Perilaku Petugas	78,99
U8	Penanganan Pengaduan	81,65
U9	Sarana dan Prasarana	76,86
Rata-rata		**76,75**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Padang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 65. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Padang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	53	47	47
2	SKI/SKE	3	3	3
Jumlah		**56**	**50**	**50**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 66**.

Tabel 66. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Padang

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	79,79	78,72	78,72	62,23	78,19	78,72	82,98	88,30	78,72	**78,49**
SKI/SKE	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	**75,00**

Keterangan:

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

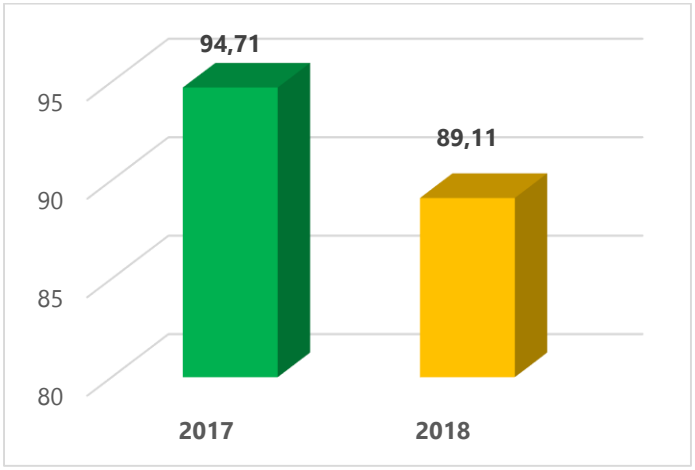
Tabel 67. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Padang

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu diharapkan pada hari libur tetap ada pelayanan pengujian guna kepentingan penyidikan, atau minimal pelayanan sampai dengan hari sabtu. • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu waktu harap ditingkatkan lagi sesuai prosedur yang ada • Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu agar biaya pengujian dapat dikurangi/ lebih murah lagi, terutama yang terkait penyidikan. • Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) yaitu lebih ditingkatkan lagi kompetensi pelayanannya • Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu mohon tingkatkan lagi pelayanan pengaduannya. • Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu diharapkan ada peningkatan sarana prasarana menjadi lebih baik secara keseluruhan. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Diharapkan ada cabang-cabang BPOM lainnya di daerah seperti Solok atau tempat lainnya, agar mempermudah jangkauan. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
SKI/SKE	-

4. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Pekanbaru dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 34 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,11**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pekanbaru mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **5,60** apabila dibandingkan dengan tahun 2017**.**

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 29**.



Gambar 29. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Pekanbaru Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 68**.

Tabel 68. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	88,94
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	90,51
U3	Waktu Pelayanan	93,75
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	65,02
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	88,82
U6	Kompetensi Petugas	90,87
U7	Perilaku Petugas	98,44
U8	Penanganan Pengaduan	95,31
U9	Sarana dan Prasarana	90,26
Rata-rata		**89,11**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Pekanbaru dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut :

Tabel 69. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pekanbaru

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	28	26	26
2	SKI/SKE	8	8	8
Jumlah		**36**	**34**	**34**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 70.**

Tabel 70. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pekanbaru

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	90,38	90,38	100,00	51,92	93,27	94,23	100,00	100,00	96,15	**90,71**
SKI/SKE	87,50	90,63	87,50	78,13	84,38	87,50	96,88	90,63	84,38	**87,50**

Keterangan:

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

Tabel 71. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Pekanbaru

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu diharapkan agar ada peningkatan sistem pelayanan menjadi sistem pelayanan online, serta harus ada evaluasi/tes internal

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	• Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) yaitu diharapkan ada program peningkatan kualitas SDM yang ada 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -

5. Hasil SKM BBPOM di Palembang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Palembang dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 29 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **76,91**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Palembang mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Palembang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 72.**

Tabel 72. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	77,94
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	76,90
U3	Waktu Pelayanan	75,43
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	71,75
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	76,47
U6	Kompetensi Petugas	78,25
U7	Perilaku Petugas	80,02
U8	Penanganan Pengaduan	79,29
U9	Sarana dan Prasarana	76,16
Rata-rata		**76,91**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Palembang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 73. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Palembang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	38	35	12
2	SKI/SKE	18	17	17
Jumlah		**56**	**52**	**29**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 74.**

Tabel 74. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Palembang

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	75,00	72,92	72,92	72,92	75,00	77,08	79,17	79,17	72,92	**75,23**
SKI/SKE	80,88	80,88	77,94	70,59	77,94	79,41	80,88	79,41	79,41	**78,59**

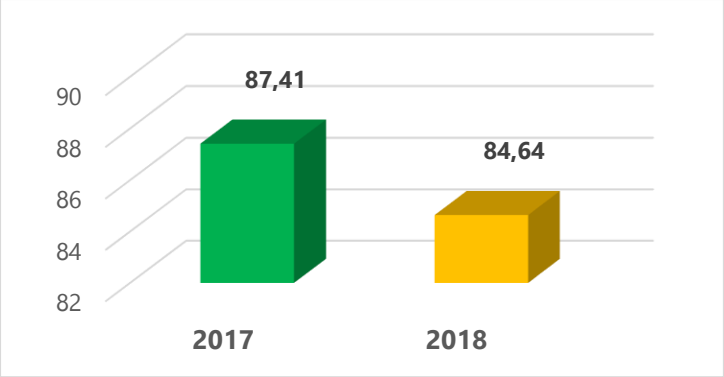
Keterangan:
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 29 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

6. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Bandar Lampung dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 99 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,64**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandar Lampung mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **2,77** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 30**.



Gambar 30. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 75.**

Tabel 75. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	91,15
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	85,11
U3	Waktu Pelayanan	80,59
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	73,12
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	85,40
U6	Kompetensi Petugas	82,92
U7	Perilaku Petugas	85,93
U8	Penanganan Pengaduan	95,63
U9	Sarana dan Prasarana	81,95
Rata-rata		**84,64**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Bandar Lampung dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 76. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	121	92	92
2	SKI/SKE	7	7	7
Jumlah		**128**	**99**	**99**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 77.**

Tabel 77. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	85,87	84,51	82,61	67,66	81,52	83,70	86,14	94,84	85,33	**83,57**
SKI/SKE	96,43	85,71	78,57	78,57	89,29	82,14	85,71	96,43	78,57	**85,71**

Keterangan:

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

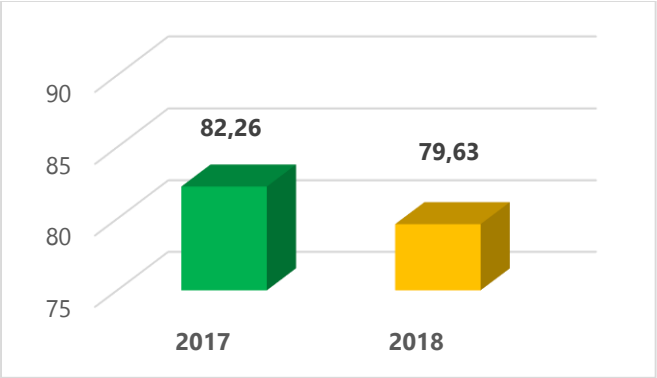
Tabel 78. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Bandar Lampung

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan Meningkatkan lagi pelayanan secara keseluruhan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pertahankan yang sudah baik, bahkan kalau bisa ditingkatkan kembali
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu akan lebih baik lagi apabila pengajuan *Health Certificate* bisa secara online. • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu : - Proses penerbitan respon SKI dipercepat dan diprioritaskan untuk pihak-pihak yang telah melakukan pembayaran biling di bawah jam 10.00 pagi. - Respon SKI terkadang lebih dari 1x24 jam setelah pembayaran. Contoh Kasus : Di Jakarta, jika telah keluar nomor billing dan dilakukan pembayaran dibawah jam 10.00 pagi, maka respon akan terbit di hari yang sama. Namun practice di lampung, walaupun kita melakukan pembayaran dibawah jam 10.00 pagi, terkadang respon SKI terbit lebih dari 1x24 jam. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan Sistem mekanisme/ Prosedur pelayanan sudah cukup baik dan dipermudah/diperluas

7. Hasil SKM BBPOM di Jakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Jakarta dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 18 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,63**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di DKI Jakarta mendapat kategori B (Baik). Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **2,36** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Jakarta tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 31.**



Gambar 31. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di DKI Jakarta Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Jakarta tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 79.**

Tabel 79. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di DKI Jakarta Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	86,11
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	77,78
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	63,89
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77,78
U6	Kompetensi Petugas	84,72
U7	Perilaku Petugas	87,50
U8	Penanganan Pengaduan	83,33
U9	Sarana dan Prasarana	80,56
Rata-rata		**79,63**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Jakarta dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut:

Tabel 80. Jumlah Responden Layanan pada BBPOM di Jakarta

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	19	18	18

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
   - Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar diinformasikan melalui telepon apabila pengujian sample sudah keluar hasilnya
   - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu agar waktu pengujian dapat ditingkatkan menjadi lebih cepat lagi
   - Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu mohon untuk biaya pengujian dipertimbangkan lagi agar lebih murah, terutama untuk sesama Instansi Pemerintah.
   - Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu agar tamu disediakan roti / snack, serta disediakan mesin ATM agar mempermudah proses pembayaran
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan:

   -
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:

   -

8. Hasil SKM BBPOM di Bandung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Bandung dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 39 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **78,84**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandung mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Bandung tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 81**.

Tabel 81. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	80,07
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	75,44
U3	Waktu Pelayanan	72,79
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	70,96
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	78,97
U6	Kompetensi Petugas	82,21
U7	Perilaku Petugas	84,04
U8	Penanganan Pengaduan	90,44
U9	Sarana dan Prasarana	74,63
	Rata-rata	**78,84**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Bandung dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut :

Tabel 82. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandung

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	37	34	34
2	SKI/SKE	5	5	5
Jumlah		**42**	**39**	**39**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 83.**

Tabel 83. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	80,15	80,88	70,59	66,91	77,94	79,41	83,09	80,88	74,26	**77,12**
SKI/SKE	80,00	70,00	75,00	75,00	80,00	85,00	85,00	100,00	75,00	**80,56**

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

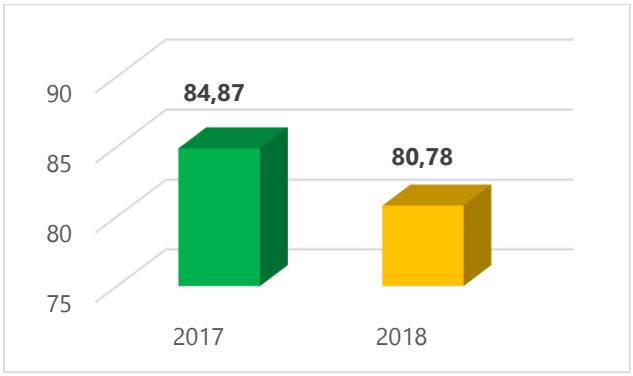
Tabel 84. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Bandung

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu agar dapat dilakukan penambahan petugas pelayanan paling tidak 2 orang, agar proses pengujian dapat cepat selesai. Waktu pengujian saat ini terlalu lama tidak sesuai standar 14 hari kerja. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu harap ada target dalam penyelesaian pengaduan / pelayanan lainnya. Agar user mendapat kepastian waktu penyelesaian pelayanannya. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : – 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -

9. Hasil SKM BBPOM di Semarang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Semarang dilakukan terhadap 2 layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 128 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,78**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di DKI Semarang mendapat kategori B (Baik). Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **4,09** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Semarang tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 32**.



Gambar 32. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Semarang Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Semarang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 85**.

Tabel 85. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	80,10
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	76,66
U3	Waktu Pelayanan	77,77
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	76,44
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77,95
U6	Kompetensi Petugas	82,34
U7	Perilaku Petugas	83,10
U8	Penanganan Pengaduan	91,51
U9	Sarana dan Prasarana	81,13
Rata-rata		**80,78**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Semarang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 86. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Semarang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	39	35	35
2	SKI/SKE	136	101	93
Jumlah		**175**	**136**	**128**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 87.**

Tabel 87. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	79,29	76,43	77,86	69,29	77,14	80,00	80,71	90,00	80,00	**78,97**
SKI/SKE	80,91	76,88	77,69	83,60	78,76	84,68	85,48	93,01	82,26	**82,59**

Keterangan:

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

Tabel 88. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Semarang

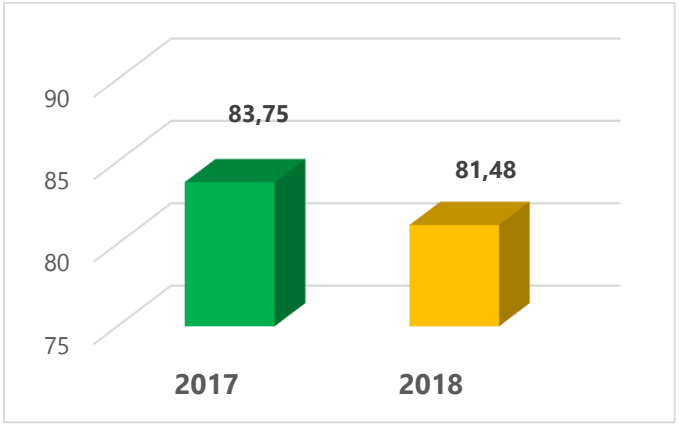
Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu diharapkan ada peningkatan sistem ke sistem online, sehinggi bisa melakukan pengecekan biaya sesuai jenis pengujian. • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu harap ada peningkatan waktu penyelesaian pelayanan yang ada. • Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu harap ditingkatkan lagi terkait keramahan petugas, terutama untuk security yang kurang senyum. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Harap tingkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik, menjadi lebih baik lagi
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan • Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu agar dapat dilakukan perbaikan sistem SKI/SKE online yang ada, karena sering mengalamai down server (akses lambat) • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu : - Agar dapat ditingkatkan lagi kecepatan proses pelayanan terkait sertifikasi CDOB - Harap dilakukan evaluasi layanan Notifikasi, karena kondisi saat ini prosesnya lambat - Agar ada penambahan petugas, sehingga pelayanan tidak terganggu bilamana ada petugas yang dinas luar

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	• Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) yaitu harap ditingkatkan kembali terkait pegetahuan patugas tentang SKI/SKE, ataupun proses registrasi • Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu agar tersedia WIFI yang dapat diakses oleh tamu. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Harap ada peninjauan kembali terkait klasifikasi suplemen • Harap dilakukan sosialisasi mengenai hal-hal yang baru, seperti PMK No. 26 Th 2018, perizinan PBF, dll 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Tetap pertahankan layanan yang sudah baik, seluruh pelayanan yang saya rasakan cukup baik. Pengawas yang sangat membantu.

10. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Yogyakarta dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 23 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,48**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Yogyakarta mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **2,27** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 33**.



Gambar 33. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Yogyakarta Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 89**.

Tabel 89. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	85,81
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	82,24
U3	Waktu Pelayanan	75,89
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	65,48
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	78,57
U6	Kompetensi Petugas	82,64
U7	Perilaku Petugas	86,31
U8	Penanganan Pengaduan	96,83
U9	Sarana dan Prasarana	79,56
Rata-rata		**81,48**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Yogyakarta dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 90. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Yogyakarta

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	14	14	14
2	SKI/SKE	9	9	9
Jumlah		**23**	**23**	**23**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 91.**

Tabel 91. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	91,07	83,93	76,79	64,29	82,14	87,50	89,29	96,43	78,57	83,33
SKI/SKE	80,56	80,56	75,00	66,67	75,00	77,78	83,33	97,22	80,56	79,63

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

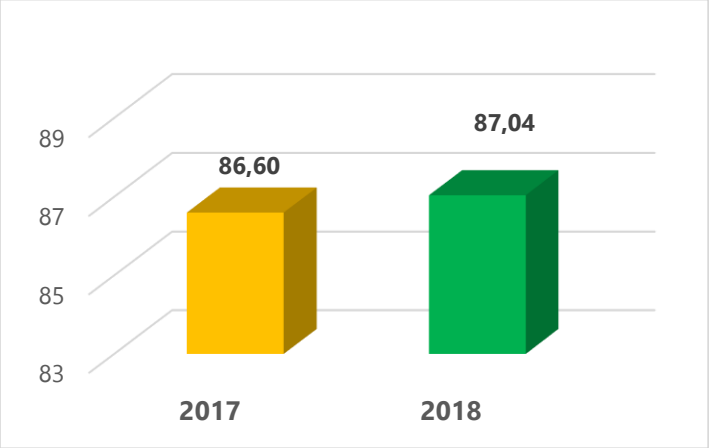
Tabel 92. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Yogyakarta

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu agar dapat menerima pengujian barang bukti di hari libur agar proses penyidikan dapat berjalan cepat. Serta waktu pengujian yang berlangsung harap dipercepat lagi waktunya. • Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu agar biaya pengujian lab dapat dikurangi/tidak terlalu mahal, agar kalangan pelajar/mahasiswa dapat menggunakan jasa BPOM untuk menunjang riset sederhana bagi pelajar/mahasiswa. • Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu harap ditingkatkan kedisiplinan pegawai terkait jam kerja, agar setiap tamu yang datang dapat bertanya & tidak kebingungan ketika tiba di kantor pelayanan publik BPOM. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Sebaiknya diadakan program pelayanan prima untuk OT dan binmas. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu diharapkan apabila terdapat impor obat yang sama & sudah pernah dilakukan pengurusan SKI sebelumnya, maka tidak perlu lagi dilakukan pengurusan ulang SKI. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -

11. Hasil SKM BBPOM di Surabaya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada pada BBPOM di Surabaya dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 177 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,04**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pada BBPOM di Surabaya mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **0,44** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Surabaya tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 34**.



Gambar 34. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Surabaya Tahun 2017 dan 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Surabaya, dapat dilihat pada **Tabel 93.**

Tabel 93. Nilai SKM Per unsur Layanan BBPOM di Surabaya tahun 2018

Unsur NILAI SKM		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	88,30
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	87,10
U3	Waktu Pelayanan	84,95
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	72,88
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	87,40
U6	Kompetensi Petugas	88,86
U7	Perilaku Petugas	90,31
U8	Penanganan Pengaduan	95,12
U9	Sarana dan Prasarana	88,44
Rata-rata		**87,04**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Surabaya, dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 94. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Surabaya

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	30	28	28
2	SKI/ SKE	243	149	149
Jumlah		**273**	**177**	**177**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 95.**

Tabel 95. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	90,18	89,29	84,82	71,43	88,39	89,29	92,86	93,75	89,29	**87,70**
SKI/SKE	86,41	84,90	85,07	74,33	86,41	88,42	87,75	96,48	87,58	**86,37**

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

Tabel 96. Umpan Balik Pelanggan pada BBPOM di Surabaya

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Biaya/Tarif Pelayanan (U4) yaitu Info harga uji lab yang diberitahu melalui surat berbeda dengan harga uji lab pada saat datang ke loket, untuk kedepannya agar info harga sama 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Semua yang sudah baik agar dipertahankan
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Unsur Kompetensi Petugas (U6) yaitu Persamaan standar penilaian dokumen oleh petugas 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	• Sangat puas dengan kualitas pelayanan tetap tingkatkan • Pertahankan yang sudah baik

12. Hasil SKM BBPOM di Serang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Serang dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 14 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,71**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Serang mendapat kategori **B (Baik).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Serang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 97**.

Tabel 97. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Serang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	87,50
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	89,29
U3	Waktu Pelayanan	85,71
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	73,21
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	80,36
U6	Kompetensi Petugas	92,86
U7	Perilaku Petugas	83,93
U8	Penanganan Pengaduan	91,07
U9	Sarana dan Prasarana	87,50
	Rata-rata	**85,71**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Serang dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut:

Tabel 98. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Serang

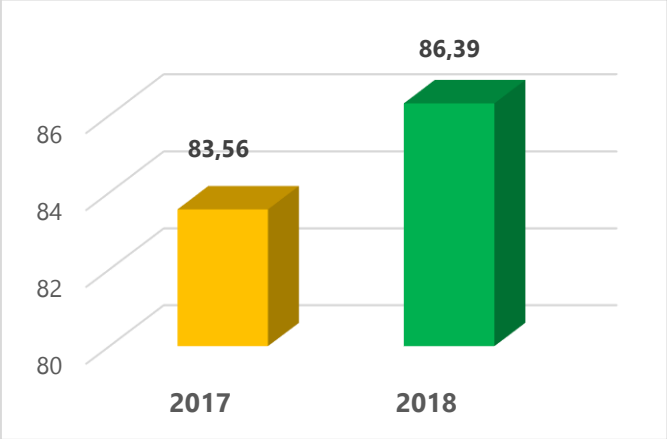
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	14	14	14

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 14 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

13. Hasil SKM BBPOM di Denpasar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Denpasar dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 30 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,39**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Denpasar mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **2,83** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Denpasar tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 35**.



Gambar 35. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Denpasar Tahun 2017 dan 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Denpasar tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 99**.

Tabel 99. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	88,13
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	86,88
U3	Waktu Pelayanan	88,13
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	66,25
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	86,25
U6	Kompetensi Petugas	88,13

Unsur Layanan		2018
U7	Perilaku Petugas	91,25
U8	Penanganan Pengaduan	92,50
U9	Sarana dan Prasarana	90,00
Rata-rata		**86,39**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Denpasar dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut :

Tabel 100. Jumlah Responden pada Tiap Layanan BBPOM di Denpasar

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	21	20	20
2	SKI/SKE	10	10	10
Jumlah		**31**	**30**	**30**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 101.**

Tabel 101. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	86,25	83,75	83,75	60,00	82,50	83,75	90,00	92,50	87,50	**83,33**
SKI/SKE	90,00	90,00	92,50	72,50	90,00	92,50	92,50	92,50	92,50	**89,44**

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

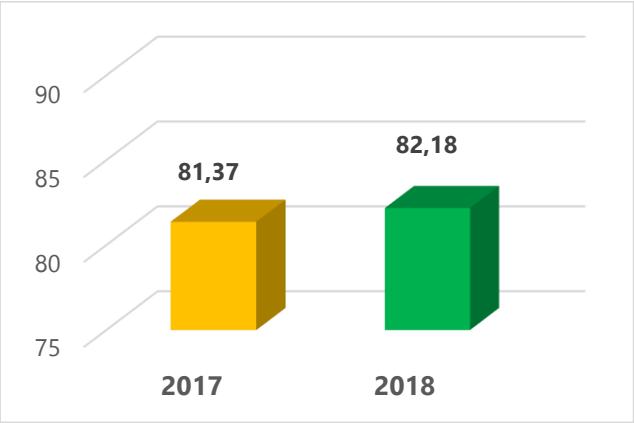
Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

Tabel 102. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Denpasar

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu : - Lebih fleksibel dalam menerapkan peraturan terkait prosedur registrasi di BPOM - Lebih banyak melaksanakan sosialisasi jika ada perubahan peraturan - Dilaksanakan training tata cara penginputan pelayanan BPOM 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan pengurusan SKI sudah sangat memuaskan, dan harap untuk tetap dipertahankan

14. Hasil SKM BBPOM di Mataram

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Mataram dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 29 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,18**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Mataram mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **0,81** apabila dibandingkan dengan tahun 2017**.** Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Mataram tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 36**.



Gambar 36. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Mataram Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Mataram tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 103**.

Tabel 103. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	83,62
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	83,62
U3	Waktu Pelayanan	80,17
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	63,79
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	81,03
U6	Kompetensi Petugas	81,90
U7	Perilaku Petugas	87,07
U8	Penanganan Pengaduan	82,76
U9	Sarana dan Prasarana	95,69
	Rata-rata	**82,18**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Mataram dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut :

Tabel 104. Jumlah Responden Layanan pada BBPOM di Mataram

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	31	29	29

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
    - Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu dapat dikembangkan ke sistem berbasis online
    - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu dapat ditingkatkan lagi terkait waktu pengujian sampai dengan keluarnya hasil
    - Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu harap biaya layanan pengujian dapat diturunkan, karena terlalu mahal. Terutama bagi kelompok usaha mikro.

- Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu jenis layanan pengujian dapat lebih banyak lagi
- Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu harap dapat ditingkatkan lagi pelayanan pengaduannya
- Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu :
  - Disediakan loket khusus pembayaran yang terdapat alat pembayaran (EDC), agar tidak perlu mencari-cari mesin ATM / Bank
  - Harap disediakan daftar harga pengujian sesuai jenis sampel yang tercetak

2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

   Sebaiknya ada perwakilan BPOM di setiap Kabupaten, agal pelayanan bisa lebih cepat

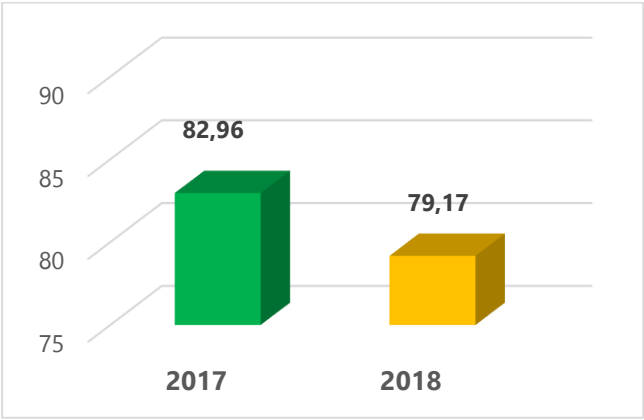
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan :

   Diharapkan seluruh hal-hal yang sudah baik, dapat dipertahankan, bahkan ditingkat-kan kembali. Agar BPOM dapat memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

15. Hasil SKM BBPOM di Pontianak

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Pontianak dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 56 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,17**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disim-pulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pontianak mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai ter-sebut mengalami penurunan sebesar **3,79** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Pontianak tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 37**.



Gambar 37. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Pontianak Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Pontianak tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 105**.

Tabel 105. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	78,13
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	78,13
U3	Waktu Pelayanan	76,79
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	70,54
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77,68
U6	Kompetensi Petugas	81,70
U7	Perilaku Petugas	83,04
U8	Penanganan Pengaduan	87,95
U9	Sarana dan Prasarana	78,57
Rata-rata		**79,17**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Pontianak dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut :

Tabel 106. Jumlah Responden pada Balai Besar POM di Pontianak

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	65	56	56

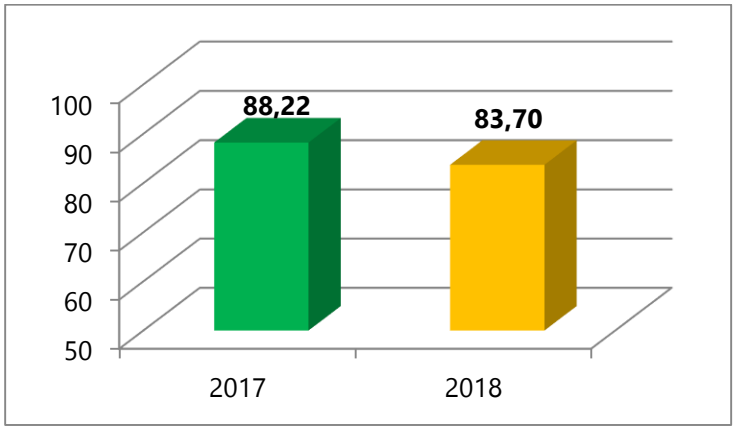
Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 56 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

16. Hasil SKM BPOM di Palangkaraya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Palangkaraya dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 56 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penye-

lenggaraan layanan publik sebesar **83,70**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Palangkaraya mendapat kategori B (Baik). Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **4,52** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Palangkaraya tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 38**.



Gambar 38. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Palangkaraya Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Palangkaraya tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 107**.

Tabel 107. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Palangkaraya Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	82,09
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	81,23
U3	Waktu Pelayanan	79,07
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	80,62
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	81,75
U6	Kompetensi Petugas	84,10
U7	Perilaku Petugas	85,73
U8	Penanganan Pengaduan	94,67
U9	Sarana dan Prasarana	84,00
Rata-rata		**83,70**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Palangkaraya dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut :

Tabel 108. Jumlah Responden Tiap Layanan Balai POM di Palangkaraya

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	65	56	29
SKI/SKE	29	27	27
Jumlah	**94**	**83**	**56**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 109.**

Tabel 109. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Palangkaraya Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	83,62	81,90	77,59	73,28	80,17	79,31	85,34	93,97	81,90	**81,90**
SKI/SKE	80,56	80,56	80,56	87,96	83,33	88,89	86,11	95,37	86,11	**85,49**

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

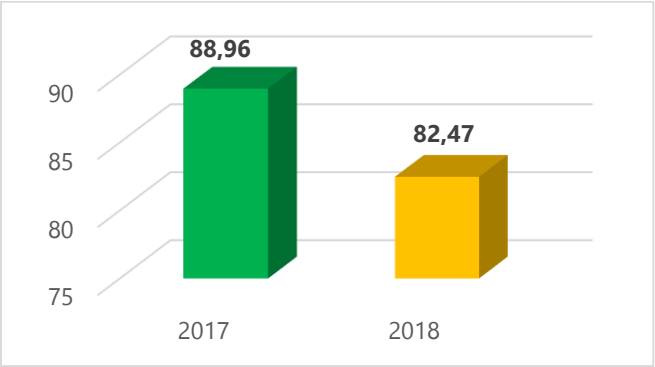
Tabel 110. Umpan Balik Responden pada BPOM di Palangkaraya

Jenis Layanan	Saran/ Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu disediakan sistem pembayaran layanan secara tunai • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu lebih cepat lagi dalam proses pengujian, terutama untuk kasus KLB keracunan. Sehingga dapat segera dilakukan publikasi hasil / pemberitaan. • Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu biaya pengujian cukup mahal, diharapkan dapat dipertimbangan agar lebih murah lagi. • Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu agar dapat disediakan mesin fotocopy 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan • Ditingkatkan lagi dalam melayani pelanggan. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
SKI/SKE	-

17. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Banjarmasin dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE), namun 1 (satu) layanan tidak memperoleh responden yaitu layanan SKI/SKE. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 71 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,47**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banjarmasin mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **6,49** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Banjarmasin tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 39**.



Gambar 39. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Banjarmasin Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Banjarmasin tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 111**.

Tabel 111. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	84,51
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	85,92
U3	Waktu Pelayanan	84,86
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	72,18
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	82,39
U6	Kompetensi Petugas	81,69
U7	Perilaku Petugas	83,45
U8	Penanganan Pengaduan	84,15
U9	Sarana dan Prasarana	83,10
Rata-rata		**82,47**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Banjarmasin dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 112. Jumlah Responden Layanan pada BBPOM di Banjarmasin

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	90	73	71

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
   - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu diharapkan dilakukan penambahan pegawai petugas pelayanan, agar dapat mepercepat proses pengujian & administrasi.
   - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya secara keseluruhan.

2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan

   -

3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan

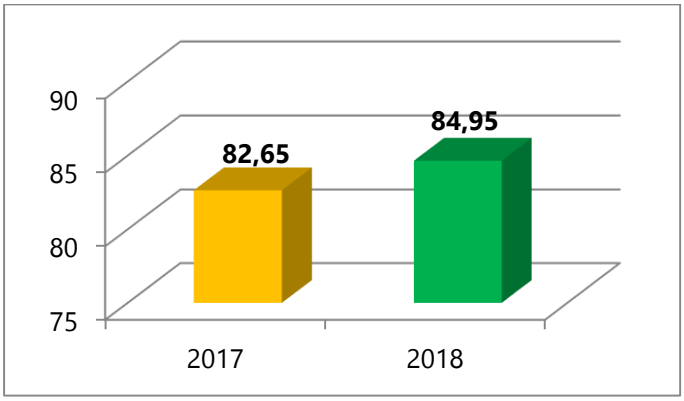
   -

18. Hasil SKM BBPOM di Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Samarinda dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 31 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,95**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disim-

pulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Samarinda mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **2,30** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Samarinda tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 40.**



Gambar 40. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Samarinda Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Samarinda tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 113**.

Tabel 113. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	87,10
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	85,48
U3	Waktu Pelayanan	83,06
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	70,16
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	82,26
U6	Kompetensi Petugas	85,48
U7	Perilaku Petugas	89,52
U8	Penanganan Pengaduan	95,16
U9	Sarana dan Prasarana	86,29
Rata-rata		**84,95**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Samarinda dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut:

Tabel 114. Jumlah Responden Layanan pada BBPOM di Samarinda

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	34	31	31

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
   - Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu dibuat sistem cara pembayaran yang lebih mudah
   - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu ditingkatkan kecepatan waktu pengujian terutama untuk uji BB narkotika
   - Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu harap tetap menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan dalam memberikan pelayanan
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan

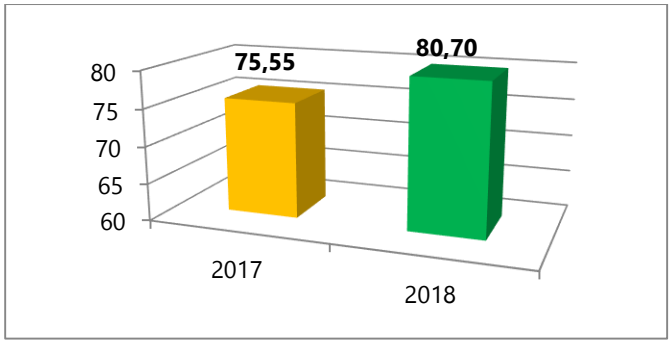
   -
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan

   Dipertahankan yang sudah baik, bahkan diharapkan dapat lebih baik lagi.

19. Hasil SKM BBPOM di Manado

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Manado dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 35 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,70**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Manado mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **5,15** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Manado tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 41**.



Gambar 41. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Manado Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Manado tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 115**.

Tabel 115. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Manado Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	81,67
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	80,00
U3	Waktu Pelayanan	78,33
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	72,50
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	79,58
U6	Kompetensi Petugas	77,50
U7	Perilaku Petugas	80,00
U8	Penanganan Pengaduan	96,67
U9	Sarana dan Prasarana	80,00
Rata-rata		**80,70**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Manado dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 116. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Manado

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	32	30	30
2	SKI/SKE	7	7	5
Jumlah		**57**	**51**	**35**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 117.**

Tabel 117. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Manado Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	78,33	85,00	76,67	70,00	79,17	80,00	85,00	93,33	80,00	**80,83**
SKI/SKE	85,00	75,00	80,00	75,00	80,00	75,00	75,00	100,00	80,00	**80,56**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

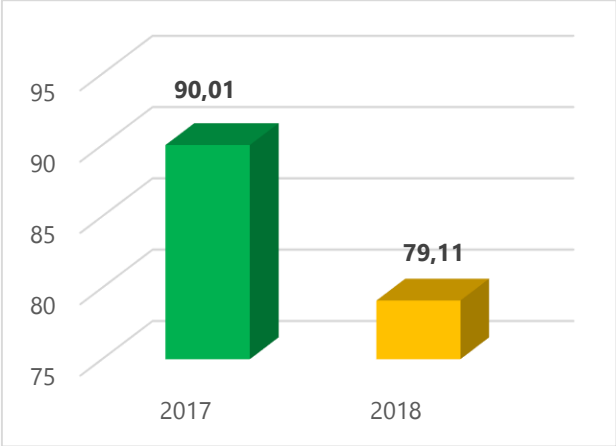
Tabel 118. Umpan Balik Responden pada BBPOM di Manado

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu Perlu dipertahankan dan di kembangkan terus agar selalu menjadi yang terbaik 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
SKI/SKE	-

20. Hasil SKM BBPOM di Makassar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Makassar dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 14 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,11**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Makassar mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **10,90** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Makassar tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 42**.



Gambar 42. Perbandingan Nilai SKM BBPOM Makassar Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Makassar tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 119**.

Tabel 119. Nilai SKM Per Unsur Layanan BBPOM di Makassar Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	79,17
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	79,17
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	68,75
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	72,92
U6	Kompetensi Petugas	82,29
U7	Perilaku Petugas	83,33
U8	Penanganan Pengaduan	97,92
U9	Sarana dan Prasarana	73,44
Rata-rata		**79,11**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Makassar dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 120. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Makassar

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	10	10	6
2	SKI/SKE	9	9	8
Jumlah		**19**	**19**	**14**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 121.**

Tabel 121. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Makassar Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	83,33	83,33	75,00	62,50	70,83	83,33	91,67	95,83	75,00	**80,09**
SKI/SKE	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	81,25	75,00	100,00	71,88	**78,13**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

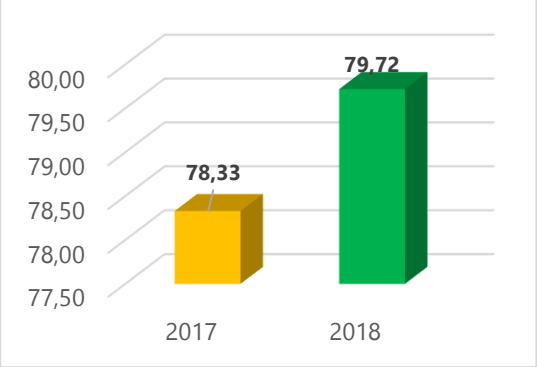
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 14 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

21. Hasil SKM BBPOM di Jayapura

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Jayapura dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 70 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,72**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jayapura mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **1,39** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Jayapura tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 4**.



Gambar 43. Perbandingan Nilai SKM BBPOM Jayapura Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Jayapura tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 122**.

Tabel 122. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	79,64
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	80,00
U3	Waktu Pelayanan	76,07
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	67,50
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77,50
U6	Kompetensi Petugas	80,71
U7	Perilaku Petugas	84,29
U8	Penanganan Pengaduan	88,21
U9	Sarana dan Prasarana	83,57
Rata-rata		**79,72**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Jayapura dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 123. Jumlah Responden Layanan pada BBPOM di Jayapura

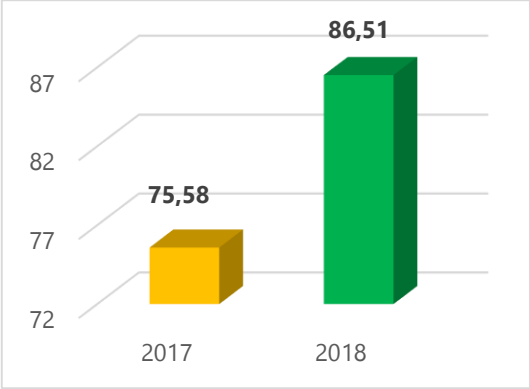
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	390	70	70

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 70 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

22. Hasil SKM BPOM di Jambi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Jambi dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 21 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,51**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Jambi mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **6,11** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Jambi tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 44**.



Gambar 44. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Jambi Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Jambi tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 124**.

Tabel 124. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Jambi Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	83,33
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	85,71
U3	Waktu Pelayanan	88,10
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	69,05
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	89,29
U6	Kompetensi Petugas	79,76
U7	Perilaku Petugas	92,86
U8	Penanganan Pengaduan	98,81
U9	Sarana dan Prasarana	91,67
Rata-rata		**86,51**

Keterangan :

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Jambi dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 125. Jumlah Responden Tiap Layanan pada Balai POM di Jambi

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	51	45	21

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan
   - Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U2) yaitu dibuat suatu sistem aplikasi online terkait status perkembangan proses pengujian sampai dengan adanya hasil laporannya
   - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu harap ditingkatkan terkait kecepatan waktu dalam pengujian, terutama untuk BB Narkotika
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan

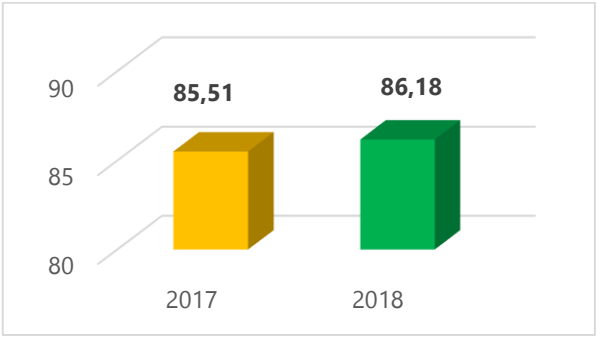
   Agar dibentuk kantor cabang BPOM di tingkat kabupaten
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan

   -

23. Hasil SKM BPOM di Bengkulu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Bengkulu dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 38 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,18**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Bengkulu mendapat kategori B (Baik). Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **0,67** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Bengkulu tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 45**.



Gambar 45. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Bengkulu Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Bengkulu tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 126**.

Tabel 126. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	86,18
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	88,82
U3	Waktu Pelayanan	84,21
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	72,37
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	88,16
U6	Kompetensi Petugas	85,53
U7	Perilaku Petugas	92,11
U8	Penanganan Pengaduan	87,50
U9	Sarana dan Prasarana	90,79
	Rata-rata	**86,18**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Bengkulu dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 127. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Bengkulu

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	40	38	38

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

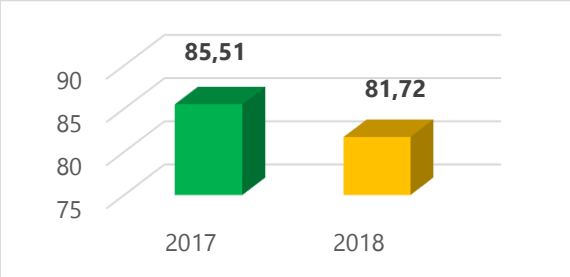
1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
    - Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan (U2) yaitu meningkatkan lagi pelayanan secara keseluruhan. Serta disarankan agar ada pelayanan di hari sabtu, walaupun hanya setengah hari saja.
    - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu ditingkatkan kembali terkait waktu pelayanan, karena dinilai lambat. Kemudian diharapkan ada penambahan petugas agar dapat membantu mempersingkat waktu pelayanan.
    - Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu penurunan biaya tarif pengujian.
    - Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu harap dilakukan pengecekan terhadap AC karena tidak dingin, disediakan air minum & kopi tunggu, meja lobi diperbesar, serta tempat parkir mohon ditingkatkan agar lebih memadai.
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :
    - Untuk meningkatkan penyuluhan supaya masyarakat lebih mengerti bahaya pangan itu seperti apa
    - Diharapkan petugas pelayanan menggunakan seragam senada agar terlihat lebih profesional.
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan :

    Pertahankan yang sudah baik

24. Hasil SKM BPOM di Batam

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Batam dilakukan terhadap layanan pengujian dan penerbitan Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Ekspor (SKI/SKE). Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 88 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,72**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Batam mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **3,79** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Batam tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 46**.



Gambar 46. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Batam Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Batam tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 128**.

Tabel 128. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Batam Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	80,66
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	80,08
U3	Waktu Pelayanan	76,43
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	70,12
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	78,19
U6	Kompetensi Petugas	84,18
U7	Perilaku Petugas	91,02
U8	Penanganan Pengaduan	91,47
U9	Sarana dan Prasarana	83,33
Rata-rata		**81,72**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Batam dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 129. Jumlah Responden Tiap Layanan pada Balai POM di Batam

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
1	Pengujian	25	24	24
2	SKI/SKE	77	64	64
Jumlah		**102**	**88**	**88**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 130.**

Tabel 130. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Batam Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
Pengujian	81,25	81,25	77,08	68,75	77,08	84,38	90,63	92,71	88,54	**82,41**
SKI/SKE	80,08	78,91	75,78	71,48	79,30	83,98	91,41	90,23	78,13	**81,03**

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

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

Tabel 131. Umpan Balik Pelanggan pada BPOM di Batam

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu harap dilakukan peningkatan waktu pelayanan • Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu : - Harap tetap menjaga mutu & kualitas pelayanan, sesuai dengan SOP yang ada. - Harap ditingkatkan lagi terkait akuraasi hasil pengujian - Harap ada penambahan ruang lingkup pengujian selain mikro dan kimia, kalau bisa seluruh jenis pelayanan pengujian ada di BPOM • Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yaitu harap dilakukan penambahan petugas customer care 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan

Jenis Layanan	Saran/ masukan
	- 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : • Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu : - Harap ada penambahan petugas evaluasi unutk pengecekan E-BPOM terkait SKI, agar proses dapat lebih cepat. - Harap ada perbaikan IT karena server BPOM sering bermasalah dan terlambat, sehingga kegiatan impor menjadi terhambat • Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu apabila sedang ada event sebaiknya pelayanan tetap berjalan seperti biasa, dan tidak ada penundaan • Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu agar dapat ditambahkan fasilitas charge handphone di ruang tunggu / loby 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan Diharapkan BPOM bisa memberikan pelayanan di MPP Batam Center 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Agar dapat dipertahankan yang sudah baik, demi menjaga amanah BPOM

25. Hasil SKM BPOM di Kupang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Kupang dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 18 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,87**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disim-pulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kupang mendapat kategori **B (Baik)**.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Kupang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 132**.

Tabel 132. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Kupang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	84,72
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	77,78
U3	Waktu Pelayanan	79,17
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	66,67
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	84,72
U6	Kompetensi Petugas	81,94

Unsur Layanan		2018
U7	Perilaku Petugas	84,72
U8	Penanganan Pengaduan	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	86,11
Rata-rata		**82,87**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Kupang dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 133. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Kupang

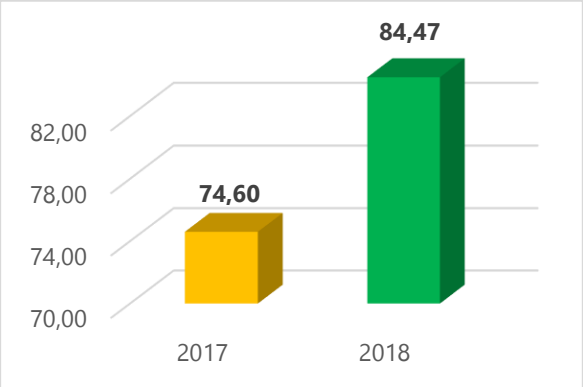
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	19	18	18

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 18 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

26. Hasil SKM BPOM di Palu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Palu dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 44 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,47**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Palu mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **9,87** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Palu tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 46**.



Gambar 47. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Palu Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Palu tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 134**.

Tabel 134. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Palu Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	87,50
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	84,66
U3	Waktu Pelayanan	83,52
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	75,00
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	82,39
U6	Kompetensi Petugas	84,66
U7	Perilaku Petugas	86,36
U8	Penanganan Pengaduan	86,93
U9	Sarana dan Prasarana	89,20
Rata-rata		**84,47**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Palu dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 135. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Palu

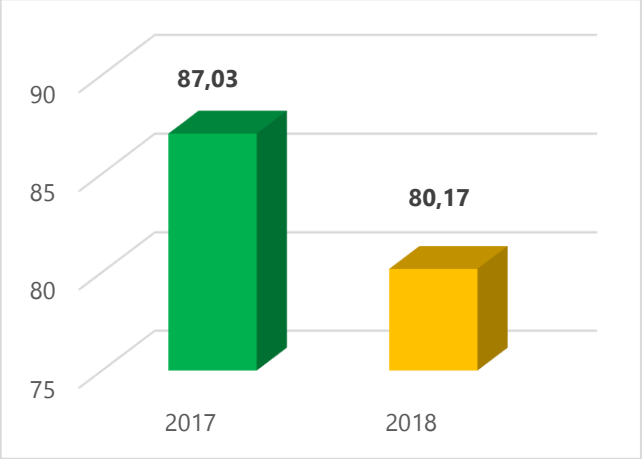
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	49	44	44

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 44 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

27. Hasil SKM BPOM di Kendari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Kendari dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 36 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,17**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kendari mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **6,86**. apabila dibandingkan dengan tahun 2017

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Kendari tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 48**.



Gambar 48. Perbandingan Nilai SKM BPOM Kendari Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Kendari tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 136**.

Tabel 136. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Kendari Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	79,86
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	81,25
U3	Waktu Pelayanan	81,94
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	61,81
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	76,39
U6	Kompetensi Petugas	81,25
U7	Perilaku Petugas	82,64

Unsur Layanan		2018
U8	Penanganan Pengaduan	94,44
U9	Sarana dan Prasarana	81,94
Rata-rata		**80,17**

Keterangan:

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Kendari dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan sebagai berikut:

Tabel 137. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kendari

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	40	36	36

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

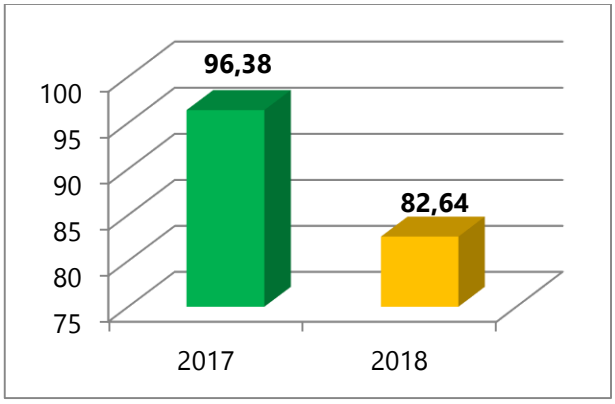
1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan
   - Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu harap tingkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait kesopanan & keramahan. Agar dapat menjadi contoh untuk orang lain, dan pelayananpun akan semakin baik lagi.
   - Unsur Sarana Prasarana (U9) yaitu fasilitas yang ada dapat ditingkatkan kembali
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan
   - Harap lebih teliti lagi dalam mengambil data, agar lebih akurat. Sehingga data dapat dimanfaatkan dengan baik oleh peneliti/masyarakat/konsumen.
   - Semoga ke depannya BPOM bisa dijadikan panutan dalam bidang kesehatan
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan

   -

28. Hasil SKM BPOM di Ambon

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Ambon dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 36 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,64**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Ambon mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **13,74** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Ambon tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 49**.



Gambar 49. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Ambon Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Ambon tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 138**.

Tabel 138. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Ambon Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	80,56
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	79,17
U3	Waktu Pelayanan	75,69
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	73,61
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	85,42
U6	Kompetensi Petugas	87,50
U7	Perilaku Petugas	88,19
U8	Penanganan Pengaduan	93,06
U9	Sarana dan Prasarana	80,56
	Rata-rata	**82,64**

Keterangan :

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Ambon dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 139. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Ambon

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	40	36	36

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
   - Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu mohon dapat lebih diperjelas lagi mengenai kosmetik yang tidak boleh digunakan. Karena banyak kosmetik racikan yang telah ada no. registrasi pada Balai POM
   - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu ditingkatkan lagi terkait kecepatan waktu pelayanan terutama pelayanan pengujian.
   - Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) yaitu harap dapat ditingkatkan lagi kompetensi & kemampuan petugas pelayanan.
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

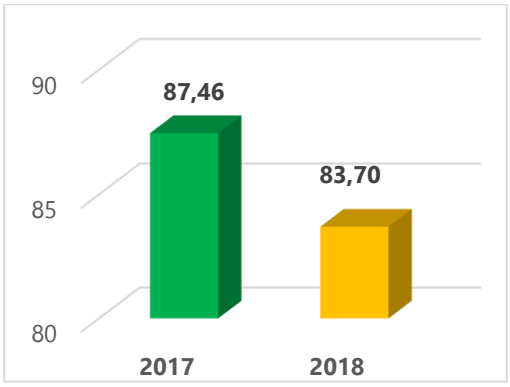
   Diharapkan dapat dibuka cabang BPOM di daerah Namia Kabupaten Buru.
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan

   -

29. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Pangkalpinang dilakukan terhadap layanan pengujian. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 23 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,70**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Pangkalpinang mendapat kategori **B (Baik).** Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **3,76** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Pangkalpinang tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 50**.



Gambar 50. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Pangkalpinang Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Pangkalpinang tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 140**.

Tabel 140. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	82,61
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	83,70
U3	Waktu Pelayanan	79,35
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	61,96
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	85,87
U6	Kompetensi Petugas	85,87
U7	Perilaku Petugas	89,13
U8	Penanganan Pengaduan	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	84,78
Rata-rata		**83,70**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Pangkalpinang dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 141. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Pangkalpinang

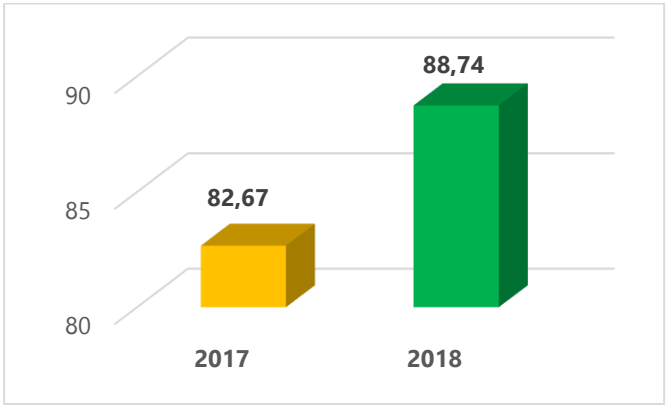
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	24	23	23

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 23 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

30. Hasil SKM BPOM di Gorontalo

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Gorontalo dilakukan terhadap 1 (satu) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 19 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,74**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Gorontalo mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar **6,07** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Gorontalo tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 51**.



Gambar 51. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Gorontalo Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Gorontalo tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 142**.

Tabel 142. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	86,84
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	86,84
U3	Waktu Pelayanan	85,53
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	78,95
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	89,47
U6	Kompetensi Petugas	89,47
U7	Perilaku Petugas	92,11
U8	Penanganan Pengaduan	97,37

Unsur Layanan		2018
U9	Sarana dan Prasarana	92,11
	Rata-rata	**88,74**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Gorontalo dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 143. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Gorontalo

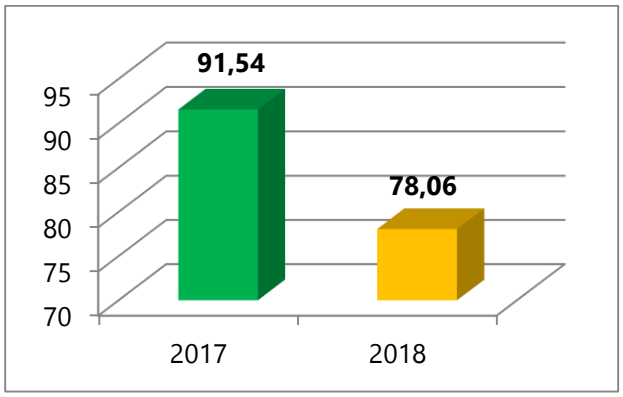
Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	20	19	19

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun dari 19 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

31. Hasil SKM BPOM di Manokwari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Manokwari dilakukan terhadap 1 (satu) layanan. Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 20 menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **78,06**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Manokwari mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar **13,48** apabila dibandingkan dengan tahun 2017.

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Manokwari tahun 2017 dan 2018 disajikan pada **Gambar 52**.



Gambar 52. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Manokwari Tahun 2017 – 2018

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Manokwari tahun 2018 dapat dilihat pada **Tabel 144**.

Tabel 144. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2018

Unsur Layanan		2018
U1	Persyaratan Pelayanan	77,50
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	73,75
U3	Waktu Pelayanan	72,50
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	78,75
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	75,00
U6	Kompetensi Petugas	78,75
U7	Perilaku Petugas	78,75
U8	Penanganan Pengaduan	93,75
U9	Sarana dan Prasarana	73,75
Rata-rata		**78,06**

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

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BPOM di Manokwari dilakukan ter-hadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan sebagai berikut:

Tabel 145. Jumlah Responden Layanan pada BPOM di Manokwari

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan	Jumlah Sampel yang diperoleh
Pengujian	10	10	10
SKI/SKE	10	10	10
Jumlah	**20**	**20**	**20**

Dalam kuesioner tahun 2018 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Saran/ masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan

   Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu harap ada peningkatan terkait kecepatan waktu pengujian, terutama pengujian yang terkait proses penyidikan pihak Kepolisian

2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan

   Jika ada kekurangan atau kesalahan dari pihak APLDK tolong diberikan petunjuk dan pengertian agar kedepan kami bisa berjualan sesuai dengan prosedur

3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan

   -

BAB XIX
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Utama Badan POM pada tahun 2018 merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Badan POM. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan, hasil dari survei diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

1. Pemenuhan klausul ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan;
2. Indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM;
3. Bahan evaluasi mandiri (*self-assessment*) dalam pengusulan Unit Kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani;
4. Pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survei tahun 2018, telah diketahui NILAI SKM yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Badan POM secara keseluruhan maupun masing-masing unit pelayanan. Disamping itu juga diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur pelayanan.

2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018, direkomendasikan tiap unit layanan publik di lingkungan Badan POM agar:

1. Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (*service delivery),* yaitu:

a. Persyaratan;
b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
c. Jangka waktu penyelesaian;
d. Biaya/tarif;
e. Produk pelayanan;
f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

2. Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik).
3. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.
4. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.
5. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan *(continuous improvement).*
6. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

URAIAN UNSUR PELAYANAN PUBLIK

Sesuai PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

U1. **Persyaratan** merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

U2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

U3. **Waktu Penyelesaian** ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

U4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

U5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

U6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliptui pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

U7. **Perilaku Pelaksana** ialah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

U8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

U9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, dll). **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek) untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Inspektorat I Badan POM
Gedung i Lantai 2
Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta Pusat

BADAN POM

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT UTAMA BADAN POM
Jl. Percetakan Negara No. 23
Jakarta Pusat

Tanggal Survei Kepuasan Masyarakat

Tanggal		Bulan		Tahun	

Jenis pelayanan yang diterima : .....

DATA RESPONDEN

Umur Responden : ..... Tahun

Pengalaman menerima pelayanan Badan POM : .....Tahun/Bulan*)

Jenis Kelamin ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir ☐ < SMA/sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ S1 ☐ S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
☐ Wiraswasta

*) coret yang tidak perlu

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, bagaimana kualitas pelayanan dan harapan terhadap kualitas pelayanan pada rincian pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian **persyaratan** pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
   a. Tidak Sesuai
   b. Kurang Sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan **sistem/mekanisme/ prosedur** pelayanan di unit ini?
   a. Tidak Mudah
   b. Kurang Mudah
   c. Mudah
   d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan **waktu** dalam memberikan pelayanan?
   a. Tidak Cepat
   b. Kurang Cepat
   c. Cepat
   d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran **biaya/tarif** dalam pelayanan?
   a. Sangat Mahal
   b. Cukup Mahal
   c. Murah
   d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian **produk** pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
   a. Tidak Sesuai
   b. Kurang Sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kompetensi atau kemampuan** petugas dalam pelayanan?
   a. Tidak Kompeten
   b. Kurang Kompeten
   c. Kompeten
   d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang **perilaku** petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
   a. Tidak sopan dan ramah
   b. Kurang sopan dan ramah
   c. Sopan dan ramah
   d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang **penanganan pengaduan** pengguna layanan?
   a. Tidak ada
   b. Ada tetapi tidak berfungsi
   c. Berfungsi kurang maksimal
   d. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas **sarana dan prasarana** di Unit ini?
   a. Buruk
   b. Cukup
   c. Baik
   d. Sangat Baik

Saran dan Masukan (jika ada):

.....

.....

.....

.....

LAMPIRAN

Unit Layanan	Saran dan Masukan
Direktorat Registrasi Obat	Registrasi obat baru dan variasi obat copy antriannya panjang
	Untuk sesi konsultasi sebaiknya lebih diperbanyak frekuensinya
	Sudah baik
	Pelayanan agar lebih ditingkatkan baik dari evaluator dan penjaga loket. karena seringkali jam pelayanan sudah mulai tp belum ada di tempat.
	Penyediaan sarana computer untuk mengisi kuota AERO sangat terbatas (dari 6 computer, hanya 1 yang dapat dipakai) sehingga sangat tidak efisien bagi pendaftar, untuk hal ini mohon untuk segera di tindak lanjuti
	Pelayanan yang pernah diterima adalah konsultasi terkait registrasi obat baru. Untuk melakukan konsultasi, prosedurnya cukup menyulitkan untuk perusahaan yang di luar Jakarta, karena belum ada fasilitas konsultasi secara online. Untuk mendapatkan nomor urut antrian konsultasi, pendaftar harus datang pagi karena jumlah yang bisa dilayani terbatas. Mohon ada fasilitas untuk layanan konsultasi secara online dan ada timeline untuk feedback dari BPOM.
	1. Dengan online sistem, progress aplikasi lebih transparan. Namun pre-registrasi melalui online system menurut saya memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan proses manual, dikarenakan pada tahap awal diperlukan registrasi setiap ingredients dan manufacturer yang memerlukan verifikasi dan validasi oleh evaluator BPOM yang berbeda dan membutuhkan waktu lama (antara 1-2 bulan). Hal ini menghambat pengajuan ke step selanjutnya. Saran: Diharapkan sistem input pada pre-registrasi dapat lebih mudah seperti input (e-SAS ,e- CPP, dll) dimana applicant dapat mengisi semua data, menerima SPB, kemudian submit dan evaluasi proses. 2. Untuk konsultasi IT mohon di adakan juga konsultasi melalui email (dan di balas email yang masuk) disamping face to face konsultasi.
	1) Direktorat Registrasi Obat memiliki IT Team yang handal dan profesional, tidak memilih-milih dalam menjawab keluhan industri siapa pun industri yang datang; 2)Hendaknya BPOM memiliki fungsi Duty Manager yang mau mendengar keluhan industri, cepat tanggap dan ramah seperti halnya pegawai di Kemenkes, 3) Hendaknya level-level tertentu diberikan authorisasi untuk memutuskan sehingga apapun itu bisa diputuskan tanpa menunggu putusan pimpinannya selama tidak terjadi pelanggaran yang mengacam jiwa manusia ataupun integritas; 4) Tolong ditinjau ulang persyaratan registrasi di buku coklat terutama jalur 120 HK. Terima kasih
	Timeline evaluasi lebih dipercepat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Pelayanan sudah baik, harap dipertahankan
	Pelayanan Lebih Ditingkatkan
	komitmen terhadap waktu pelayanan harap ditingkatkan
	Sistem antrian dan pelayanan yang selama ini sudah berjalan cukup baik dan memuaskan
	agar lebih memberikan pelayanan tepat pada waktu nya
	Kalau bisa, untuk waktu evaluasi berkas oleh evaluator disesuaikan dengan waktu yang sudah diterima oleh industri karena banyak sekali produk kami yg overtime untuk persetujuan dikeluarkan
	agar prosedur simpel dan tidak banyak step. transparansi dan kesesuaian antara peraturan yang tertulis dengan aktual termasuk timeline atau waktu pelayanan. agar fast response terhadap kendala yang dihadapi pendaftar. komitmen dengan jadwal pelayanan larena kadang ada meeting dadakan atau tugas mendesak
	Untuk petugas evaluator Obat Baru, mohon dapat ditambahkan SDM-nya untuk memaksimalkan proses evaluasi. Untuk Sarana Prasarana : agar Komputer pengisian AERO di lantai 1 dapat dimaksimalkan (dari 6 pc hanya 2 yang bisa digunakan). mohon agar dapat disediakan fasilitas air minum di lantai 1 registrasi Obat serta tambahan penguat sinyal karena sulit untuk mengakses internet / jaringan. Mohon dapat disediakan WIFI yang dapat diakses oleh seluruh petugas registrasi. terima kasih
	Pelayanan untuk mendapatkan NIE sudah cukup baik
	Untuk pelayanan loket kalo bisa evaluatornya lebih sabar karena tidak semua orang mudah mengerti/ cepat menangkap informasi yang diberikan oleh evaluator
	Respon dalam FU melalui email kurang begitu ditanggapi . Timeline kadang tidak sesuai dengan timeline yang tercantum di bucok.
	Percepat dalam perbaikan update database registrasi online
	Untuk timeline agar lebih dapat dikonsistenkan waktunya
	Untuk pegeluaran persetujuan diharapkan sesuai dengan timeline yang ditentukan karena banyak kasus persetujuan belum keluar tapi stok di gudang sudah habis
	1. Untuk sistem online yang digunakan agar dapat diperbaiki menjadi lebih cepat konfirmasi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	disetiap tahap-tahapnya dan agar respon yang diberikan dapat diberikan lebih cepat 2. Agar konsultasi dengan kasie dapat rutin dilakukan rutin sebulan 2x 3. Tambahan untuk sistem online : agar ada dedicated personel dan sistem yang lebih "robust"
	Sistem new aero belum berfungsi dengan baik sehingga user sering mengalami kendala ketika proses penggunaan new aero
	Agar dibuatkan sistem konsultasi online agar mendapat feedback yang lebih cepat
	1. Fasilitas toilet pada Gedung B mohon untuk dapat disediakan tisu dan sabun tangan yang memadai serta kebersihannya diperhatikan 2. Pemberitahuan jadwal konsultasi registrasi baru obat generik dapat diemailkan. 3. Komputer pada registrasi obat dapat diperbaiki seluruhnya dan bila memungkinkan diganti dengan yang baru.
	Jadwal konsultasi lebih sering seperti di Suplemen atau Pangan karena permasalahan pendaftaran obat dan PB lebih kompleks
	review untuk verifikasi nama produsen baik zat aktif maupun zat tambahan di sitem new aero di percepat
	semoga pelayanan lebih baik lagi untuk mempermudahkan meluluskan produk produk obat di Indonesia
	Pelayanan mohon disesuaikan dengan time line
	waktu pelayanan dipercepat
	harus lebih kompeten lagi
	pada umumnya sudah cukup baik dan memenuhi standar
	agar proses pelayanan dapat lebih cepat dan mudah
	Fasilitas komputer ada 5 unit tapi yang berfungsi hanya 1 unit, agar diperbaiki. Konsultasi hanya 1 kali dalam periode 2 minggu, agar ditambahkan. Pendaftaran konsul langsung di pom, kalo bisa via email atau link. Hal2 yang perlu konsifmasi dari staff ke Kasie agar disampaikan langsung oleh staff ke Kasie tanpa harus Perusahaan yang harus konfirmasi ke Kasie (karena jadwal konsul sedikit)
	agar disediakan duty manager untuk menjawab pertanyaan dari IF karena kalau harus menunggu

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	jadwal konsul kasie 2 minggu sekali dan jumlah nya dibatasi
	Sistem di New AeRO masih harus diperbaiki terkait : 1. List produsen untuk bahan baku tertentu yang sudah disetujui dan terdaftar di database . 2. Kestabilan sistem masih eprlu diperbaiki, karena masih banyak bugs 3. Belum ada notifikasi yang di email ke industri terkait dengan progress registrasi, sehingga untuk memantau progress registrasi ahrus sering membuka New AeRO.
	kompetensi petugas yang melayani supaya terstandardisasi dan waktu penyelesaian dipercepat sehingga dari segi bisnis mendukung pengembangan industri.
	Karena BPOM ingin mengurangi follow up tatap muka antara perwakilan perusahaan (RA) dan evaluator/admin tentang status registrasi, sebaiknya pertanyaan follow up status via email dapat direspon lebih cepat.
	Meningkatkan pelayanan yang lebih baik untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan/customer satisfaction
	tolong ditingkatkan kembali pelayanannya dimudahkan mengenai status produk yang didaftarkan sudah sampai dimana
	Semua dokumen sebisa mungkin bisa diupload secara online supaya timelinenya tepat sampai NIE keluar. - Petugas bisa lebih aktif & fast respon - Pada saat Petugas cuti, pekerjaan dapat dihandle Petugas yang lain sehingga kami tidak perlu menunggu hasil evaluasi dokumen setelah Petugas yang cuti masuk kembali
	Komputer yang rusak agar diperbaiki sehingga mengurangi banyaknya antrian untuk mengisi kuota
	Untuk proses AeRO reg baru obat generik mohon disesuaikan dengan timeline, tidak terllau lama dlm validasi sperti daftar excipient/zat aktif baru.
	Kompetensi personil yang tidak sama antar petugas dan kurangnya petugas, menyebabkan pelayanan kurang maksimal. Saran : kompetensi personil disamakan dan ditambah personilnya.
	Kinerja perlu ditingkatkan dari segi evaluasi yang konsisten dan kecepatan serta ketepatan evaluasi
	Agar lebih baik lagi
	Tambahan Dispenser di lantai 1 Gedung B

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Untuk jadwal konsultasi lebih sering sehingga diadakan minimal 1 kali seminggu
	Semoga kririk dan saran bisa mengubah untuk kedepan lebih menjadi lebih baik
	Diberikan tulisan dan nama petugas untuk setiap loket maupun evaluator agar mempermudah pelayanan bagi pengguna baru, karena setiap orang yang bertugas dari industri belum tentu sama
	1. Perbaikan sarana (Komputer isi kuota) 2. Penambhana fasilitas seperti tempat charger, air minum 3. Pernaikan evaluasi sesuai dengan timeline
	Sistem new aero sering error mohon dapat dimaksimalkan lagi
	1. Perlu penambahan komputer yang bisa digunakan oleh pendaftar untuk mengisi aero 2. Perlu dispenser di lantai 1 (contoh lantai2), dikarenakan kalau tiba-tiba pingin refill minum seperti ibu hamil perlu effort ke lantai atas atau kantin 3. Untuk lebih on time jika sedang menjaga outlet pelayanan
	1. Proses evaluasi new aero lebih lama dari pada manual 2. Aturan dan standar sering kali berbeda dengan yang dikeluarkan direktorat standarisasi 3. Banyak aturan baru yang mendadak dan belum pernah disosialisasikan ke industri
	Mohon ditingkatkan lagi untuk sistem new aero yang masih ada kendala-kendala dan sering error
	Lebih ditingkatkan lagi fast respon
	Semua proses lebih cepat
	Terkait kualitas sarna dan prasarana, karena registrasi baru melalui website basis internet, mohon untuk diperjelas timeline evaluasi sesuai real hari kerja, agar bisa menyusun list produk sesuai real time evaluasi
	Kadang masih ada permintaan di luar checklist
	Waktu evaluasi agar lebih dipercepat lagi agar sesuai dengan timeline
	untuk pendaftaran registrasi obat generik menggunakan new-aero, masih banyak maslaah dalam aplikasi tersebut sehingga memperlambat proses registrasi dari industri dan waktu dari awal submit hingga diprosesnyaregistrasi timelinenya tidak sesuai dengan yang terakhir disepakati.
	agar memperbaiki komputer pengisian A-ero (Kuota) dan kehadiran penjaga loket lebih tepat waktu

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mohon untuk persyaratan administrasi lebih dibuat simple/disederhanakan karena berulang memberikan informasi sama, membutuhkan banyak kertas (untuk dokumen registrasi)
	registrasi baru via new aero kadang bermasalah, petugas agar lebih cepat tanggap merespon aduan
	1. Agar ditambahkan untuk charge hand phone 2. Agar ditambahkan sarana air minum
	Registrasi timeline diperhatikan var dari awal th 2017 (Jan 17) belum keluar
	untuk petugas di loket A, agar lebih tepat waktu (sesuai jadwal mulai)
	Tingkatkan kedisiplinan petugas dalam hal waktu pelayanan
	Petugas evaluator tidak meminta data diluar persyaratan tertulis. Evaluator di loket hanya memeriksa kelengkapan dokumen berdasarkan checklist dan tidak detail mengevaluasi
	Cukup baik
	Semoga jadwal konsultasi bisa lebih sering sehingga diskusi antara pendaftar BPOM jadi semakin mudah
	Mohon untuk setiap follow up dari perusahaan dapat direspon dengan baik dan cepat
	Perlu adanya alur yang jelas untuk setiap proses (dimulai dari mana) terutama ketika berada di tempat pelayanan registrasi perlu ada bagian khusus seperti customer service yang kompeten dan mengerti semua proses dalam registrasi untuk menangani pertanyaan terkait alur atau proses yang dilakukan karena jika bertanya di evaluator, evaluator juga sibuk untuk mengurus yang lain sehingga harus menunggu lama. saran untuk evaluator bagian renewal sebaiknya untuk 1 produk dipegang oleh 1 evaluator yang sama sampai selesai karena jika berbeda-beda evaluator maka hasil evaluasinya juga berbeda-beda. Ada yang bilang sudah cukup, tetapi saat diperiksa oleh evaluator lain tidak bisa diterima karena masih dianggap kurang atau tidak sesuai sehingga waktunya jadi tidak efisien
	layanan lebih ditingkatkan kembali
	agar diadakan konsultasi 1 x dalam seminggu sehingga lebih mudah untuk mengetahui update status registrasi.
	Diharapkan sudah online seperti obat generik baru. agar mudah mendapat informasi status

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	registrasi.
	perlu ditambahnya personil dalam bidang pelayanan
	Pelayanan lebih ditingkatkan
	Mohon diperbaiki kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan registrasi ulang di Direktorat Registrasi Obat.
	Agar antar evaluator menyamakan standar kelengkapan dokumen, sehingga tidak meminta dokumen diluar checklist
	mohon ditingkatkan lagi untuk pengaduan/pertanyaan krn suka tidak ditanggapin. mksh
	semoga lebih baik lagi
	tingkatkan
	Agar setiap Anggota Pelayanan mempunyai kompetensi dgn standar yang sama, agar hasil yang diberikan ke perusahaan tidak berbeda.
	1. PC kuota AERO di BPOM harap diperbaiki 2. Status Proses Produk agar dapat di akses online 3. Agar evaluator sama standardnya dalam mengevaluasi produk 4. Agar proses evaluasi produk lebih cepat lagi atau perbanyak desk konsul
	agar sumber daya manusia yang ada ditambah lagi,karena terkadang ada beberapa loket pelayanan yang harus menunggu lama karena kurangnya personel yg ada ; agar pelayanan evaluasi registrasi bisa lebih sesuai dengan timeline yang ada
	Sarana komputer untuk input aero tidak memadai, dari 6 komputer hanya 2 komputer yang berfungsi. Penambahan fasilitas ; dispenser, charger Box, pengeras suara/layar info antrian. duty manager belum berfungsi dengan baik
	Penambahan waktu untuk berkonsultasi mempertimbangkan timeline evaluasi dan persetujuan yang belum sesuai dengan regulasi yang ditentukan
	Untuk saat ini pelayanan di unit cukup bagus
	baik dan pertahankan
	Semoga kedepannya untuk resubmit daftar ulang (TD DU) di antrianobat.co dibuatkan antrian

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	khusus seperti resubmit variasi. Sehingga jika ada kekurangan data daftar ulang tidak perlu lama menunggu antrian seperti halnya antrian daftar ulang yang submit dari awal . Terima kasih atas kerjasamanya
	Agar lebih tepat waktu, dalam mengeluarkan NIE sesuai dengan buku coklat
	Semakin ditingkatkan pelayanan dan pertahankan kecepatan waktu pelayanan dokumen didalam
	Agara lebih baik lagi
	Mohon untuk konsultasi kasie diadakan seminggu sekali
	Pada saat persiapan penomoran lebih dirapikan lagi untuk renewal variasi, supaya tidak terjadi keterlambatan penerbitan SK.
	Kalau bisa saat ingin memasukkan dokumen ke loket A, komputer untuk pengisian kuota yang berfungsi lebih banyak, dibuatkan khusus lembar antrian cadangan renewel, proses evaluasi dokumen agar lebih tepat dilakukan dan apabila ada konsul terkait ketidak sesuain pendapat evaluator dengan yang tertera, harap dengan cepat diberi tanggapan.
	Kuarangi sistem pelayanan manual, misalnya untuk konsultasi atau evaluasi pendaftarannya diharapkan pendaftaran dapat dilakukan secara online.
	Ketepatan waktu petugas dalam melayani harus lebih diperhatikan lagi, kadang ada loket yang kosong karena kekurangan petugas
	Harap petugas loket datang tepat waktu , berikan informasi yang lebih akurat.
	Agar di perbaiki lagi apabila masih ada yang kurang sesuai
	Mohon diperbaikikembali dari sisi pelayanan dan penjadwalan konsul, diperbaiki fasilitas komputer pengisian kuota , di tambahkan fasilitas minum , charger.
	Harap tepat waktu untuk kehadiran diloket
	Untuk kecepatan pelayanan sudah cukup cepat, sesuai dengan timeline, minta tolong untuk perbanyak kegiatan desk konsul, karena sangat membantu dalam proses renewel dan variasi.
	Agar kecepatan waktu pelayanan dan timeline evaluasi dapat ditingkatkan
	Agar timeline evaluasi bisa dipercepat terutama waktu produk kesamaan formula, mutu. Agar

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	ditambahkan ruangan yang lebih luas serta fasilitas dispenser di dekat loket pelayanan supaya nyaman.
	Jumlah evaluator di depan ditambah
	Tingkatkan pelayanan. Saat di loket , evaluasi sesuai ceklist saja untuk evaluasilebih detail saat didalam agar lebih cepat saat evaluasi di loket
	Terus ditingkatkan lagi agar lebih baik setiap harinya
	Peningkatan kuantitas SDM BPOM sehingga mempercepat proses registrasi
	Agar segera diperbaiki peralatan-peralatan yang menunjang keberlangsungan kegiatan di BPOM terutama untuk pelayanan di registrasi obat
	Mohon kesamaan peraturan yang ditetapkan oleh para evaluator, kadang oleh evaluator A tidak boleh, tapi evaluator B memperbolehkannya, intinya para evaluator agar seragam (sama dalam satu ketentuan)
	Mohon untuk ditingkatkan untuk pelayanan pengaduan konsumen. Mohon ditindak lanjuti
	Untuk konsul dibuat antrian lewat email seperti OB
	1. Fasilitas komputer diperbaiki dan dimaksimalkan fungsinya 2. Pemakaian duty manajer
	1. Sarana & prasarana lebih ditingkatkan karena komputer untuk pengisian aero banyak yang rusak
	Adakan diskusi publik dua arah guna mencatat / mengevaluasi masukan tentang pelayanan publik antara BPOM dan industri
	Kesamaan prinsip / persyaratan / aturan yang diterapkan para evaluator agar sama / seragam
	1. Untuk layanan konsultasi obat copy ditambahkan lagi jadwal pelayanannya (tidak 2 minggu sekali), dibuka loket khusus 2. Untuk aplikasi new aero agar ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, khususnya untuk validasi zat aktif & zat tambahan lainnya 3. Jadwal desk konsul agar lebih sering diadakan
	1. Lebih baik apabila konsultasi tidak dilakukan pendaftaran secara manual, bisa daftar dahulu di hari sebelumnya via email atau yang lain

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	2. Evaluator renewal variasi agar ditambah lagi
	1. Agar standar mutu evaluasi tiap evaluator disamakan / diseragamkan 2. Agar status proses dapat terakses sehingga dapat terlihat proses sudah sampai dimana
	Ada evaluator PB yang kurang sopan & kurang ramah semoga bisa ditingkatkan
	Jadwal konsultasi produk biologi tidak pasti, dan kami yang berada di luar jakarta kesulitan mendapatkan informasi jadwal konsultasi.
	Mohon untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan dengan timeline yang sesuai pula
	Tingkat kompeten petugas dan sarana serta prasarana untuk memaksimalkan pelayanan yang berkualitas
	Komputer pengisian AERO harap difungsikan semuanya dengan baik, petugas loket A harap keluar tepat waktu mengingat antrian yang sangat banyak agar lebih efisien.
	Perlu adanya pelatihan lagi untuk evaluator-evaluator baru dan apabila ada event yang diadakan mohon undangan jangan mendadak dan semoga BPOM bisa menjadi lebih baik lagi dan dpat memperbaiki kekuranganya. Dan mohon ada pelatihan mengendalikan emosi sehingga nada bicara tidak menjadi tinggi.
	Komputer dan evaluator ditambah dong
	Jam buka pelayanan setelah waktu istirahat sangat lama, sehingga membuang waktu untuk menunggu. Agar diberikan kepastian jam buka layanan setelah jam istirahat. Prosedur dan mekanisme pelayanan sudah sangat jelas dan teratur.
	Checktlist lebih transparan dan sesuai kebutuhan. Menyempurnakan kategori checklist karena ada beberpa variasi tidak ada Checktlist. Lebih cepat mengkomunikasikan kesulitan/tambahan data ke industri jika ada yang perlu klarifikasi.
	Sarana prasarana untuk isi AERO sangat minim, tolong diperbaiki sarana komputernya
	Agar waktu pelayanan disesuaikan / ontime. Pelayanan ditingkatkan
	Komputer AERO perlu diperbaiki dan ditambah
	1. Petugas loket A, harap lebih disiplin

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	2. Komputer pengisian AERO harus dimaksimalkan dan difungsikan dengan benar.
	Agar lebih tepat waktu
	Semoga lebih sering diadakan jadwal konsultasi agar memberikan kemudahan bagi pendaftar untuk berdiskusi dan follow up status registrasi produk di Badan POM
	Variasi major OB berkaitan dengan uji klinik lama evaluasi sering melewati batas waktu. Agar sistem diperbaiki.
	kompetensi dan disiplinn pegawai BPOM terutama yang berhadapan langsung dengan publik agar ditingkatkan, diharapkan orangyang dapat mengambil keputusan dapat selalu standby di kantor/dapat dijangkau melalui email
	Sudah baik sekarang konsl bisa daftar online, BPOM mohon sering mengadakan seminar diskusi, training, dan training knowledge dengan industri.
	Mohon balasannya apabila mengirimkan email
	Bersama menjadi lebih baik.
	Kami sangat mengharapkan timeline evaluasi registrasi generik bisa sesuai dengan Bucok Baru. Sayangnya tidak ada timeline waktu respon akan diberikan oleh BPOM sejak dokumen di submit. Seharusnya timeline yang diberikan bukan hanya timeline persetujuan tapi juga waktu respon pertama sejak dokumen diterima oleh BPOM. Karena pada pelayanan registrasi variasi generik respon BPOM sejak dokumen kami submit bisa lebih dari 3 bulan kami tidak menerima informasi apapun. Terima kasih.
	Fitur dalam aplikasi tanya jawab via online harap lebih dimaksimalkan, sehingga jika terjadi kendala ketika proses input data dalam sistem aplikasi bisa segera ditanggapi dan ditindaklanjuti.
	Pelayanan pengaduan , agar dapat di tanggapi lebih cepat.
	Pelayanan Lebih ditingkatkan lagi terutama untuk Industri di luar Jakarta
	1. Sebaiknya pada saat evaluasi dokumen di loket evaluator , persyaratan dokumen sesuai checklist pada peraturan buku coklat, masih sering ditemukan kami pendaftar menerima lembar kekurangan dokumen yang tidak ada di persyaratan dokumen. 2. Tersedianya Jadwal konsultasi KaSie Variasi Obat Generik yang tetap.
	Antrian variasi obat generik melalui antrianobat.co harus ada timeline kapan masuk jadwal. Industri

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	tidak dibuat menunggu terlalu lama. Sistem antrianobat.co online kurang terdokumentasi, sehingga staff registrasi kebingungan bukti jika ditanya oleh atasan apakah sudah daftar variasi? dijawab sudah tapi tidak bs menunjukkan buktinya.
	Perbaikan komputer yang rusak (saat ini dari 6 komputer hanya 1 yang hidup). Duty Manager stand by . Disediakan galon air minum
	Untuk memudahkan, sebaiknya NIE yang keluar dapat di informasikan via email (terutama untuk perusahaan di luar jakarta)
	Agar proses evaluasi lebih dipercepat
	Ada beberapa evaluator yang meminta persyaratan lain diluar ceklis (Terlalu melenceng dari ceklis variasi yang diajukan)
	Harap waktu tempuh dalam proses evaluasi disesuaikan dengan aturan lamanya hari kerja agar kondisi lapangan sesuai dengan kondisi seharusnya di aturan yang berlaku
	Untuk ditingkatkan lagi pelayanan yang cadangan bagi yang urgent produknya
	Koputer isi form sebelah masuk loket A hanya untuk minta tolong ditambah karena saat ini antri. Mohon fast respon untuk TO yang sudah kami submit meskipun tanpa desk
	Penjelasan petugas pelayaan terkadang kurang dapat dimengerti untuk penerima pelayanan yang baru, terkadang membuat penerima pelayanan yang baru menjadi lebih bingung karena mendapat jawaban
	1. Untuk reg variasi major agar lebih dipermudah, khususnya obat yang sudah mempunyai mutu produkasi yang sama. Misal : Akan var produk generik produk tsb mutunya sudah sama dengan produk yang telah terbit NIE 2. Untuk AL Produk existing, prosesnya agar dipercepat jika perlu penukaran NIE prosesnya bersama dengan submit TDAL
	Agar diperbanyak sarana konsultasi
	Agar timeline variasi dapat lebih sesuai / lebih cepat lagi
	Lebih diperbaiki dan ditingkatkan dalam melayani renewal evaluator saat evluasi persepsinya harus sama
	Jadwal antrian disesuaikan dengan jumlah industri yang mengantri sehingga tidak terjadi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	penumpukan antrian
	Jadwal konsultasi produk biologi tidak pasti, dan kami yang berada di luar jakarta kesulitan mendapatkan informasi jadwal konsultasi.
	Kemudahan terkait konsultasi menggunakan media online, tidak terbatas via tatap muka . Dapat diberikan respons diskusi via email.
	Komputer evaluator kadang tidak berfungsi dengan baik. Sebaiknya disediakan lapto, agar ketika mati lampu , kerja tidak terhambat
	Mayoritas evaluator & lainnya cukup sopan & ramah, namun ada beberapa yang bersikap kurang sopan & ramah terkesan tidak menghargai RA officer karena intonasi bicara yang tinggi & konten pembicaraan yang tidak menjawab pertanyaan atau mengimentari sesuatu hal YANG MENYINGGUNG. Untuk mengatasi hal ini mungkin perlu diberikan training pelayanan publik
	1. Untuk fasilitas konsultasi, jadwal tidak menentu dan mendadak jadi untuk industri di luar kota kesulitan mendapat infi 2. Untuk pelayanan loket A terlalu lama dan mulai buka loket sering tidak ontime
	Untuk saarana komunikasi obat baru agar dapt dipermudah sehingga keluhan dari industri dapt teratasi segera
	Terkait pengeluaran HPR terutama timeline, mohon dapat ditingkatkan lagi ketepatan waktu evaluasi sesuai timeline yang tercantum
	Untuk kecepatan proses pra registrasi hingga mendapatkan HPR, semoga bisa lebih cept lagi dalam keluarnya HPR
	Agar waktu pelayanan dan timeline registrasi sesuai dengan pernyataan. Selain itu pelajaran publik BPOM telah dilakukan dengan baik
	New aero lebih dimantapkan lagi sistemnya
	Kordinasi antar pegawai mohon ditingkatkan agar tidak membingungkan pendaftar
	Agar pelayanan sesuai time line
	Timeline untuk evaluasi diharapkan bisa disesuaikan dengan peraturan yang ada
	Siste new aero masih banyak harus diperbaiki

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	1. Sarana komputer untuk kuota AERO hanya ada satu yang berfungsi jadi sangat antri untuk megisi kuota AERO 2. Loket A terkadang lambat dalam memulai jam kerjanya, kadang-kadang mulai jam 09.30
	Konsultasi pra reg dan reg agar lebih teratur sehingga satu pendaftar / perusahaan dapat berkonsultasi sedikitnya 2 kali dalam sebulan. Pertanyaan via email agardapat dijawab dalam waktu maksimal 1 minggu
	Bisa melakukan diskusi via online system, terutama untuk produk yang disubmit online
	untuk praregistrasi sudah lebih baik karena sesuai dengan timeline dan sangat terbuka dengan insdustri
	Konsul dipersering dan lewat antrian online . Dipercepat antrian email untuk submit
	Checklist pra registrasi variasi mohon direview kembali. Karena pada beberapa case, checklist pra regristrasi variasi malah lebih banyak persyaratan dokumennya daripada checklist registrasinya.
	Lebih baik lagi
	1. Diadakan lebih sering konsul (periodenya), atau ada fasilitas lain untuk diskusi 2. Ketentuan mengenai apa saja yang perlu pra reg dan yang langsung lebih diperjelas, karena jika sudah terlanjur daftar lewat aero terlanjur bayar 3. Diadakan konsul khusus new aero pa reg
	1. Fasilitas / sarana prasarana mohon ditingkatkan misal komputer untuk pengisian kuota aero 2. Antrian jadwal konsul variasi / obat copy lebih sering (seminggu sekali) dan antrian teratur
	Karena saat ini prea reg diminta dokumen lengkap sesuai registrasi
	Mohon sistem new AERO diperbaiki terutma dalam perhitungan hari pelayanan, karena pada akun pendaftar perhitungan lama proses pelayanan tidak berjalan sebagaimana mestinya
	Mohon ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik ini
	Lebih baik kalau di develop sistem cell HPR / surat terkait pra reg online
	Saya lihat ada 1 atau 2 petugas yang perlu training pelayanan publik agar bisa melayani dengan sopan & ramah

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Pra registrasi : Sepertinya checklist PB sebaiknya di update menyesuaikan OB untuk Pra reg
	Disediakan layanan online untuk surat keluar. Sehingga cukup membuka web jika ada surat balasan tidak perlu mengecek di layar lagi
	Semoga ditingkatkan pelayanannya
	Agar dapat terus ditingkatkan pelayanannya
	Ditingkatkan lagi, kalau bisa sesuai HK yang ditetapkan selesainya
	Agar pelayanan & fasilitas yang ada agar ditingkatkan lebih baik
	Persyaratan pada uji BE masih banyak yang harus dikonfirmasi baik ke BPOM maupun internal Lab BE. Contoh : Penggunaan komputer uji BE yang sudah tidak beredar di Indonesia
	jadwal konsultasi dipertahankan setiap 2 kali seminggu sehingga memudahka pendaftar
	Agar kompetensi evaluator penilaian protokol dan laporan uji BE dapat lebih ditingkatkan lagi.
	Kemudahan terkait konsultasi menggunakan media online, tidak terbatas via tatap muka .Dapat diberikan respons diskusi via email.
	Komputer evaluator kadang tidak berfungsi dengan baik. Sebaiknya disediakan lapto, agar ketika mati lampu , kerja tidak terhambat
	Agar diberikan sarana komunikasi untuk mempermudah pelayanan
	Kadang ada permintaan dokumen di luar checklist seperti raw data. Hal ini menyulitkan laboratorium BE karena double kerja
	evaluator perlu ditambah mungkin biar proses lebih cepat
	pengadaan jaringan wifi dengann didukunng konneksi jaringan yang baik
	Saran dan Masukan
	Utk Proses Sas mohon agar proses review nya bisa lebih cepat disesuaikan dengan tarif SAS yang dimintakan
	Saran: Hasil Ijin SAS yang sudah disetujui sebaiknya diberikan dalam bentuk online saja jadi tidak perlu bolak balik mengecek ke kanto BPOM apakah hard copy Ijin SAS tersebut sudah jadi atau belum karna sangat tidak efisien. Lalu mohon dibuat juga upload IJin SAS secara mandiri. Terima

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	kasih
	Mohon konsultasi untuk pengajuan SAS secara elektronik dapat dilakukan melalui email mengingat saluran BPOM sering sibuk
	- Diberikan timeline pengajuan SAS berapa lama - diberikan kolom hari kerja sehingga dapat dipantau apakah sesuai timeline atau tidak
	Ditambahkan timeline pengajuan SAS berapa lama Ditambahkan kolom HK (hari kerja) pada sistem sehingga dapat dimonitor dengan lebih baik.
	Sudah bagus pelayanannya, dan semoga lebih cepat dalam proses evaluasi SAS bahan obat.
	Pelayanan sudah baik, hanya saja untuk diskusi via telp bisa lebih ditingkatkan kembali, Agar proses bisa berjalan dengan lebih cepat.
	Apabila terdapat kendala online, kami telpon ke BPOM minta di jelaskan prosedur yang sesuai. Tetapi kecewa selalu karena talian nya di transfer terus ke bagian yang salah, pas di transfer lagi dan lagi. Akhir nya talian putus, dan kami harus telpon ulang, terjadi hal transfer yang sama. Ini udah sering, sangat mengecawakan. Ke loket juga jauh, harus konfirmasi dulu di telpon. Minta kerjasama infonya yang sesuai dari BPOM pabila kami telpon.
	Mohon sesuai HK yang ditentukan kadangmolor dari HK. jika ada konsul terutama di deputi I penilaian obat hrs antri pagi2 dan kurang terkoodinir. jadwal onsulpun 2 minggu sekali tidak seperti deputi II penilaian OTSM yg tiap hari. jika ditanya tidak memberi solusi dilempar sana sini. fasilitas terutam dilantai 1 kurang. tidak ada gallon,kamar mandi kadang tissu juga tidak ada.
	Harga per item yang diajukan adalah Rp. 100.000 dapat dikatakan "SANGAT MAHAL" sementara SLA layanan 10 hari bahkan cenderung lebih bisa sampai 1 bulan dan barang keburu keluar dari Bea Cukai jadi kami banyak sia-sia telah mengajukan SAS tetapi tidak dipakai, karena SAS ini bersifat antisipasi. Pelayanan (petugas) SAS ini sangat buruk karena kurangnya komunikasi terhadap pihak yang mengajukan, mungkin mereka beroikir semua sudah tahu dan sering melakukan pengajuan tetapi pada prakteknya TIDAK, banyak yang masih baru dalam melakukan pengajuan SAS ini maka butuh dibimbing agar tidak salah langkah yang akhirnya buang waktu kesana kemari dalam pengurusan. Alangkah baiknya disediakan ruangan atau tempat khusus dalam pengajuan SAS, jangan disatukan dengan registrasi, agak CROWDED.
	agar timeline lebih dimaksimal lagi.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Semoga ke depan bisa lebih baik lagi,,, dan pertahankan kualita syang sdh ada
	Sistem online SAS agar disempurnakan kembali. Misal terkait pengisian data produk, pilihan "Unit" terbatas. Agar persetujuan SAS di download dari sistem online SAS
	Tingkatkan lagi kinerja (Waktu pelayanan)
	Semoga status produk di web selalu update, kadang di aplikasi online tertulis sudah bisa diambil, namun di loket belum ada.
	Untuk akun SAS online agar dapat lebih cepat dapat konfirmasi
	SAS online masiih suka error
	Terkadang masih ada revisi CPP, mohon lebih teliti agar sesuai dengan permohonan
	Sudah bagus pelayanannya, dan semoga lebih cepat dalam proses evaluasi SAS bahan obat.
Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP	Proses seringkali terkendala dikarenakan perubahan personil
	Agar lebih efisien dan efektif, konsultasi lebih banyak dilewatkan email
	Mohon bisa dibuatkan aplikasi online untuk menangani pengajuan RIP
	Mohon untuk lebih diseragamkan terkait ruangan/item apa saja yang harus dan diminta untuk dicantumkan pada denah bangunan untuk mencegah perbedaan hasil screening dari masing-masing petugas screening. Sebagai informasi, saya telah 4 kali mengajukan revisi denah dengan petugas screening yang berbeda-beda dimana revisi yang diminta oleh petugas yang satu bertentangan dengan yang lain (item yang dihilangkan oleh petugas 1 diminta ditampilkan oleh petugas 2 dan sebaliknya). Denah baru diterima pada pengajuan ke 5 yang secara kebetulan petugas screeningnya sama dengan pengajuan ke 4. Mohon kebijaksanaannya untuk dapat diperbaiki agar tidak perlu terlalu sering bolak-balik ke BPOM mengingat beberapa industri juga terletak di luar Jakarta. Terima kasih banyak atas pengertian dan kebijaksanaannya.
	Ruang konsultasi khusus dengan area yang lebih luas untuk menghindari antrian
	Jumlah evaluator agar ditambah sehingga proses bisa lebih cepat
	lebih ditingkatkan lagi terkait kenyamanan ruang tunggu
	Diharapkan persyaratan pengajuan RIP serta timeline lebih diperjelas

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	kecepatan waktu dalam memberika pelayanan perlu ditingkatkan
	Disiapkan ruang diskusi khusus yg cukup
	respon feedback untuk hasil evaluasi RIP untuk dipercepat
	Waktu evaluasi supaya lebih dipersingkat
	diadakan secara reguler dan informasi bisa disampaikan lebih dini
	Proses lebih dipercepat
	Personil yang bertugas seharusnya bisa menjelaskan secara detail mengenai RIP dan KDSTU. Untuk satu perusahaan lebih baik dipegang oleh 1 personil saja (tidak bergantian) sehingga dilakukan banyak revisi karena masih terdapat informasi yang belum tersampaikan oleh personil sebelumnya dan baru diinformasikan pada personil yang bertugas saat itu.
	mohon persamaan persepsi antar tim inspekstor
	Perlu time line yang jelas kapan diterbitkannya persetujuan RIP
	Mohon diberikan waktu yang cukup untuk diskusi
	Penjelasan step proses persetujuan beserta kepastian lead time penyelesaiannya serta kejelasan dalam monitoring proses dan tindak lanjutnya secara jelas sejak awal proses
	mohon pelayanan dipercepat dan dipermudah.
	Untuk pertanyaan mengenai penanganan pengaduan, kalau dari saya sendiri kurang informasi ada layanan pengaduan ini. Semoga bisa ditingkatkan. Terima kasih
	Mohon untuk kesesuaian waktu evaluasi lebih ditingkatkan.
	Pelayanan sudah cukup baik.
	Kami berharap timeline evaluasi dan persetujuan bisa dioptimalkan (di percepat)
	Diharapkan ada nomor antrian kedepannya
	Agar meningkatkan kembali pelayanan dan ketepatan waktu
	agar pengurusan sertifikasi dan reserftifikasi CPOB dapat lebih cepat lagi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Agar pengajuan RIP dan sertifikasi CPOB dapat diajukan secara online
	Pemberitahuan hasil resertifikasi disampaikan lewat Email, supaya lebih cepat diketahui oleh pabrik.
	Sebaiknya antar evaluator berkoordinasi sehingga tidak memberikan evaluasi yang berbeda-beda yang membingungkan industri farmasi.
	mohon dipertimbangkan biaya inspeksi
	Sejauh ini sudah cukup baik, terkait kualitas saran dan pelayanan
	PERTAHANKAN KUALITAS KERJA YANG SUDAH ADA
	Ketersediaan ruang dan sarana pertemuan terutama di lantai 3 sebaiknya dikembangkan
	Waktu evaluasi CAPA diharapkan lebih cepat
	Tingkatkan lagi pelayanan
	Sudah baik; apabila memungkinkan waktu pelayanan lebih ditingkatkan.
	semakin ditingkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan publik
	Auditor sangat kompeten.
	Agar tanggapan atas masuknya surat lebih cepat
	terus meningkatkan kualitas pelayanan
	Mohon dapat disediakan fasilitas untuk tanya jawab via chat
	Untuk pelaksanaan sertifikasi dan resertifikasi secara teknis belum ada saran yang dapat kami berikan.
	Perlu trasparasi alur proses pelayanan, dapat diupload ke website BPOM dan ditempel juga di papan depan loket pelayanan.
	semakin ditingkatkan pelayanannya
	Sebaiknya selalu tersedia personil yang memiliki kompetensi yang memadai di kantor, agar tidak perlu bolak-balik karena tidak ada yang bisa menjawab permasalahan. Atau disediakan fasilitas berupa alamat email untuk membuat perjanjian konsultasi.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Proses respon terhadap CAPA yang sudah di submit sebaiknya dilakukan dengan cara diskusi/tatap muka
	Penyediaan sarana tempat pengaduan pengguna layanan
	mempertahankan pelayanan yang sudah baik
	perlu diadakan layanan konsultasi online
	konsultasi via online agar lebih diberikan tanggapan
	Ditingkatkan kecepatan feed back hasil evaluasi CAPA
	keterbatasan SDM di BPOM yang terkadang menyebabkan sedikit delay dalam proses evaluasi.
	Agar feedback CAPA lebih cepat
	Pertahankan
	Lebih diperjelas lagi untuk alur proses di BPOM
	perlu ditingkatkan lagi pelayanannya
	Agar ada penambahan personil untuk lebih memaksimalkan pelayanan
	Waktu evaluasi CAPA harus lebih dipercepat
	Pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan di Badan POM
	Supaya bisa merespon CAPA yang dikirimkan lebih cepat lagi.
	Untuk penyampaian CAPA di Balai, apakah diperlukan ada loket penerimaan khusus.
	Bisa lebih ditingkatkan dalam sosialisasi kebijakan terkait implementasi peraturan di industri masing-2.
	Fasilitas pelayanan Badan POM RI dan Balai Besar POM Bandung sudah sangat baik
	Diharapkan proses evaluasi CAPA dapat lebih cepat
	Disarankan mempercepat waktu pelayanan dan menurunkan tarif

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	penyeleseian dokumen lebih cepat lagi
	proses evaluasi CAPA agar tetap dengan tim yang sama dan lebih cepat proses evaluasinya.
	Tingkatkan kualitas pelayanan
	disediakan penanganan pengaduan pengguna layanan
	Untuk pelayanan setelah istirahat akan lebih baik jika bisa melayani sesuai jadwal yakni mulai pukul 13.00 :)
	perlu adanya konsultasi online
	Dimohon untuk lebih memberikan arahan secara jelas disertai dasar / acuannya untuk pengembangan kemajuan industri yang lebih baik.
	Pelayanan ditingkatkan dan proses nya diharapkan lebih cepat
	lebih bagus, kalau laporan CAPA langsung di upload di web saja
	Proses feedback evaluasi CAPA kepada auditee dirasakan cukup lama.
	Pelayanan ditingkatkan dan proses nya diharapkan lebih cepat
	lebih bagus, kalau laporan CAPA langsung di upload di web saja
	Proses feedback evaluasi CAPA kepada auditee dirasakan cukup lama.
	Fasilitas bersama masih diperlukan oleh industri.
	Bisa mengajukan secara online sehingga memudahkan pengajuan dan transparan
	Kecepatan dan mutu pelayanan perlu ditingkatkan.
	Mohon pelayanan bisa lebih cepat lagi
	Tempat untuk desk consul kurang nyaman
	Agak susah dalam hal melakukan komunikasi melalui telepon ke BPOM
	Mohon diperbanyak dalam diskusi
	Proses evaluasi dalam persetujuan penggunaan Fasilitas Bersama mohon lebih dipercepat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Perlu ditetapkan lead time baku dalam setiap tahap pelayanan pengajuan fasilitas Bersama,
	Diperluas untuk ruang konsul/skrining
	lebih pro aktif dalam memfollow up CAPA perusahaan
	Agar jumlah SDM ditambah agar pelayanan semakin cepat
	Mohon dealine agar bisa dipercepat
	Saya kurang mendapat informasi kalau ada layanan pengaduan. mungkin jika memang ada bias lebih ditingkatkan. terima kasih
	Ada petugas diloket gedung B yang selalu stand by
	Sistem perlu didukung sarana pra sarana berupa online system dengan timeline proses yang jelas
	Agar pelayanan untuk ditingkatkan lagi; Agar disediakan penanganan pengaduan pelayanan (Duty Manager)
	Agar proses inspeksi termasuk persiapan inspeksi dapat dilakukan secara online yang sudah terintegrasi dengan dokumen pra-inspeksi serta CAPA inspeksi nantinya.
	disediakan penanganan pengaduan pengguna layanan
Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	Lebih menjalin hubungan lagi dengan PBF dan masyarakat
	Mohon ditingkatkan kecepatan respon terhadap proses pengajuan sertifikasi CDOB atau perbaikan yang telah dilakukan(CAPA)
	Semua pelayanan sudah baik namun perlu ada komunikasi yang jelas antara BPOM dengan Balai sehingga tidak ada salah tafsir yang menyebabkan ketidaksesuaian
	Tersedia contac person atau akses yang dapat menghubungkan langsung antara pbf dengan bpom, jika ada pertanyaan-pertanyaan terkait pendistribusian obat. Adanya respon balik dari bpom setiap adanya pertanyaan dari pbf. Terima kasih
	Sudah Cukup Baik
	Terimakasih kepada BPOM karna senantiasa membantu distributor sehingga dapat melaksanakan cara distribusi obat yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Konektivitas jaringan web mohon untuk dapat lebih lancar lagi, sehingga dalam melakukan kegiatan akan lebih lancar dan mudah.
	Agar Tarif pelayanan untuk sertifikasi lebih di murah kan lagi Dan waktu untuk mendapatkan sertifikasi cdob lebih dipercepat
	pelayanan sudah sangat maksimal, serta feedback CAPA juga sangat baik, semoga dapat dipertahankan, terima kasih
	Pelayanan ditingkatkan lebih baik
	pertahankan pelayanan yang profesional
	Tetap dipertahankan dan meningkatkan pelayanan dengan baik , terimakasih
	lebih ditingkatkan lagi kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
	terus ditingkatkan dalam pelayanan
	Terkait dengan pemeriksaan yang nantinya akan muncul CAPA, alangkah lebih baiknya kalau pemeriksa bersedia memberikan no. tlpn untuk memudahkan komunikasi sehingga CAPA lebih cepat close.
	Leadtime sejak pengajuan sertifikasi CDOB hingga dilakukan Inspeksi oleh Badan dan Balai Besar POM untuk dilakukan sesuai peraturan. Karena sebelum ada ketetapan/ Perka terkait sertifikasi CDOB ini, pelaku usaha harus menunggu dalam waktu yg cukup lama.
	layanan jika bisa agar berpindah ke sistem online supaya lebih cepat dan transparan
	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebaiknya lebih cepat lagi.....
	KIRANYA BIAYA DAPAT DITINJAU ULANG. PETUGAS MEMPUNYAI PANDANGAN YANG SAMA ATAS ASPEK YANG DIPERIKSA.
	Supaya lebih cepat dalam merespond setiap keluhan dan pertanyaan2 dari sarana distribusi.
	Lebih meningkatkan sosialisasi peraturan terutama perka bpom dan aturan peralihan yang baru. Sehingga pihak distribusi bisa lebih memahami
	Diharapkan mempunyai pelayanan Yang Baik dan memuaskan serta Smart
	dapat menjalin hubungan kerjasama dengan baik terlebih pada saat berkonsultasi mengenai CDOB

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	dengan BPOM
	BPOM harus lebih mengedepankan pencegahan dan pelatihan sehingga sarana dan prasarana yang di kunjungi menjadi lebih nyaman dan tidak merasa ketakutan ketika ada kunjungan dari pihak BPOM ataupun BBPOM.
	harap di pertahankan kinerja yang baik selama ini
	Lebih meningkatkan kecepatan respon dalam penanganan perbaikan CAPA Agar dapat dipertimbangkan untuk penurunan harga pengurusan sertifikasi CDOB
	Pelayanan nya ada sudah cukup baik namun masih bisa lebih ditingkatkan lagi
	Terima kasih atas kerjasamanya. Untuk jenis pengaduan, diharapkan dapat difollow up lebih cepat.
	dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya
	Mungkin bisa ditingkatkan kembali untuk kecepatan feedbacknya
	Time Line yang sudah ditentukan tidak sesuai yg dijalankan
	Menambah lagi sarana call center BPOM per wilayah di Indonesia (tidak hanya di pusat), dan memudahkan lagi baik untuk pihak2 PBF ataupun masyarakat awam untuk melapor ke BPOM apabila menemui produk2 atau obat2an tanpa izin edar atau diduga palsu
	Biaya Pendaftaran CDOB terlalu mahal
	Cukup Baik
	Agar sosialisasi terhadap peraturan baru lbh ditingkatkan untuk PBF
	Agar dapat ditingkatkan kembali pelayanan yg sdh baik menjadi lebih baik lg
	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	Pelayanan yang telah diberikan sudah baik. Sebagai saran apabila kedepannya terdapat peraturan atau kebijakan baru hendaknya segera disosialisasikan kepada sarana distribusi agar kami memahami dan dapat menerapkan sesuai aturan terbaru. Terimakasih
	Semua pelayanan sudah baik

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Lebih ditingkatkan kembali kualitas pelayanan
	Pelayanan sudah sangat baik agar dapat dipertahankan
	Respon mohon dipercepat
	Pelayanan ditingkstksn lebih cepat dan lebih baik
	Agar lebih dipercepat respon terhadap CAPA dst
	Agar dapat lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanan ke publik
	Perlu di sosialisasikan
	perlu ditingkatkan pelayanan di BPOM
	mohon ditingkatkan
	Perlu ditingkatkan
	Pelayanan semakin lebih ditingkatkan lagi
	Supaya lebih ditingkatkan kompetensi dan pemahaman petugas terhadap SOP maupun peraturan
	Lebih memberikan informasi berkala (pelatihan berkala)
	Tingkatkan lagi mutu dan pelayananny serta pertahankan yang sudah baik
	dipertahankan hal-hal yang sudah berjalan dengan baik & tingkatkan terus menerus demi pelayanan yang paripurna
	Agar dapat ditingkatkan
	Diberikan pelatihan lebih detail terkaot Aspek CDOB dan penerapan teknis di lapangan
	Untuk pelayanan publik mohon dipermudah dengan tambahan update informasi di Medsos (FB,twitter,instagram) sehingga kita bisa bergabung dan bisa juga memberikan saran, keluhan dan tanggapan
	Untuk lebih cepat dalam respon pelayanan
	Mohon untuk pelayan dapat selalu di tingkatakan.
	Mohon di tingkatkan lagi agar bisa memberikan pelayanan yang terus lebih baik ke depannya.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Terlebih pelayanan secara online
	untuk kedepannya, registrasi secara online CDOB bisa di buat tutorialnya, agar bisa ditraining ke PBF
	Kompetensi petugas perlu ditingkatkan dan selalu di update.
	Pelayanan Baik tetap dipertahankan
	semoga menjadi lebih baik lagi
	Semoga Kinerja BPOM semakin meningkat dan Pelayanan semakin baik lagi
	semoga dapat selalu memberikan pelayanannya yang terbaik
	Pelayanan sudah bagus akan lebih baik jika di tingkatkan
	Lebih ditingkatkan lagi
	pelayanan cukup baik, akan lebih baik bila ditingkatkan keramahan dan kecepatan pelayanannya. terima kasih.
	Pelayanan sudah baik, realisasi kecepatan waktu pelayanan
	pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	adanya penambahan jumlah petugas untuk bisa maksimal dalam pelayanan
	Sebaiknya adanya penyeragaman pemahaman, kompetensi, dan edukasi saat pelayanan terhadap implementasi CDOB.
	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat
	Lebih ditingkatkan lg
	Pelayanan semakin ditingkatkan agar pelanggan lebih mudah dalam pengurusan
	menambah jumlah karyawan agar dapat selesai tepat waktu
	Adanya solusi terbaru memberikan pelayanan yang lebih praktis

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	dipertahankan agar tetap baik
	Respon evaluasi CAPA dari BPOM ke PBF kurang cepat. PBF menerima surat CAPA lama sejak BAP diberikan. Diharapkan untuk kedepannya, respon menjadi lebih cepat.
	Evaluasi CAPA ditingkatkan kecepatannya sehari
	Tolong dong auditor dalam periksa CAPA pengajuan sertifikasinya dipercepat, CAPA sudah closed tapi belum diajukan, CAPA closed januari sertifikasi belum sampai bulan ini
	Diharapkan untuk selanjutnya bisa lebih baik dan lebih tanggap terhadap pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih dekat dengan BPOM
	Sebaiknya petugas BPOM mengikuti magang di perusahan-perusahaan supaya mengerti keseharian di lapangan bukan hanya teori
	Mohon kecepatan pelayanan ditingkatkan
	Untuk pelayanan telpon halo BPOM mohon utuk ditingkatkan lagi
	Pertahan yang sudah baik tingkatkan yang belum
	Diharapkan sikap petugas pelayanan dapat memberikan jawaban yang seragam setiap penanganan pengaduan / konsultasi, sehingga tidak membingungkan
	1. Harus berkali-kali di WA / telepon untuk mendapatkan update dan untuk mengupdate statusnya. Termasuk dalam hal evaluasi CAPAnya untuk confirm 2. Seelum tahun 2018 PNBP sertifikasi CDOB hanya 1 juta dan persetif hanya 500ribu, namun di tahun ini biaya persetif mencapai 7 juta rupiah 3. Seringkali didapati antara yang tercantum di standar untuk update status dengan aktualnya tidak sesuai & sering direminder 4. HArus selalu ditanyakan ke petugas tentang update CAPA. Tidak mengkonfirmasi apakah CAPA kita sudah sesuai / sesuai / perlu perbaikan dimana membutuhkan waktu yang lama untuk evaluasi 5. Perlu ditingkatkan lagi speed updatenya, konfirmasi ke PBF bersangkutan dengan segera bila CAPA telah dievaluasi dan masih perlu perbaikan, dan bila lebih cepat dalam mengevaluasi CAPA
	Terus ditingkatkan pelayanannya dengan waktu yang lebih cepat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Proses penanganan / kecepatan waktu agar dapt ebih cepat dan lebih maksimal
	Mohon kepada tim / ketua tim pemeriksa audit CDOB supaya lebih cepat memeriksa CAPA yang sudah disubmit. Ada di kami : Audit oktober 2017, CAPA baru diperiksa mei 2018
	Implemetasi E sertifikasi dipercepat agar lebih pasti jangka waktu proses sertifikasi
	Masih ada gap pemahaman implementasi peraturan antar personil di Balai / Balai Besar POM dengan di Badan POM
	Mengoptimalkan komunikasi kecepatan peningkatan skill personil
Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Apakah e napza ini limited guest ? karena untuk masuk ke web ini sulit, beberapaka kali baru bisa log in, sering muncul tulisan network error, terkadang saya coba dari pagi, siang baru bisa log in hal ini memperlambat dalam proses pengajuan serta follow up pengajuan
	Mohon ditambahkan layanan pengguna (Customer Service) di web untuk memudahkan komunikasi / konsultasi secara tertulis. Terima kasih
	Mohon sistem e-Napza lebih di tingkatkan kembali pelayanan nya, karena masih sering lama dalam proses nya. dan untuk halaman laporan realisasi masih belum dapat di gunakan.
	Semakin ditingkatkan
	konsultasi agar dilakukan tidak 1 pintu, tetap ada konsultasi dengan bidang terkait
	kesulitan dalam upload file yang diminta. umumnya berupa pdf
	Untuk penolakan AHP, seharusnya maksimal jangan 1 Minggu. Dikarenakan untuk pengumpulan data yang diminta, terkadang cukup sulit untuk didapatkan. Semoga dapat ditambahkan lagi untuk waktu proses revisi/penambahan data untuk penolakan AHP. Terima kasih
	Jam pelayanan di gedung B dan via telp dikembalikan seperti awal 8.00 - 15.00 WIB, tidak hanya sampai jam 12
	tidak bisa masuk ke form pengisian permohonan impor, selalu kembali ke survey kepuasan pelangggan
	email mohon direspon jika ada masalah dr user
	1. Dimohonkan untuk dapat meningkatkan kecepatan dalam menanggapi pengaduan dari pemohon

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	2. Adanya standarisasi kompetensi untuk setiap petugas sehingga jawaban atau penanganan untuk setiap keluhan dari pemohon disampaikan dalam bentuk informasi yang sama dan detail. Terima kasih.
	Semoga lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, supaya lebih baik dari sekarang,
	sudah cukup baik
	Mohon agar ada komunikasi dua arah pada e bpom agar use bisa menjawab secara online juga. Terima kasih.
	MOHON DITINGKATKAN KINERJA NYA
	Mohon ditambahkan kolom komentar/penjelasan pada saat penolakan, agar ada komunikasi yang bersifat 2 arah. Sehingga untuk tolakan yang sifatnya perlu penjelasan atau kesalahpahaman / salah baca, dapat segera respon dan dijelaskan tanpa perlu datang ke loket PSPT untuk konsultasi.
	Hendaknya diadakan Call center terkait permasalahan teknis sistem E-Bpom agar pengguna jasa tidak perlu datang langsung
	Mohon dapat diperbaiki pelayanan publik, terutama sistem konsultasi/diskusi dari pihak BPOM baik diskusi langsung, by email maupun telp kurang maksimal. terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.
	Untuk Billing SPB agar diperpanjang tidak hanya 3 hk.
	Pelayanan harus cepat dan tanggap
	Semangat jangan sampai kendor
	Lebih difungsikan lagi sarana pengaduan
	Dwelling Time agar dipercepat lagi!
	Untuk fungsi keluhan/ pertanyaan, mohon agar berfungsi maksimal dan direspon. Ada fitur user manual/ pemberitahuan ketika ada penambahan fitur.
	semoga lebih baik lagi
	Tingkatkan lagi yahhh
	Sebaiknya standarisasi dari Permeriksaan BPOM samapai Rekom di samakan sehingga tidak ada

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	perbedaan anatara pemeriksa yang satu dan yang lainnya. Contohnya jika pemeriksa beda dengan sebelumnya itu ada tambahan dokumen yang harus di lampirkan. mohoon untuk di perhatikan kedepannya karena ini berhubungan dengan waktu yg leih lama untuk rekom. Terima Kasih
	dalam proses verifikasi dokumen, mohon Verifikator dapat memberikan penilaian yang sama dalam proses dokumen
	TINGKATKAN LAGI PELAYANAN DAN PERSONIL DISIAPKAN AGAR LEBIH PROFESIONAL
	SUDAH BAGUS
	KEMUDAHAN MENGHUBUNGI PETUGAS BY PHONE, TERUTAMA UNTUK INDUSTRI YANG DILUAR JAKARTA
	Operator / konsultasi by phone harus lebih ditingkatkan mutu dan jaringannya, agar tidak lama menunggu untuk tersambung.
	DIUSAHAKAN SISTEM ONLINE DATA BISA DIAKSES DENGAN LANCAR PADA SIANG HARI KISARAN JAM 11.00-14.00.
	Sangat baik
	Tingkatkan pelayanannya.
	Untuk Pengaduan Online by Phone mohon dapat lebih ditingkatkan kembali.
	Inovasi lebih baik
	Makin diperbaiki untuk kualitas pelayanannya dan lebih profesional
	Diharapkan agar BPOM menyelenggarakan sosialisasi kepada pengguna jasa bila ada perubahan peraturan maupun system online.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	1. SISTEM E-BPOM MASIH SERING DOWN 2. TERKADANG MASIH BINGUNG MENENTUKAN JENIS KOMODITI DIKARENAKAN KETIKA SUDAH SESUAI MENENTUKAN JENIS KOMODITI TAPI TERKENDALA UNTUK MENGISI DETAIL BARANG 3. SELAMA INI SERINGKALI MENGIRIM EMAIL KE E-BPOM TAPI TIDAK ADA RESPON SAMA SEKALI
	Jika ada gangguan, layanan telepon yang tersedia sulit untuk dihubungi. dan untuk email sering kali tidak mendapat balasan, walaupun masalah yang dilaporkan diselesaikan dalam waktu 24 jam
	sudah bagus
	Pertahankan prestasinya
	server lama dan banyak kendala, pelayanan melalu telpon di maksimalkan sulit sekali bahakan hampir tidak pernah diangkat sehingga sistem yg online dibarengi dg pelanyanan online yg baik
	lebih di tingkatkan lagi kecepatan dan kesigapan akan pengaduan pengguna layanan
	1. Untuk telpon (misal : Halo BPOM) kadang nadanya sibuk, kalo memang banyak telpon masuk sebaiknya line telpon Halo BPOM di perbanyak. 2. Kalau ada maintenance di program BPOM sebaiknya diinformasikan ke bag. Halo BPOM, jadi kalau ada masalah di system BPOM dan kami tanya di Halo BPOM bisa langsung terjawab kalau memang benar ada maintenance di systemnya atau masalah lainnya, jadi kami tidak perlu tanya ke IT ke BPOM. Krn kalau telpon ke bag. IT atau bag. PIOM sering susah nyambungnya.
	agar selalu ditingkatkan ke lebih baik lagi
	Mohon untuk jika terjadi penolakan juga mencantumkan informasi kontak yang bisa dihubungi karena terkadang kami sebagai pemohon tidak mengerti atau belum tentu paham yang diminta oleh evaluator itu apa
	Proses approval lama sekali, tidak sesuai dengan prosedur yg di publish yaitu 3 hari kerja
	Untuk informasi suket import mohon lebih jelas harus ke bagian atau sub bagian apa
	SEBAIKNYA JAM LAYANAN DAN NOMOR TELEPON PADA MASING-MASING DIREKTORAT DAPAT DITAMPILKAN PADA WEBSITE BPOM SEHINGGA MEMUDAHKAN PENGGUNA JASA,
	Call centre yang mohon memberikan penjelasan lebih detail dan ada 1 bagian yang dapat menghandle semuanya jadi user tidak di ping pong dan bisa menyelesaikan masalah secara tepat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	waktu.
	cukup baik
	Pelayanan yang sudah baik agr dipertahankan
	Supaya rekomendasi SKI nya lebih maksimal lagi.
	Tingkatkan Kembali kemampuan dan kompentensi petugas pemeriksa dokumen dan jam kerja yang optimal
	Keep it as good work !!
	PELAYANAN SUDAH BAIK
	Pelayanan Cukup Baik dan Memuaskan
	Mohon diperbanyak untuk team pelayanan melalui telepon karena terkadang untuk konfirmasi melalui telepon sulit
	Tetap dijaga dan ditingkatkan lagi dalam pelayanannya.
	1. Rapat Iklan Obat yang aktual 2 minggu sekali sebaiknya ditingkatkan menjadi 1 minggu sekali, karena jadwal rapat iklan terkadang suka mundur dari jadwal yang ditetapkan dan hasil dari rapat iklan yang kami peroleh tidak langsung keesokan harinya, sehingga memakan waktu cukup lama dalam hal proses persetujuan maupun perbaikan iklannya. 2. Rapat Iklan Obat dijalankan komitmen dengan jadwal yang sudah ditetapkan, jika ada hal yang berhalangan, maka rapat iklan obat bisa dilakukan oleh pihak BPOM secara internal tanpa melibatkan tim ahli, dikarenakan jadwal rapat iklan termasuk jadwal timeline internal kami untuk produksi suatu iklan (termasuk penyesuaian jadwal dengan talent/model dan station tv/radio), sehingga apabila jadwal rapat iklan mundur maka semua harus di-arrange ulang. 3. Adanya timeline dan komitmen dari pihak BPOM untuk input hasil rapat iklan di SIAPIK online maksimal dalam berapa hari kerja setelah rapat iklan diselenggarakan. 4. Adanya konsultasi iklan obat yang bisa menjamin hasil konsultasi tersebut sudah mendekati arahan terhadap rapat iklan obat, sehingga harapannya rancangan iklan yang disubmit tidak ditolak di rapat iklan obat. 5. Dibuat adanya jalur permohonan iklan variasi (yang selama ini hanya ada pengajuan iklan permohonan baru). Pengajuan permohonan iklan variasi ini misalnya dipergunakan untuk Pengajuan tagline yang berbeda dengan tagline yang sudah disetujui sedangkan rancangan iklan secara keseluruhan adalah sama, hanya perbedaan tagline saja, sebaiknya diajukan melalui permohonan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	variasi (bukan permohonan baru), dan tidak perlu sampai diikutsertakan ke dalam rapat iklan. 6. Persetujuan Iklan tetap diproses sesuai dengan prosedur dan tidak memakan waktu lama, meskipun terjadi adanya pergantian pejabat yang berwenang.
	Semoga dapat ditingkatkan lagi
	Semoga kedepannya aplikasi Siapik dapat diakses via mobile phone
	Proses penandatanganan persetujuan belakangan ini membutuhkan waktu yang cukup lama, mohon bantuannya untuk lebih ditingkatkan (dipercepat). Terima kasih.
	Proses penandatanganan persetujuan belakangan ini membutuhkan waktu yang cukup lama, mohon bantuannya untuk lebih ditingkatkan (dipercepat). Terima kasih.
	Agar siapik dapat diakses loginnya via smartphone
	agar tandatangan persetujuan dipercepat,, terlalu lama proses pengesahan surat persetujuan iklannya,,, belum lagi report hasil rapat iklan terkadang suka molor.
	sudah baik, dan jelas
	diharapkan kedepannya aplikasi siapik dapat diakses via mobile phone
	diharapkan kedepannya aplikasi siapik dapat diakses via mobile phone
	Mohon agar feedback hasil rapat iklan dapat diberikan melalui siapik tanpa harus menunggu surat TD
	Pelayanan sudah cukup baik. Perlu ditingkatkan lagi terkait kecepatan pelayanan.
	penanganan pengaduan pengguna layanan agar dapat dimaksimalkan
	1. Agar ditambahkan waktu dalam melakukan rapat iklan 2. Agar lebih dipercepat waktu dalam persetujuan iklan
	Tetap dijaga dan ditingkatkan lagi dalam pelayanannya.
Direktorat Registrasi Obat Tradisional,	mohon ditingkatkan kembali agar pelayanan dapat berjalan sesuai yang dijadwalkan terutama untuk waktu evaluasi masih kurang sesuai dengan ketentuan
	Untuk cepat tanggap & keramahan petugas dalam pelayanan masyarakat perlu ditingkatkan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Semoga untuj proses perizinan lebih cepat dan midah
	Sebaiknya personil dibagian penilaian tidak berganti ganti orang' dan harus satu persepsi, sebab kami sering mengalami kejadian, apa yang disampaikan oleh petugas A hari ini besok nya petugas B lain lagi. Saran kami yang lain kalau boleh pendaftaran produk khususnya low risk atau produk UMOT didaftarkan di wilayah/didaerah masing masing khususnya di luar Jawa.
	selalu ditingkaatkan pelayanan terutama yang lewat jalur telpon untuk bisa dapat dihubungi dengan lebih mudah
	untuk layanan konsultasi mhohon dibatasi waktunya untuk setiap perusahaan, agar tidak menunggu terlalu lama
	untuk konsul suplemen makanan dan quasi sangat membingungkan dalam jadwalnya
	waktu antrian konsultasi otsm dipercepat sehingga tidak terlalu lama menunggu
	aggar evaluasi sesuai timeline
	lebih mempercepat proses evaluasi dan mengurangi submit dokumen jika memang sudah diupload
	agar timeline praregistrasi dan registrasi bisa sesuai dengan peraturan
	perlu diingkatkan pelayanan yang ada perlu ada standar peraturan khusus
	untuk sistem konsultasi mungkin bisa menggunakan sistemendaftaran elektronik sehingga mengurangi antrian pagi-pagi
	penambahan sdm dapat meningkatkan pelayanan di BPOM sehingga tidak perlu lama mengantri
	tarif registrasi diturunkan, petugas layanan untuk konsultasi diperbanyak
	agar diperhatikan lagi tentang timeline registrasi karena sangat lama tidak sesuai waktu yang ditentukan
	penambahan loket konsultasi, konsultasi berdasarakan janji bukan sesuai yang didaftarkan
	kecepatan penilaian registrasi perlu ditingkatkan
	untuk jam pelayanan lebih ontime, apalagi setelah istirahat banyak yang ngaret

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Antrian di lantai 1 kurang luas
	Lebih perbanyak karyawan
	1. Petugas loket A, supaya lebih profesional dan ramah 2. lebih cepat dalam kesesuaian prosedur
	Agar tarif untk UKM lebih murah
	Biaya tarif untuk standar UKM agar disesuaikan
	Perlu dilakukan peningkatan pelayaan, waktu proses dan sarana yang sudah ada
	Dengan adanya tarif dalam pelayanan (tarif baru) yang dahulunya gratis sekarang tidak. Diharapkan agar time line persetujuan bisa diperoleh dengan cepat terutama untuk variasi minor yng dulunya pernah memperoleh persetujuan hanya dalam waktu 2 minggu sekarang menjadi 2 bulan
	untuk pengambilan nomor antrian harap disediakan di lantai 2 tidak jadi di lantai 1 karena menghalangi petugas keluar masuk ruangan dan antrian sampai keluar gedung
	1. Sistem pengambilan antrian OT perlu diperbaiki terkesan kurang modern, tidak rapi, mengganggu pengguna jalan, dll 2. Petugas loket B perlu ditambah personel agar pelayanan lebih efektif & efisien
	Ruang tunggu kurang luas
	Sebaiknya ada penambahan SDM
	Mohon telepon pelayanan ditambah lagi karena yang mengajukan izin se-Indonesia, jadi kita kesulitan kalau mau minta penjelasan ke BPOM apalagi di luar jakarta
	Untuk konsultasi dengan manager on duty sangat susah dan antri lama. Mungkin penambahan orang / meja. Sistem antrian konsul diperbaiki, karena ada beberapa orang yang ambil antrian banyak untuk teman-temannya yang datang siang. Datang jam 8 lewat sering sudah habis no antriannya
	Mohon tepat waktu
	Sistem antrian konsultasi lebih diperbaiki lagi
	Kurang parkirannya, kurang fasilitas wifi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Kalau bisa waktu perbaikan revisi dimundur sampai jam 1
	Perbaikan program IT
	Proses registarasi tidak terlalu lama waktunya
	Mohon waktu prosese registrasi disesuaikan dengan timeline yang sudah ada agar prosesnya cepat
	lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, terutama waktu pengerjaan ASROT yang lumayan lama
	Waktu pelayanan prosese registrasi dipercepat
	Cukup baik, mohon proses konfirmasi produk tidak terlalu lama
	Pelayanan konsultasi OT harap ditingkatkan lagi dengan menambah personil/petugas konsul OT dan tarif registrasinya mahal. Jangan mempersulit pendaftar OT yang sudah benar2 serius ingin medaftarkan jamunya agar tidak memproduksi atau memasarkan produknya secara ilegal.
	Tolong untuk segala informasi yang berkaitan dengan registrasi disampaikan dengan baik ke masing-masing perusahaan dan untuk persyaratan registrasi agar dipermudah jangan dipersulit karena kasihan kepada kami perusahaan yang kecil
	Mohon untuk konsul bila membludak bisa ditambahkan petugas
	Untuk loket B jika bisa ditambahkan karena banyaknya antrian untuk loket B
	1. Biaya pendaftaran produk baru impor sangat mahal sekali kenaikannya mohon perhitungan 2. Sistem asrot suka error mohon perbaikan
	1. Harap ruang tunggu diperluas, ruang tunggu sekarang sempit 2. Tempat antrian dibuat tersendiri di lantai 2 seperti makanan tidak dibawah mengganggu absensi 3. Disediakan no HP khusus untuk tanya jawab atau konsultasi OT, atau fitur live chat. Jika telepon ke kantor lama dan sulit nyambung
	Untuk evaluasi perizinan produk diharapkan lebih cepat supaya kami dapat segera memenuhi keinginan pasar dengan segera
	Harus meningktakan pelayanan, kecepatan, ketepatan
	Penambahan karyawan agar lebih cepat dan semakin baik

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	adakan 2 konsul OM dan tambah antrian / antrian via email
	Revisi label berkali-kali
	Tingkatkan kualitas kecepatan pelayanan
	Kursi kurang tunggu kurang
	Dipermudah dalam menghubungi via telepon bagi yang luar kota
	progress DU di asrot baru lebih terasa lama dibandingkan asrot sebelumnya
	ditingkatkan
	Mohon ditingkatkan pelayanannya
	pertahankan
	agar pelayanan lebih ditingkatkan
	progress DU di asrot baru lebih terasa lama dibandingkan sistem asrot sebelumnya
	agar dalam pengambilan NIE dipercepat
	agar kinerja dan mutu pelayanan ditingkatkan
	agar pelayanan lebih ditingkatkan
	agar ditambah personel utk loket konsultasi
	Mohon dalam menghubungi badan pom lebih dipermudah ketika daftar ulang menggunakan asrot lama tidak ada kemajuan
	Bangku untuk tunggu antrian tidak ada senderan kalau OT bisa menunggu cukup lama soalnya
	Evluasi mohon dipercepat
	Harap Asrot jangan sering error
	Untuk penandaan agar jika revisi diberitahu. Jadi tidak buak tinta dan kertas
	1. Seabiknya sistem asrot baru tidak selalu dalam perbaikan 2. Sebaiknya proses verifikasi diinfo detil log proses sdh sampai mana

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	3. Evaluasi lebih ditingkatkan lagi agar akurat sesuai time line
	1. Sistem asrot baru sering bermasalah 2. Sistem migrasi asrot lama ke baru terkadang tidak otomatis pengambilan NIE (Persetujuan) 3. Konsultasi yang cukup lama. Pengambilan nomor antrian konsultasi yang sering tidak kedpatan / kehabisan. Sedangkan jarak tempuh ke bpom cukup jauh.
	Sering terjadi perbedaan regulasi antara pelayanan satu dan lainnya, sehingga menjadikan pendaftar bingung. Mohon dikoreksi!
	1. Jika ada coaching / informasi sosialisasi terkait regulasi, hendaknya merata diinfokan kepada semua pendaftar yang telah terdaftar di asrot (by email), sehingga tidak ada perusahaan yang tidak mengetahui info tsb 2. Kecepatan pendaftaran produk terhadap time line
	Loket B ditambah
	agar memberikan sistem yang lebih mudah lagi
	semoga memberikan pelayanan yang selalu kompeten dan sangat sesuai
	Metode pengambilan nomor antrian hendaknya lebih dipermudah, simpel tapi modern, ga perlu antri panjang-panjang
	Sistem web harap tidak error karena mempersulit dalam upload dokumen. Sehingga waktu terbuang percuma, target jadi mundur.
	Sewaktu untuk proses pendaftaran registrasi mohon bisa dipercepat
	Agar petugas untuk konsultasi ditambah
	untuk lebih ditingkatkan dalam spesialisasi teknik e-reg nya
	sistem pengambilan SK yang keluar kalau boleh dipercepat proses di BPOM
	pelayanan dan sistem nya semakin ditingkatkan
	waktu konsultasi dengan dm dibatasi
	Proses NIE Dipersingkat, revisi desain kemasan dilakukan pada saat proses registrasi saja, surat pernyataan saat pengambilan NIE dihilangkan agar lebih efisien dan efektif, NIE yg sudah terbit

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	disiapkan di loket agar mempersingkat waktu
	1. Layanan dipermudah & dipercepat tanpa mengurangi esensi standar keilmuan 2. Petugas sudah mulai ramah-ramah dan sopan
	Saya harap sistem pengambilan SK bisa lebih ringkas & cepat
	Proses daftar ulang mohon lebih cepat. Karena antara real diterima SK dengan yang tercantum di SK berbeda jauh waktunya 1 bulan
	Untuk persyaratan daftar ulang produk pindahan dari deputi 1, khususnya untuk vitamin & mineral agar diberlakukan sebagai produk existing, tidak langsung diterapkan ketentuan yang tertera di SM, harusnya ada bridging dalam menyesuaikan regulasi di SM
	Agar mutu dan kinerja ditingkatkan agar kedepan lebih baik lagi
	Lebih ramah supaya lebih menyenangkan
	untuk pengambilan NIE desain agar tidak perlu bolak balik dengan revisi yang baru
	agar jadwal pengambilan SK lebih cepat
	agar pelayanan lebih dipercepat
	sudah cukup baik
	pertahankan yang sudah baik
	Agar ditambah petugas sehingga proses evaluasi lebih cepat
	Mohon pelayanannya ditingkatkan
	1. Agar kursi diruang tunggu diganti dengan kursi yang ada sandaran 2. agar diperbanyak konsultasi online
	lebih maju lagi
	1. Agar kursi diruang tunggu diganti dengan kursi yang ada sandaran 2. agar kedepannya ada konsultasi live di akun asrot pada jam kerja
	1. Di toilet wanita sering tidak ada tisue

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Untuk masalah ketepatan waktu harap disesuaikan dengan SOP
	Untuk pelayanan loket B (Konsultasi) mohon ditambah petugasnya karena untuk menunggu nomor urut terpanggil sangat lama dan jadi buang banyak waktu
	Mohon tempat duduk diperbanyak seperti sebelumnya. Dikarenakan jumlah pendaftar yang terus bertambah.
	Mohon perbaikan pada sistem Asrot agar tidak memperlambat proses regustrasi dan tampilan website agar dipermudah.
	1. Agar dimaksimalkan kenyamana kursi tunggu / ada sandarannya sehingga berkumpul di dekat tembok 2. Agar dimaksimakan konsultasi via telpon / email. Karena via email lama dijawabnya 3. Impor belum terakomodir di sistem sehingga mohon dapat diakomodir cepat 4. Chat online diadakan
	Time line untuk variasi minor agar dapat lebih singkat lagi
	1. Waktu pelayanan pendaftaran / registrasi dipercepat 2. Tempat duduk di ruang tunggu kurang 3. Kejelasan / Kecepatan time line proses pendaftaran
	Antrian untk di atur, yang datang duluan = duluan. Jadi fair
	1. Pelayanan pengaduan/onsultasi by phone diharapkan bejalan 2. Pelayana konsultasi diberikan waktu batasan untuk 10 orang penanya seperti di kemenkes(1 orang 10 menit)
	Untuk loket konsultasi dapat lebih diperbanyak kuota penanya dalam 1 harinya.
	Agar antrian konsul dibuat secara online sehingga tidak saling berebut
	Kalau bisa pelayanan konsultasi ditambah 1 orang lagi atau ditambah customer service sehingga yang ingin bertanya tentang tata cara pendaftaran tidak mengganggu yang ingin kosnultasi
	Asrot yang baru agar dimanfaatkan supaya lebih cepat pelayanannya
	percepatan proses evaluasi produk

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mohon agar diperbaiki email atau extension untuk bertanya agar kami tidak perlu sering ke BPOM
	Harap memberikan informasi yang jelas serta akurat
	duty manager untuk konsultasi di loket B ditambah agar antrian tidak terlalu lama dan panjang
	mohon perbaiki kualitas pelayanan konsultasi dan registrasi terutama standardisasi pelayanan dan kompetensi antar evaluator
	untuk perganntian pngambilan no antrian konsul ke loket B, disarankan dengan sistem yg mudah
	mohon agar ada konsultasi online
	menambah pelayanan yang lebih baik dan jelas terhadap customer, proses evaluasi lebih teliti dan lengkap agar tidak revisi berkali kali
	Perlu peningkatan pelayanan pelanggan
	untuk komplain sebaiknya lebih dipercepat lagi penanganannya/segera ditindaklanjuti.
	tetap menjaga kualitas
	Ketepatan waktu dalam pelayanan masih kurang pas, susah dihubungi
	tingkatkan pelayanan
	lebih ditingkatkan lagi kinerjanya
	selalu berusaha lebih bail lagi pelayanannya
	respon apabila ada pertanyaan/keluhan melewati email / tlp supaya lebih cepat
	Sebaiknya unt notifikasi kosmetik bisa dpt no notif tepat waktu max 14 HK,terutm kalo ada konfirmasi
	Untuk produk konfirmasi mohon dipercepat responnya
	Selalu ditingkatkan pelayanannya dan sukses untuk pom
	Tambahan data ke loket A bisa diberikan ke loket C, karena antrian loket A panjang
	masih banyak yang harus diperbaiki dari pelayanan nya

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mohon untuk penanganan pengaduan segera ditindak lanjuti
	Untuk kejelasan regulasi klaim, dan dokumen penduking yang dibutuhkan untuk dapat lebih spesifik
	Tingkatkan mutu pelayanan dan waktu pelayanan.
	mohon ditingkatkan jaringan pada web
	semoga bisa lebih baik dan maksimal
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	Cukup baik hanya perlu dipercepat saja. Terima kasih
	pertahankan sistem kerja nya sudah baik,no antrian bisa di perpanjang lagi
	perbaiki kecepatan pelayanan pada loket D
	untuk ruangan konsultasi dapat diperluas dan jumlah Duty Manager untuk memberikan konsultasi ditambah
	Jangan terlalu di persulit jika ada trouble atau kendala
	Mohon untuk disesuaikan waktu keluar status notifikasi seperti yang sudah diatur dalam peraturan
	tingkatkan!
	tingkatkan lagi pelayanan unit
	Terima kasih
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	semoga sistem pelayanan semakin lebih mudah
	mohon untuk pelayanan konsultasi atau loket D bisa cepat difollow up untuk kepuasan pelanggan
	Untuk produk2 yg dikonfirmasi, mhn kejelasan timeline kpn bisa di respon setlh kita kasih tamb. data
	pelayanan sudah baik agar bisa ditingkatkan lagi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Mohon dipertahankan dan lebih ditingkatkan kembali sistem dan pelayanannya.
	Diharapkan kedepan lebih baik lagi
	Untuk pertanyaan2 simpel terkait Notifikasi kosmetika, sebaiknya bisa melalui layanan WA
	Agar lebih ditingkatkan lagi
	Hendaknya dilakukan persamaan persepsi antar duty manager dalam konsultasi klaim
	sejauh ini baik
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	proses dari payment accepted sampai terbit no notifikasi lama apalagi jika ada konfimasi
	mohon timeline produk 14 HK benar-benar di aplikasikan.
	Pelayanan petugas tetap dipertahankan agar sopan dan ramah dan cepat responnya.
	pelayanan perlu ditingkatkan
	diharapkan produk yg sudah dikonfirmasi bisa diselesaikan dengan secepatnya, terutama konfirmasi by
	perbaiki sarana komputer
	jawaban tambahan data yang diberikan seharusnya tidak melebihi 14 hari kerja.
	semoga bisa jauh lebih baik lagi dan loket untuk submit badan usaha & konsultasi ditambah
	proses keluarnya nomor registrasi lebih dipercepat lagi
	Pertahankan terus kewalitas pelayanannya
	PERFORMA SUDAH CUKUP BAIK
	terkadang jika tidak di follow up mengenai konfirmasi produk maka akan lama respon pom
	pada loket A dan Loket D, pemberitahuan informasinya beda orang beda informasi
	Pelayanan perlu ditingkatkan
	Mohon diperbaiki kecepatan waktu dalam pelayanan terutama konsultasi produk konfirmasi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	kosmetika
	waktu keluarnya notifikasi terlalu lama kadang lebih dari 14 hari kerja.
	tidak ada
	tingkatkan lagi pelayanan
	Meskipun pelayanannya sudah baik ke depan mohon ditingkatkan lagi
	Lebih ditingkatkan kembali, khusus nya dalam hal ketepatan waktu dalam mengeluarkan surat notifikasi
	Produk konfirmasi harap bisa ditanggapi dengan lebih cepat
	Pelayanan agar lebih ditingkatkan
	evaluaor tidak mengupdate apa yang sudah diupdate oleh perusahaan, tindak lanjutnya dipercepat
	Agar Evaluasi tepat waktu sesuai dengan timeline yaitu 14 HK
	Sulit konsultasi via telephone , nada sibuk terus, jadi mohon ini perhatikan.
	agar dapat mengoptimalkan respon untuk produk konfirmasi
	perlu peningkatan pelayanan
	Waktu proses dapat dipercepat
	Untuk produk notifikasi yang konfirmasi mohon proses setelah tanggapan dpercepat hehehe... Trm ksh
	Penambahan personel utk melayani keluhan dan utk angkat telfonnya agak cepat pada saat jam kerja
	Untuk produk dengan status konfirmasi, mohon bisa diberikan status lanjutannya dalam 14 hari kerja
	mohon dibuatkan SOP waktu penyelesaian penanganan masalah terkait notifikasi dan team ygmenanganinya
	Mohon ditingkatkan percepatan proses evaluasi tambahan data produk status konfirmasi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Waktu pelayanan bisa lebih cepat, Biaya lebih murah, masa Notifikasi lebih panjang. Terima kasih
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Tambah telepon, kalau telpon pada siang hari susah sekali
	Agar ditingkatkan lebih baik lagi dalam hal penanganan pengaduan penggunaan pelayanan
	terus menerus meningkatkan pelayanan
	Agar ditingkatkan kecepatan waktu pelayanan
	Tempat duduk untuk menunggu antrian agar diperbanyak.
	perbaiki sarana komputer
	Untuk layanan by telfon agar lebih di maksimalkan lagi
	lebih ditingkatkan lagi dalam segala hal
	Timeline notifikasi konfirmasi diperjelas
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	tingkatkan lagi pelayanannya.
	selalu menjaga pelayanan agar tetap baik
	Pelayanan dapat ditingkatkan lagi
	mohon diberikan pedoman yang jelas untuk pendaftaran notifikasi bagi pendaftar baru
	mohon agar pelayanan pendaftaran badan usaha lebih dicepatkan lagi timelinenya
	mohon meningkatkan pelayanan untuk loket konsultasi
	1. Sebaiknya ketetapan pelayanan yang tercantum di Perka BPOM harus ditaati.
	Untuk UMKM mohon biaya pendaftaran digratiskan
	Mohon untuk disesuaikan waktu keluar status notifikasi seperti yang sudah diatur dalam peraturan
	Pelayanan masih perlu ditingkatkan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Ditingkatkan pelatihan mengenai safety assessment ingredient produk-produk kosmetika pada notifikasi
	ada notifikasi juga via email supaya tidak terlewat dalam proses atau pembaharuan
	mohon untuk ditingkatkan lagi mengenai pengaduan notifikasi yang sudah lewat 14 hari kerja
	mohon dapat diberikan konsultasi secara email
	tidak ada manusia yang sempurna, jadikan kritikan sebagai batu loncatan beri yang terbaik
	Line telpon diperbanyak,agar perushaan didaerah dapat konsultasi via telpon dengan cepat
	untuk pelayanan lebih ditingkatkan kembali kinerjanya
	semoga lebih baik lagi
	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi terutama untuk UKM yang agak kurang dalam pemahaman IT
	agar lebih ditingkatkan pelayanannya
	sebaiknya hasil evaluasi sesuai dengan janji yaitu 14 hari kerja
	pertahankan kualitas pelayanan, dan lebih di tingkatkan lagi pelayanan ke pada masyarakat
	Saran untuk perilaku para petugas dalam pelayanan agar lebih baik dan lebih sopan lagi .
	di buat antrian online jd tidak terlalu antri
	lebih ditingkatkan lagi dalam penanganan pengaduan
	Proses konfirmasi pengajuan notifikasi dapat segera di follow up (waktunya tidak terlalu lama).
	waktu proses pelayanan dan notifikasi dipercepat kembali.
	Perlu ditingkatkan lebih lanjut berhubungan dengan SDA nya.
	JIKA DI TLP SIBUK TERUS
	pelayanan diloket D kalo bisa ditambahkan DM ya biar atrian nya tidak terlalu banyak
	Tingkat lebih baik lagi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	petugas pelayanan sebaiknya ditambah untuk menghindari overload pengunjung
	mohon ditambahakan lagi petugas loketnya terima kasih
	no NA kadang keluar lebih dari 14 HK
	tetap memberlakukan sistim tanya jawab follow up via WA seperti sewaktu menjelang lebaran kmrn.
	keep on fire
	di tingkatkan mengenai kemudahan pelayanan
	lebih tanggap dan ada hotline untuk konsultasi yang bisa lgsung terhubung dengan petugas
	Untuk layanan lewat call center mohon bisa dimaksimalkan terutama untuk kami yang berada didaerah.
	Kecepatan pelayanan lebih ditingkatkan
	Saran dari saya adalah untuk lebih meningkatkan ketepatan waktu untuk evaluasi produk (14hk).
	sudah ada perubahan dan baik
	kalo telpon ke bpom agak susah jarang yang angkat. sibuk terus
	mohon perbaiki sarana komputer
	Agar lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya
	mohon kecepatan waktu dlm pelayanan dtingkatkan kembali...dan utk biaya pendaftaran produk dtinjau
	kecepatan pelayanan mohon di tingkatkan
	Harapan kami pelayanan semakin bertambah baik.. sukses ya :)
	klau bisa proses notifikasi bisa lbh cepat dr 14 hr kerja
	bisa lebih ditingkatkan untuk proses penilaian produk
	perbaiki sarana komputer
	sudah sangat baik hanya perlu dimaksimalkan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	cukup baik
	Sarana sudah cukup baik. Untuk fasilitas parkir agar diprioritaskan untuk tamu
	agar pelayanan lebih ditingkatkan terutama untuk loket konsultasi, mungkin agar dibuka 2 loket
	Mohon untuk produk konfirmasi prosesnya cepat,informasi yg disampaikan msg2 petugas harus sama.
	untuk pengaduan online (by phone) kurang maksimal. seharusnya masih bisa dimaksimalkan
	Diharapkan peningkatan pelayanan lagi
	pelayanan untuk pengaduan berfungsi kurang maksimal
	agar setiap bagian ada line telepon tersendiri, agar lebih mudah untuk dihubungi via telepon
	Masih memungkinkan ditingkatkan pelayanannya
	semuanya baik, cepat, dan ramah.
	lebih ditingkatkan lagi dalam proses evaluasi produk yang telah di submit, baik secara produk baru
	Untuk produk2 yg dikonfirmasi, mhn kejelasan timeline kpn bisa di respon setlh kita kasih tamb. data
	Lebih di permudah lagi dan dipercepat kinerjanya, NA 14 Hari kerja dijalankan
	Tidak ada, sudah baik
	Semoga lebih baik lagi
	PERFORMA SUDAH CUKUP BAIK
	mohon untuk dipertahankan
	untuk pelayanan nya sudah baik dan semoga untuk kedepannya bisa lebih cepat lagi terimakasih
	kinerja dalam pelayanan ketepatan waktu lebih di tingkatkan lagi sesuai timeline yang berlaku
	semoga sukses

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	timeline evaluasi agar dipercepat, konfirmasi/postponed agar dalam bentuk Notifikasi email/Inbox,
	Mohon untuk lebih meningkatkan kesesuaian lead time notifikasi untuk 14 hk.
	Tolong dipertahankan yang sudah baik dan ditingkatkan lagi yang masih kurang
	Lebih baik lagi pelayanannya
	PROSES NOTIFIKASI AGAR LEBIH CEPAT
	No antrian harus diperketat lagi
	tentang kesesuaian ptoduk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan lebih detail info
	mohon untuk pelayanan konsultasi atau loket D bisa cepat difollow up untuk kepuasan pelanggan
	sosialisasi ke pendaftar kosmetik
	standar waktu pelayanan yang sudah diundangkan untuk dapat ditepati. misal notif produk 2minggu dll
	lebih cepat dalam merespon pengaduan
	Sudah baik
	mohon diperbaiki dan ditingkatkan lagi
	lumayan maju dibanding dulu
	semoga semakin membaik atas adanya survey ini
	tingkatkan lagi
	Prosedurnya lebih dipermudah, penjelasan saat konsultasi lebih diperjelas agar mudah dipahami
	coba di perbaiki kembali
	mohon diperbaiki dan ditingkatkan lagi
	Baik, mohon segera direalisasikan tentang tarif notif agar sesuai dengan Pepres terbaru utk UMKM
	Mohon lebih cepat lagi pelayanannya,

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mohon untuk ditingkatkan lagi mengenai pengaduan notifikasi yang sudah lewat 14 hari kerja
	tambah SDM nya supaya pelayanan dan pemdampingan makin cepat
	PROSES NOTIFIKASI AGAR LEBIH CEPAT
	lebih dipermudah lagi untuk administrasi dan cara pendaftaran via online
	Untuk pemeriksaan tambahan data notifikasi produk status konfirmasi mohon lebih dipercepat
	mohon ditingkatkan lagi pelayanan nya
	tindak lanjut pengaduan dipercepat & ada standarisasi ttg informasi yg disampaikan petugas
	proses konfirmasi produk diharapkan dapat dievaluasi lebih cepat.
	Perlu ditingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
	sarana dan prasarana bisa lebih ditingkatkan demi kenyamanan stakeholder yang semakin banyak. thanks
	Kecepatan pelayanan ditingkatkan sesuai dengan standar layanan publik, SDM jumlah ditambah
	Tingkatkan sarana dan prasarana
	Untuk tambahan data akan lebih baik apabila dapat dilakukan secara online
	Ditingkatkan kembali
	Loket notifikasi lantai 5 kiranya bisa mulai buka jam 8,00 WIB
	Pertahankan dan Tingkatkan lagi untuk kenyamanan pengguna layanan. Sukses selalu!
	untuk produk yg terkena konfirmasi tolong proses pengerjaannya jgn terlalu lama ya
	mohon ditingkatkan jaringan pada web
	sistem pengarsipan dan administrasi diperbaiki lagi
	Pengawasan berkala terhadap efektifitas kerja dan standarisasi pemahaman petugas tentang SOP.
	lebih ditingkatkan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mohon untuk timeline benar-benar 14 hari kerja
	Melakukan pembinaan PIF secara lebih dalam dan klaim produk kosmetik
	harus ditingkatkan lagi pelayanannya
	perbaiki sarana komputer
	tingkatkan kinerja
	di tambah untuk meja konsultasi
	Kualitas pelayanan agar terus ditingkatkan
	Untuk loket konsultasi dan pendaftaran produk baru mohon di perbanyak jangan hanya 1 loket saja.
	Mohon tingkatkan pelayanan setelah produk di konfirmasi atau ada tambahan data
	Kualitas pelayanan agar terus ditingkatkan
	PROSES NOTIFIKASI AGAR LEBIH CEPAT
	tindak lanjut pengaduan dipercepat & ada standarisasi ttg informasi yg disampaikan petugas
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	kedepannya lebih baik lagi dan masukan dari pelanggan diproses lebih cepet kedepannya
	lebih diperhatikan lagi kualitas pelayanannya
	semakin ditingkakan lagi
	Mohon ditambah petugas / personil supaya pelayanannya lebih cepat.
	perlu ada no telp langsung yang bisa dihubungi , telp lewat operator sangat lama dilayani ngantri
	sudah cukup baik
	mohon terus ditingkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
	Pelayanan tepat waktu
	Pelayanannya lebih ditingkatkan, dan supaya bisa diadakan pelatihan bagi pendaftar.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	agar menepati jadwal pemeriksaan notifikasi produk, sesuai 14 HK, tidak lebih.
	mohon dapat ditingkatkan kecepatan proses pelayanan
	untuk pelayanan badan usaha mohon dibuatkan 2 loket agar tidak menunggu terlalu lama
	Ditingkatkan lagi
	Waktu pengambilan antrian loket mohon diperpanjang
	tolong lebih ditingkatkan kembali mengenai pelayanannya terutama di bagian loket A dan D
	perbaiki layanan pada loket konsultasi
	disistem lama template tidak berfungsi, mohon disistem baru difungsikan
	sistem online sering kali terjadi keterlambatan dalam status notifikasi semoga kedepannya lebih baik
	untuk salah kategori dan fungsi kami harap ada jalan keluar . jangan langsung dikonfimasi,
	buat kedepannya lebih baik lagi..
	penambahan petugas dalam pelayanan by phone karena sedikit sulit saat menelfon BPOM
	PROSES NOTIFIKASI AGAR LEBIH CEPAT
	Mohon untuk disesuaikan waktu keluar status notifikasi seperti yang sudah diatur dalam peraturan
	semoga selalu membuat masyarakat merasa aman dengan kosmetik yang dipakainya.sukses selalu
	Agar persyaratannya lebih dipermudah ; dokumen yang inti saja yang diminta.
	ditingkatkan lagi
	tahun depan harus lebih baik lagi.
	harus ditingkatkan lagi kompetensi evaluator
	lebih maksimal lagi dalam pelayanan
	perbaiki sarana komputer

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	lebih baik lagi, terimakasih
	tingkatkan lagi
	terus dikembangkan pelayanannya
	TINGKATKAN LAGI
	Telepon ke Badan POM terutama ke Bagian Notifikasi Kosmetik sulit. Mohon diperbaiki
	kalau bisa jika hanya untuk konfirmasi saja tidak perlu 14 hari kerja
	proses penanganan status konfirmasi pendaftaran notifikasi harap dipercepat
	Untuk pelayanan, mohon nomor antrian lebih tertib lagi, dan menambah layanan DM
	Kurangnya sumber daya manusia untuk konsultasi dengan antrian yang banyak
	lebih ditingkatkan
	Percepat pelayanan ijin edar
	perbaiki sarana komputer
	lebih ditingkatkan
	lebih cepat
	proses pengecekan harus antrian tidak sesuai 14 hari kerja
	agar dapat lebih ditingkatkan
	Agar lebih baik lagi
	Lebih sering adakan desk konsultasi di daerah
	perbaiki sarana komputer
	ditingkatkan lagi pelayanannya
	Sudah sangat bagus, mungkin perlu ditambah petugas agar dapat melayani dengan cepat di Loket. Trims

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Sudah baik supaya ditingkatkan lagi
	tingkatkan terus pelayanan
	Sudah sangat bagus, mungkin perlu ditambah petugas agar dapat melayani dengan cepat di Loket. Trims
	customer service lewat phone, tolong di perbanyak extension agar lebih mudah bagi kami untuk tanya.
	lebih baik lagi
	perbaiki sarana komputer
	perlu ditingkatkan sdmnya
	perbaiki sarana komputer
	perbaiki sarana komputer
	pelyanan masih kurang
	Tidak ada, sudah baik
	sebaiknya dalam memberikan respon terkait penanganan/konfirmasi lebih dioptimalkan lagi
	Untuk komunikasi via Telp tolong dipermudah dan jangka waktu penyelesaian lebih on time
	saya berharap timeline 14 HK dapat berfungsi sebagaimana mestinya
	kompetensi karyawan di bagian pe;layanan agar diseragamkan.
	Server notifkos agar selalu stabil
	semoga kedepannya akan terus lebih baik dan lebih mudah lagi dalam pelaksanaan notifikasi
	Pengurusan di loket A \SANGAT BURUK\" segera perbaiki pelayanannya"
	semoga kedepannya pelayanan dapat ditingkatkan.
	mohon tidak lewat dari timeline 14 HK

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Sudah baik, pertahankan
	semoga bisa lebih cepat dan mudah
	Untuk ditingkatkan pelayanan loketnya agar lebih cepat.
	semoga bisa lebih baik lagi
	sudah isi survey tapi muncul lagi surveynya.
	sdh cukup baik
	agar dapat memaksimalkan pelayanan
	Agar kedepan nya lebih baik lagi
	Mohon + personil utk konsultasi dan badan usaha, mohon ditindak staf yg tdk ramah dan sabar
	waktu lebih dipercepat
	tingkatkan prasarana dan pelayanan pengaduan
	agar lebih ditingkatkan pelayanannya
	pertahankan pelayanan yang baik saat ini
	perbanyak layanan loket konsultasinya
	pelayanan pertanyaan melewati email kurang mendapat respons
	Semoga kedepanya lebih baik lagi dan notifikasi semakin lancar. Terimakasih
	Untuk Produk konfirmasi mohon di percepat responnya
	waktu- terutama untuk tambahan data agar lebih cepat dan akurat dalam prosesnya.
	Sudah baik namun terus ditingkatkan. sukses untuk BPOM
	standarisasikan peraturan dengan semua pelayanan di BPOM
	Semua berfungsi dengan baik dan segera dapat ditingkatkan
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	semoga kita sukses selalu
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	masih banyak yang perlu di perbaiki terutama ketepatan waktu
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	untuk ruangan konsultasi dapat diperluas dan jumlah Duty Manager untuk memberikan konsultasiditambah
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	Agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya terutama timeline penyelesaian layanan.
	Mohon untuk disesuaikan waktu keluar status notifikasi seperti yang sudah diatur dalam peraturan
	terus ditingkatkan. Kalau bisa komitmen 14HK dipenuhi selalu.
	lebih di tingkatkan lagi pelayanannya
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	Untuk produk2 yg dikonfirmasi, mhn kejelasan timeline kpn bisa di respon setlh kita kasih tamb. data
	Untuk produk2 yg dikonfirmasi, mhn kejelasan timeline kpn bisa di respon setlh kita kasih tamb. data
	Saya puas dengan sistem pelayanan dalam notifikasi kosmetik.
	Agar kedepannya lebih baik dari sekarang
	Prosedurnya lebih dipermudah, penjelasan saat konsultasi lebih diperjelas agar mudah dipahami
	Sebaiknya pelayanan dan sistem yang sudah baik dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	tambah lagi untuk dm konsultasi
	ditingkatkan lagi
	Persamaan persepsi antar duty manager dalam konsultasi klaim
	sejauh ini pelayanan BPOM baik
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	lebih dipercepat dalam penanganan permasalahan pendaftaran produk
	Percepat proses konfirmasi melalui email
	semoga bisa lebih baik, makin banyak line yg bisa dihubungi
	loket konsultasi ditambah menjadi 2 petugas.
	loket A dan D mohon ditambah
	sudah baik
	kurangnya kecepatan waktu pelayanan
	pada loket D, pemberitahuan informasinya beda orang beda informasi
	Petugas lebih di edukasi saja
	Lantai 5 Gedung B Penilaian Kosmetik mohon agar charge box dilengkapi dengan kunci & parkir ditambah
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	notifikasi keluar terlalu lama dari 14 hari kerja.tolong ditingkatkan ke disiplinannya
	tingkatkan lebih baik lagi yg informatif dan ramah
	Pelayanan notifikasi kosmetik sudah baik
	Minimalisir keterlambatan dalam hal proses jika ada tambahan data segera ubah ke status konfirmasi
	Tanggapan atas konfirmasi produk agar dapat ditanggapi dengan lebih cepat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	semoga pelayanan lebih baik
	evaluaor tidak mengupdate apa yang sudah diupdate oleh perusahaan, tindak lanjutnya mohon dipercepat
	biaya/tarif diturunkan
	agar dapat mengoptimalkan respon untuk produk konfirmasi
	Pelayanan lebih ditingkatkan
	Untuk produk notifikasi yang konfirmasi mohon proses setelah tanggapan dpercepat hehehe... Trm ksh
	Penambahan personel utk melayani keluhan dan utk angkat telfonnya agak cepat pada saat jam kerja
	Mohon lebih dipercepat untuk layanan Kosmetik: Produk konfirmasi, Surat Persetujuan Produk Kombinasi
	desk pelayanan harus ditambah apabila yg berkonsultasi sangat banyak..makasih
	Mohon lebih konsisten terhadap ketepatan waktu sesuai dengan HK yang ditentukan
	Follow up tambahan data untuk status konfirmasi produk sangat lama
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	Persetujuan Notifikasi dapat lebih cepat. Terima kasih dan selamat bekarya.
	good
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	tingkatkan
	loket konsultasi ditambah lagi
	Tambah telepon, kalau telpon pada siang hari susah sekali
	waktu- terutama untuk tambahan data agar lebih cepat dan akurat dalam prosesnya.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Agar ditingkatkan kecepatan waktu pelayanan
	sudah baik, tapi alangkah lebih baik jika lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	mohon tidak lewat dari timeline 14 HK
	semoga dapat diperluas loketnya.
	Untuk layanan by telfon agar lebih di maksimalkan lagi
	Feedback terhadap tambahan data konfirmasi yang disubmit sangat lama, bisa lebih dari 2 bulan.
	Agar lebih meningkatkan kecepatan pelayanan
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Lebih baik lagi
	Pelayanan dapat ditingkatkan lagi
	Mohon diberikan pelatihan untuk pengguna baru, termasuk syarat dan ketentuannya.
	Semoga kedepannya pelayanan di bpom semakin baik.
	tingkatkan pelayanan
	tingkatkan kinerja
	Pengurusan di loket A \SANGAT BURUK\" segera perbaiki pelayanannya"
	agar komputer yang ada di ruangan diperbaiki shingga dapat digunakan semuanya. tks.
	Ditingkatkan pelatihan mengenai safety assessment ingredient produk-produk kosmetika pada notifikasi
	ada notifikasi juga via email supaya tidak terlewat dalam proses atau pembaharuan
	Mohon untuk di proses sesuai ketentuan, apapun itu
	loket verifikasi dan konsultasi ditambah lagi
	sudah baik. hanya kadang kalau konsultasi antriannya terlampau panjang sedangkan konsultan sedikit.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	1 Konsul DM ditambahkan satu meja lagi. 2. Diberi menu perbaikan jika salah kategori san fungsi bhan
	Tidak ada saran
	tingkatkan terus pelayanannya
	Line telpon diperbanyak,agar perushaan didaerah dapat konsultasi via telpon dengan cepat
	Hindari sikap yang pilih-pilih terhadap pelaku usaha
	harusnya loket konsultasi dan verifikasi badan usaha ditambah,agar antrian tidak terlalu lama.
	maju teruss
	Agar lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya
	NO TELP UNTUK PENGADUAN PELAYANAN SERING TIDAK TERSAMBUNG
	Dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi
	Mohon ditingkatkan kembali untuk pelayanan kepada masyarakat.
	lebih di tingkatkan pelayanan
	Mohon untuk disesuaikan waktu keluar status notifikasi seperti yang sudah diatur dalam peraturan
	Pelayanan lebih baik lagi
	DIHARAPKAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK
	mohon ditambah untuk petugas yang melayani loket konsultasi
	Cukup
	target 14hk untuk notif produk. Terimakasih.
	perbaiki
	hasil konsultasi antar petugas harus sama jangan berbeda
	semua unit layanan untuk lebih ditingkatkan lagi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	PELAYANAN LEBIH DITINGKATKAN LAGI
	belum ada
	untuk biaya jangan terlalu mahal
	Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya
	saya harap penanganan pengaduan pengguna layanan diperbaiki agar menjadi lebih baik lagi
	semoga lebih baik lagi dari yang sebelumnya
	mohon ditambah lagi petugas loketnya terima kasih
	cukup baik
	Mohon untuk disesuaikan waktu keluar status notifikasi seperti yang sudah diatur dalam peraturan
	sudah cukup baik
	Kecepatan pelayanan lebih ditingkatkan
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	Tambah operator di bagian penilaian kosmetik. Mau telpon sangat susah dan sering sekali tdk diangkat
	Untuk produk2 yg dikonfirmasi, mhn kejelasan timeline kpn bisa di respon setlh kita kasih tamb. data
	mohon email & call bagian notifikasi lebih dioptimalkan, sebab email sering hanya dibalas system rep
	untuk konsultasi lebih banyak lagi petugas supaya antrian tidak panjang
	tindak lanjut pengaduan dipercepat & ada standarisasi ttg informasi yg disampaikan petugas
	biaya spb kemahalan yg non asean
	tolong ditingkatkan lagi pelayananannya, saya daftar baru sampai 3 bulan baru di approve....
	Pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan terimakasih

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	masih banyak yang perlu di perbaiki terutama ketepatan waktu
	Lebih ditingkatkan saja pelayanannya
	tolong lebih ditingkatkan kembali mengenai pelayanannya terutama di ba
	Perbaiki sistem dan cara penyampaian ke pelanggan agar lebih baik lagi
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	tingkatkan lagi
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	utk submit/vrifikasi badan usaha baru saran saya supaya ada 2 petugas
	petugas konsultasi (loket D) ditambah menjadi 2 petugas setiap hari yang bertugas.
	waktu-agar lebih cepat dan akurat dalam prosesnya.
	Lebih ditingkatkan kinerja pelayanannya
	sistem pengarsipan dan administrasi diperbaiki lagi
	semoga menjadi lebih baik
	sekarang sudah lebih baik dan akan tambah baik lagi kedepan nya, terimakasih
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	Mohon deipercepat penilaian tambahan data
	PERFORMA SUDAH CUKUP BAIK
	untuk pelayanan informasi, mungkin dapat dilakukan konsultasi secara online
	Mohon agar timeline 14 HK dapat dipenuhi termasuk untuk produk yang terkonfirmasi (sudah TD)
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Sudah baik, hanya lebih di mudahkan untuk fasilitas produksi golongan ukm..trimakasih

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Untuk pengaduan mohon dapat diberi tanggapan dengan cepat dan diberi solusi yang dibutuhkan
	Untuk waktu rapat iklan diharapkan bisa lebih pendek < 2 minggu karena terkadang materi iklan sifatnya urgent dan harus melalui beberapa kali revisi dengan demikian time line bisa lebih singkat
	Waktu untuk pelayanan disesuaikan jangan terlalu lama di salah satu bagian. Menunggu hasil rapat bisa sekitas 2 minggu.
	Penerimaan / penerbitan SK ACC / revisi masih cukup lama diterima, dibandingkan status pada sireka
	Sudah tersedia design iklan yang sudah ACC tanpa penyerahan lebih dulu desain ke loket
	Perlu peningkatan agar proses sesuai time line
	Meningkatkan sarana dan prasarana serta kecepatan dalam pelayanan publik
	Pelayanan lebih baik lagi
	Waktu konsultasi diperbanyak sehingga tidak hanya hari kamis jumat (konsultasi langsung)
	apabila ada permohonan konsul via telp harap dijawab, karena sulit sekali mendapatkan antrian konsul
	Pebanyak jumlah antrian konsul
	Untuk tiap ada pengaduan mohon dapat diberikan solusi cepat dan tepat
	Harap prosesnya dipercepat
	Berikan notifikasi ke email, sehingga bisa cek sistem setiap saat
	Sistem SIREKA dibuat lebih baik, karena jika sistem down akan sulit untuk dijalankan dan submit, plus berikan notifikasi ke email.
	Mohon dibantu untuk penyediaan lahan parkir atau gedung parkir
	Agar lebih cepat dalam proses pelayanan SIREKA
	Meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas serta kecepatan evaluasi
	Tersedianya peraturan terkait dalam aplikasi SIREKA sehingga memudahkan pelaku usaha dalam

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mengikuti dan mendapatkan iklan yang sesuai
	Untuk kedepan lebih ditingkatkan lagi pelayanan baik dari sarana dan prasarana yang ada walaupun sekarang sudah cukup baik
	Peraturan tentang iklan mohon diperbarui karena peraturan yang ada sekarang sudah tidak lagi mengikuti perkembangan
	Prosesnya jika bisa lebih cepat lagi
	Agar meningkatkan pelayanan, terutama konsultasi agar diberikan waktu reguler dan akses ke Kasie dan Kasubdit agar dipermudah
	Pelayanan lebih ditingkatkan, untuk konsultasi bisa ditambah personelnya agar kuota konsultasi bisa lebih banyak terutama untuk yang dari luar kota.
	Percepat ACC iklan
	Percepat SK nya
	Percepaat setelah online
	terus ditingkatkan kecepatan pelayannannya
	1. Agar disamakan persepsi / jawaban antar evaluator 2. Agar diperbaiki mekanisme pengambilan SK
	1. Agar timeline SK dapat diterima / diambil bisa lebih cepat 2. Agar FU hasil meeting iklan dapat lebih mudah & lebih cepat, karena update di sireka cukup lama
	Perubahan status berjalan lambat. Semoga ada perbaikan terkait hal tersebut
	1. Lebih dipercepat lagi dalam mengambil SK tidak harus datang pagi lalu SK baru akan keluar siang / sore 2. Jika sudah approve, agar diproses Sknya agar tidak menunggu lama
	Untuk feedback validasi revisi diharapkan dapat lebih cepat, karena biasanyatambahan revisi untuk diminta tidak terlalu banyak
	pelayanan yang sudah baik dipertahankan,mungkin bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	waktu konsultasi langsung diperbanyak sehingga tidak hanya hari kamis dan jumat saja
	Terus tingkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi teimakasih
	dipertahankan untuk pencapaian pelayanannya yang saat ini sudah berjalan cukup baik
	pelayanan lebih di tingkatkan
	terus ditingkatkan pelayanannya agar semakin baik
	sudah oke
	meningkatkan kecepatan evaluasi
	perlunya praturan untuk iklan yang lebih jelas, sehingga bisa memperjelas pelaku untuk mendaftarkan iklan
Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	Mohon untuk pengaduan via telepon lenih bisa ditingkatkan lagi
	lebih ditingkatakat lagi pelayananya dan apa keluhan segera di atasi
	pelayanannya cukup baik dan membantu
	Untuk timeline Rekomendasi SKI agar dpt lebih diperbaiki lagi. Jika ada tolakan dan importir segera mengirimkan perbaikan hari yang sama (minimal dibawah jam 12 siang) mohon dapat direkomendasi di hari yang sama juga jika keesokan harinya bisa direkomendasi dibawah jam 12 siang juga guna efisiensi waku.
	Tingkatkan lagi pelayanannya, kadang ada beberapa sistem masih kurang berfungsi dengan baik
	Mohon petugas pelayanan diperbanyak, dikarenakan kami sulit menghubungi petugas.(Petugas tidak mengangkat telp).
	Mohon untuk call center dapat lebih dimaksimalkan, agar saat ada hal yang ingin ditanyakan dapat lebih mudah untuk diakses/dihubungi.
	SEMOGA PELAYANAN MAKIN BAIK UNTUK KE DEPANNYA
	SUDAH BAGUS, SEMOGA LEBIH BAGUS LAGI KEDEPANNYA.
	- Persyaratan doc kelengkapan sangat rumit tidak masuk akal, seperti laporan distribusi yg sangat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	detail, membuat penginputan SKI menjadi lebih lama dari sebelumnya. - sebaiknya jangan buat aturan yang tidak konsisten alias berubah2 serta aturan jangan yang membuat importir tambah susah. sebelum post border untuk mendapatkan ski lebih cepat. sekarang pengajuan ski baru jadi bisa 2-3 hari, terkadang 1 hari. bukannya bertambah baik malah tambah mundur.
	Penyampaian informasi penolakan SKI kurang to the point, knowledge pemeriksa atau evaluator tidak standart antar sesama evaluator.
	SPB Lebih lama HK nya, dan untuk pengaduan reject SKI POM agar dipermudah.
	DISEDIAKAN KOMPUTER YANG BAIK UNTUK AKSES SKI/SKE
	tolong dipermudah untuk proses pengajuan surat2nya.
	Lebih ditingkatkan pelayanannya
	BPOM sangat sudah untuk di hubungi via telepon ataupun via email. kadang di angkat teleponnya pun sering kali dioper2 dan akhirnya putus. apabila ada pengaduan atau masalah terkait BPOM kami harus langsung ke kantor BPOM langsung.
	Mengapa sering susah login ke aplikasi layanan ?
	Petugas review untuk 1 pengajuan harus 1 petugas tidak berganti nama, untuk mempercepat proses realisasi.
	website kalau jam 8 pagi hingga jam 12 siang suka sulit di akses
	PERMINTAAN INPUTAN DATA JANGAN BERLEBIHAN ,
	Semoga semakin baik ke depannya
	agar lebih baik lagi
	TINGKATKAN LAGI
	Sudah bagus, minimal dipertahankan.
	Untuk biaya pengurusan SKI terlalu mahal
	mohon di tingkatkan lagi pelayanan untuk mempercepat respon SKI nya

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	PERTAHANKAN, TETAP MELAKUKAN EVALUASI DAN PERBAIKAN.
	Persyaratan import agar diperjelas untuk masing-masing kategori.
	Tingkatkan terus kualitasnya . Terima Kasih
	ada jalur komunikasi langsung pada saat apply SKI / ada access komunikasi bolak balik di fitur SKI sehingga satu jalur ,tidak komunikasi lewat alamat email lain ,selama ini kalau ada penolakan jalur komunikasi hanya satu arah ,sehingga utk penjelasan rinci kami harus datang ke BPOM ,demikian saran kami ,salam
	Agar lebih ditingkatkan kembali kecepatan pelayananya.
	website ebpom tolong distabilkan agar tidak sering eror
	Tingkatkan kompetensi dan kemampuan petugas dalam pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
	semoga pelayanannya lebih baik lagi dan semakin meningkat
	Kapasitas SERVER harap diperbesar
	Websitenya sering error. Mohon ditambahkan kolom komentar user pada setiap tolakan.
	Baik
	tingkatkan pelayanan
	Agar dapat membalas via website jika ada tolakan yang ingin dikonsultasikan
	Sudah cukup baiknamun apabila sedang ada perbaikan pada sarana contoh server sedang bermasalah baiknya di informasikan pada pengguna juga
	Pengaduan online kurang efektif bagi perusahaan yang jauh lokasinya
	Untuk pengajuan SKE/SKI mohon dapat dipercepat jika ada feeedback tolakan informasi atau tambahan data yang diperlukan
	Standarisasi pengajuan dokumen dan disosialisasikan
	Untuk batas waktu bayar terlalu cepat (5 hari)
	Customer service lebih dimaksimalkan terutama untuk telepon jika mungkin CS khusus dengan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	email khusus masing-masing deputi
	SKE dari rekomendasi sampai dokumen diterima di loket belum bisa di tracking di internet. Dan terkadang lama dari rekomendasi sampai SKE jadi. Telepon sulit dihubungi
	Mohon SKE diajukan dalam sistem online (full) sehingga dokumen output bisa diprint di masing-masing perusahaan / dokumen paper sehingga tidak usah report bolak-balik ke BPOM
	Agar prosesnya dapat dipercepat
	Untuk selanjutnya akan sangat membantu jika materi dapat dibagikan saat acara supaya catatan dapat segera ditambahkan
	1. Agar bisa dipercepat untuk keluarnya SKE 2. Agar SKE dengan name for export lebih mudah
	1. Jika nantinya akan online semoga bisa terbit sehari. 2. Jika name of export beda, shrsnya tidak perlu reg khusus export (Seperti di obat)
	1. Layanan konsultasi dapat diberikan semaksimal mugkin seperti line telepon & konsultasi online via website dapat berjalan denganbaik 2. Kejelasan informasi yang diberikan pada saat konsultasi
	Mohon ada emial / telepon / wa untuk penangann keluhan jika dibutuhkan, dapat operasi dalam jam kerja.
	Menyediakan akses komputer untuk akses e bpom di gedung B Lt 4
	1. Penanganan pelayanan terkadang sangat lama dalam proses atau verifikasi dalam pengujian atau registrasi suatu produk. 2. Biaya / tarif terkadang dalam pelayanan relatif masih mahal
	Meningkatkan kecepatan pelayanan & kemudahan pemberian informasi
	Disediakannya komputer untuk akses SKI & SKE BPOM agar memudahkan pelaku usaha tidak membawa laptop
	Fast respon sangat diperlukan dalam kondisi tertentu jika ada kendala dengan server maupun sistem, maka jika hal terseut terjadi mungkin bisa diinfokan kepada user.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Petugas (loket) lebih profesional
	1. Semua pelayanan dapat dilakukan secara online / paperless 2. Informasi SKE yang sudah ditandatangani saat ini belum dilakukan secara konsisten via email. (perlu telpon) 3. Agar dilakukan tanya pemgiriman notifikasi (via email) jika SKE sudah ready / bisa diambil
	Selalu ditingkatkan lagi untuk pelayanan pengaduan
	BPOM saat ini sudah lebih baik dari sebelumnya semoga kedepan bisa lebih baik ditingkatkan kembali untuk meberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada pendaftar
	Ada email permohonan reset password dari saya tapi belum ditindak lanjuti
	Dweling time pelayanan sangat lama janji layanan 10 hari tapi nyatanya lebih. Petugas loket kurang komunikatif. Security/petugas antriannya sangat kaku dan kurang kerjasama
	Terkait dengan pengajuan SAS lewat e-sas, bisa dilakukan konsultasi atau sosialisasi e-sas
	Dari sistem untuk pelayanan SAS sudah baik tetapi untuk pemenuhan janji pelayanan sebaiknya diperbaiki karena sering kali butuh waktu sampai sebulan dari status cetak hingga di loket
	Agar proses SAS hingga persetujuan dapat dilakukan secara online
	Aplikasi SAS diberikan fitur note dari evaluator jika ada kasus khusus diamana approval SAS tidak bisa dipenuhi sesuai timeline BPOM, sehingga pendaftaran mendapatkan informasi yang jelas
	Agar pengaduan SAS sesuai dengan HK nya
	Agar lebih ditingkatkan lagi kedisiplinan watu kerja, karena saya lihat ada beberapa loket yang tepat masuk jam kerjanya, dan ada yang ada yang masih kosong loketnya
	Pelayanan harus tetap ditingkatkan termasuk kordinasi dengan bea cukai
	Mohon untuk pelayanan agar lebih di tingkatkan
	Konsultasi jam pelayanan di tambah
	Untuk Pelayanan pengaduan mohon di maksimalkan
	Semoga kedepan bisa lebih baik di tingkatkan kembali untuk memberikan pelayanan yang lebih memuaskan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	1. Mohon dapat diberikan ruang tunggu yang memadahi 2. Mohon dapat diberikan tanggapan atas pertanyaan maupun koreksi CAP dengan batas waktu HK sesuai ketentuan
	Agar dapat ditentukan waktu penyelesaian CAPA / mendapatkan sertifikat
	Agar proses pelayanan lebih cepat lagi sehingga pihak perusahaan dapat lebih cepat melangkah ke tahap-tahap berikutnya.
	Proses submit dapat dilakukan secara online karena perusahaan kami tidak memiliki kantor cabang di jakarta. Mohon apabila ada panggilan untuk lebih jauh hari karena ada peraturan terkait dinas keluar yang harus diikuti
	Perlu SDM yang khusus menagani sistem e registrasi. Agar pelayanan lebih cepat
	Mohon untuk lebih dipercepat lagi sistem yang memberikan jawaban pada CAPA yang diberikan oleh perusahaan yang sedang melakukan sertifikasi, persyaratan untuk sertifikasi CPOTB lebih diperingan lagi untuk mendapatkan sertifikat tidak harus semua temuan berstatus closed
	Mohon agar bisa disosialisasikan alur untuk mendapatkan sertifikat CPOTB dari mulai pengajuan pertama hingga pada tahap apa saja dan kapan pihak industri harus mengajukan IOT ke KEMENKES.
	Nomor telepon untuk penganan pengaduan mohon lebih ditingkatkan pelayanannya. Karena jarang diangkat (sering sibuk). Tambahkan lebih banyak karyawan lagi.
	1. Untuk resertifikasi CPOTB waktu lama (harus menunggu CAPA Closes), mohon diberikan kebijakan supaya sertifikat tidak expired sebelum CAPA closed (Sertifikasi dulu baru CAPA menysusul)
	Waktu dalam evaluasi lebih cepat lagi
	Agar dapat dilakukan waktu penyelesaian untuk acc denah
	Mohon agar lebih memperhatikan time line supaya proses bisa lebih cepat selesai
	Pelayanan sudah baik agar ditingkatkan lagi
	1. Kondisi tunggu yang di depan ruanga lt 2 dikondisikan yang nyaman. Sebisanya tipe kursi sama dan rapi 2. Email yang masuk mohon segera dibalas
	1. Malayani dengan sistem percepatan misal 3 hari di daerah

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	2. Membuat pedoman tentang sistem tiap pelayanan misal pentunjuk operasional sistem AHU, petunjuk operasional sistem laboratorium mikrobiologi
	Untuk pengurusan sekelas UKOT jangan disamakan dengan industri besar. Harus ada bedanya, untuk menyaring banyak UKOT2 baru mendorong produk herbal nasional yang menuju global
	Diadakan secara reguler dan informasi bisa disampaikan lebih dini
	Sebaiknya terus tambahkan SDM terlatih agar bisa menangani masyarakat mungkin
	Untuk personil perlu ditambahkan agar pelayanan bisa segera dilaksanakan dengan dalam jangka waktu yang lebih cepat
	Lebih sering diadaka n desk consult karena sangat membantu
	Sebaiknya disediakan user manual untuk pengajuan secara online disertai denga format surat juga persyaratan yang dibutuhkan secara lengkap
	Agar sering dilaksanakan desk denah ke daerah
	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik lagi untuk masyarakat
	Agar diperbanyak desk RIP di pusat dan daerah
	Agar banyak dilakukan desk di daerah
	pelayanan di direktorat pengawasan obat tradisional dan siplemen kesehatan sudah sangat baik dan telah banyak memberi masukan dan pembinaan kepada industri IOT, mohon pembinaan dan pelayanan terus ditingkatkan dan dipermudah birokrasi dan administrasinya.
	Di gedung C lantai 2 Badan POM disediakan ruang tunggu dan ruang konsultasi yang khusus dan tersendiri
	Mohon bisa dilakukan desk di daerah
Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tolong tingkatkan fasilitas layanan melalui telepon, karena kami harus menunggu berjam jam untuk konsultasi selama 2 menit saja, terimakasih
	susah sekali tlp bpom jakarta
	Mohon sering diadakan pelayanan ini di bali
	Sering diadakan kegiatan konsultasi dan persetujuan denah layout industri kosmetik di daerah BALI

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	bagi sarana sarana baru yang belum terdaftar atau ingin mengubah layout bangunan
	Pelayanan seperti ini sering sering diadakan utk memudahkan produsen kosmetik terutama UMKM di bali
	Disediakan ruang khusus untuk pelayanan publik. Sistem online lebih update jadi tidak perlu follow up lagi. Ada ruang arsip tersendiri agar dokumen tidak tercecer . Time line lebih dipersingkat.
	Untuk pelayanan Denah onsite agar bisa di jadikan rutin dan sering
	Disediakan timeline rundown acara untuk para undangan, agara tau apa saja yang sedang berjalan dalam acara
	Mohon ditingkatkan penanganan pengaduannya
	Bagian evaluator agar ditambah
	Akan lebih baik apabila persetujuan denah dapat di proses dalam jangka 1-2 hari, untuk menunjukkan efektivitas prosedur kegiatan ini
	Sering diadakan layanan publik supaya cepat selesai
	Perlu banyak kegiatan percepatan, dan pembinaan tentang sistem baru atau peraturan yang berlaku
	Sudah mantap di pertahankan dan di tingkatkan untuk kemajuan industri domestik
	Semoga desk denah terus diadakan dan diagendakan minimum 3 bulan sekali dan di informasikan secara umum agar membantu para IKM dan di luar daerah bisa terbantukan dengan percepatan denah
	Jadwal IKL bisa ad info
	Untuk pelayanan online masih terkendala pada sistem online. Hal ini menghambat pemenuhan kami terhadap deadline yang ditetapkan BPOM
	Diharapkan untuk lebih mensosialisasikan implementasi perizinan sistem online, sehingga sebagai pengguna aplikasi tidak kebingungan terkait kendala dilapangan (nomor telpon pengaduan tidak dapat di hubungi)
	Lebih sering untuk diadakan kegiatan seperti ini
	Mohon disediakan fasilitas/jalur khusus yang dapat melayani dan merespon pengaduan dengan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	cepat
	jumlah SDM bisa lebih di tingkatkan jumlahnya
	Pelayanan pengaduan via telpon mohon diperbaiki karena sulit dihubungi
	Ada notifikasi jika SKE sudah bisa diambil di Loket Lantai 4 Gedung B. Timeline pembuatan SKE dipercepat.
	Persyaratan mengenai permohonan lebih mendetail sehingga memudahkan pemohon melakukan permohonan.
	sosialiasi bila ada update kebijakan baru dari sistem pendaftaran ski/ske atau yang berhubungan dengan pelayanan sertifikasi
	Fasilitas telpon untuk pengaduan harus diaktifkan
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Tetap diperthankan dan lebih d tingkatkan dlm playanan ke depannya.
	Janji pelayanan SKE 2 hk msh blm sesuai dgn kenyataan..mohon d tingkatkan kembali
	Lebih ditingkatkan lagi dan untuk yang sudah baik mohon dapat dijaga agar tetap baik
	Untuk saat ini pelayanan SKI sudah jauh semakin baik, semoga kedepannya bisa menjadi yang terdepan dalam memberikan pelayanan.
	email jarang di balas sehingga tidak tahu email tersebut diterima atau tidak
	lebih ditingkatkan
	Sebaiknya ada pelayanan pengaduan by phone walaupun untuk pelayanan langsung (datang ke SKI langsung) baik. Tapi terkadang jika officer tidak sempat ke SKI maka opsi lainnya by phone/ media online akan sangat membantu. Terima kasih
	biaya dikenakan hanya 1 kali per produk baru shipment dan reject tidak dibatasi /dihitung jika menyangkut hal-hal yang baru yang belum disosialisasikan.
	layanan pengaduan dipercepat tindak lanjutnya
	Saat ini semua unit pelayanan berjalan dengan baik, sedikit saran mungkin penambahan manpower

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	akan membuat pelayan lebih tepat waktu lagi , karena beberapa bulan belakangan ini pelayanan e-bpom sering tidak tepat waktu . Terima Kasih
	Mohon meningkatkan kecepatan pelayanan
	Semua sudah cukup bagus hanya saja pelayanan/respon mungkin lebih ditingkatkan ke depannya. Terima kasih.
	mohon mempermudah proses rekomendasi Surat Keterangan Impor dan mohon dipercepat juga prosesnya.
	Sudah cukup baik. Harap dipertahankan dan ditingkatkan
	Terus tingkatkan pelayanan dan kompetensi petugasnya
	untuk SKI Sample mohon dapat diberikan bantuan dan lebih dipermudah, karena Perusahan sangat bergantung dari produk sample dalam mengembangkan produk dan menciptakan variant produk baru yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat
	Agar lebih ditingkatkan dalam hal proses penerbitan SKI #onedayservice
	agar konsultasi via telpon dilayani untuk memudahkan bagi perusahaan yang lokasinya jauh dari BPOM
	untuk mempermudah dalam hal pelayanan terutama apabila ada error sistem, mohon untuk di informasikan kepada petugas. Bila harus konsultasi, semoga dapat di selesaikan dengan segera.
	Tempat duduknya ga ada senderan
	harap ada standar atau checklist bagi pemeriksaan dokumen permohonan SKI, sebab ada kalanya untuk produk dari jenis yang sama (dengan cara input dan format dokumen yang sama) namun diperiksa oleh petugas yang berbeda, hasil juga berbeda. Ada kalanya SKI diterima dan ada kalanya SKI ditolak.
	Pelayanan agar ditingkatkan
	Mohon untuk di percepat untuk proses rekomendasi BPOM, dan unit pelayanan pengaduan mohon untuk di fungsikan secara maksimal
	Mohon berikan pelayanan dengan waktu yang lebih cepat lagi, dan mohon untuk pelayanan online

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	agar server lebih baik lagi untuk meminimalisir error dan memperlambat waktu pendaftaran.
	lebih tepat dalam penentuan mendapatkan hasil sesuai waktu yang diberikan dan dipesyaratkan
	Tingkatkan sistem yang lebih efisien dan efektif
	boleh menggunakan tanda tangan elektronik karena pejabat yg tanda tangan jarang ada di tempat
	jika sumber daya manusia kurang, agar layanan pada masyarakat tetap terpenuhi dilakukan prioritas
	Pengaduan layanan harus datang, tidak bisa online/via telepon
	harus ada standar regulasi yang dipegang oleh setiap evaluator supaya tidak berbeda persepsi
	timeline agar sesuai dengan janji di regulasi
	agar layanan konsultasi pengambilan nomer antriannya di perpanjang waktunya, tidak di tutup jam 12.00 WIB
	lebih baik
	toilet kurang karena peserta yang banyak
	BPOM saat ini sudah lebih baik dari sebelumnya, semoga kedepannya bisa lebih ditingkatkan kembali untuk memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada pendaftar
	untuk pelayanan dan konsultasi mungkin waktunya harus ditambah
	semoga kedepannya lebih baik lagi
	agar semua keluhan dapat ditanggapi segera baik email,surat, dll
	untuk standar penilaian dalam setiap evaluator mohon disamakan, agar tidak terjadi kebingungan pada si pemohon (pendaftar)
	mohon untuk pelayanan by online lebih dipercepat lagi dan cepat memberikan tanggapan, agar persyaratan yang kurang segera terpenuhi, tidak harus berminggu-minggu
	tingkatkan lebih baik lagi dalam segala hal
	tingkatkan lebih baik lagi
	Diadakan sosialisasi jika ada perubahan permendag dan percepatan pelayanan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Terus tingkatkan kualitas pelayanannya
	Badan POM sesering mungkin memberikan informasi tentang apa itu badan POM sehingga masyarakat lebih memahami manfaat dan kewajiban mereka untuk daftar k badan POM, agar produk2 yg di pasarkan memiliki ijin dan aman untuk konsumen
	MOHON DTINGKAT PELAYANAN YG SEMAKIN BAIK
	Sudah cukup baik. Personel yang bertugas selalu berusaha untuk sesuai dengan peraturan.
Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Untuk waktu agar dipersingkat karena sebagai importir terlalu lama nunggu untuk bisa impor
	Kami berharap timeline semakin efektif
	1. Tempat duduk tidak enak tidak ada sandarannya. Cape kalau duduk lama 2. Evaluator seharusnya standby di meja pelayanan 3. Jangan sering ada rapat bila ingin bertemu atau konsultasi supaya cepat terespon
	Apabila petugas berhalangan mohon untuk digantikan dengan petugas lain
	Sosialisasi perka BPOM tentang pengajuan bahan baku lebih baik diperjelas lagi karena pada formulir tidak mencantumkan syarat2 secara lebih detail, sehingga ketika mengajukan dokumen masih banyak revisi
	Pada saat konsul besar harapan kami dijelaskan detail
	untuk sosialisasi lebih diadakan lagi, terutama untuk sistem regulasi baru
	evaluator harus lebih sabar, ramah, detail dan tidak terkesan buru-buru dalam memberi penjelasan
	pelayanan dapat diberikan secara verbal/non verbal
	dapat lebih mudah dalam mengevaluasi BTP terutama apabila jenis BTP tersebut sudah disetujui di codex dan negara lain
	untuk konsultasi sebaiknya dilakukan penjadwalan sehingga selalu ada petugas untuk melayani
	improve vs pelayanan tahun-tahun sebelumnya
	pelayanan BPOM saya rasakan semakin membaik karena terus dilakukan continous improvement, semoga bisa terus berkomitmen menigatkan pelayanan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	petugas bisa standby di tempat sehingga pihak perusahaan tidak menunggu lama bangku ruang tunggu diberikan sandaran agar lebih nyaman menunggu
	disediakan meja dan kursi yang dapat digunakan untuk laptop petugas konsul ditambah, agar tidak antri banyak
	untuk dapat ditingkatkan dan terjalin kerjasama yang lebih baik lagi
	unyuk petugas konsultasi dimohon ada yang untuk setiap divisinya sehingga tidak enghambat konsultasi saat pengajuan ke BPOM
	mohon untuk dipertahnkan untuk pelayanan dibagian stadar BPOM
	keep up the good work
	pertahankan pelayanan maksimal
	Tingkatkan kembali kualitas pelayanan kepada masyarakat permudah persyaratan dan tingkatkan kembali keramahan petugas
	mengenai pengetahuan untuk pendaftaran produk secara sistem komputer, mohon disosialisasi secara jelas ke para perusahaanyang ingin mendaftarkan produknya
	Peningkatan layanan konsultasi via online agar dapat juga ditingkatkan
	sudah cukup baik
	untuk menentukan jadwal petugas yang konsultasi
	ada layanan konsultasi online/via email dab by phone
	bisa mendapat buku panduan terbitab BPOM dengan lebih mudah
	pelayanan sudah baik dapat dipertahankan
	antara evaluator satu dan lainnya sebaiknya menerapkan hal yang sama dalam penilaian konsultasi agar tidak gambling. Selebihnya agar lebih dipercepat dalam pelayanan
	Tetap di pertahankan
	Format baku izin khusus BB dan BTP diinfokan karena sering ada beda persepsi. Info ke PKP izin khusus yang sudah dikeluarkan oleh standard pangan bisa diakses dan tidak perlu print out.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Bisa ditambahkan sistem yang diakses oleh perusahaan untuk bisa mengecek izin khusus/izin BTP apa saja yang sudah diajukan perusahaan lain dan sudah tertib. Sehingga tidak terjadi re-apply atau pengajuan yang sama.
Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Dibuat panduan standar registrasi sehingga masing2 petugas dan pendaftar sepaham
	Jika memungkinkan waktu pelayanan bisa lebih awal
	Mohon diperbaiki system pendaftaran eregbtp karena masih ada beberapa hal yang membuat system tidak berjalan sesuai dengan time line.
	Perlu adanya info timeline berapa hari utk bisa follow up approve penambahan jenis pangan, proses pra penilaian. Adanya penambahan fitur/pelaporan sehingga bisa tertracking prosesnya misal : utk penambahan final label, pelaporan2 hasil diskusi dg Helpdesk (sistem, perubahan kategori pangan, dll)
	Peningkatan waktu evaluasi pengajuan ijin menjadi lebih cepat
	Lebih cepat lagi dalam proses pelayanannya.
	pelayanan dipagi hari lebih ramah dibandingkan pelayanan setelah jam makan siang, mungkin karena lelah,
	apabila PC untuk aktifitas akun ereg lebih diperbanyak unit nya Terimakasih
	Agar lebih cepat dalam persetujuan pendaftaran
	Untuk penilaian ereg kadang terlalu lama, pernah 1 bln baru di nilai
	Mohon untuk proses pendaftaran MD produk baru lebih dipercepat terutama pada tahap Pra Penilaian.
	dalam waktu pelayanan diharapkan lebih cepat dan sistem e reg agar dapat di akses 24 jam. terima kasih
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.
	Agar memperhatikan ketepatan waktu pelayanan, petugas yang memberikan pelayanan di loket sering tidak hadir tepat waktu.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Agar memberikan tambahan waktu untuk mengakses Ereg, pada pengumuman tercantum Ereg dapat diakses hingga 16.30 pada Senin - juat, namun pelaksanaannya sering kali saya mencoba untuk akses di pukul 1600.
	Agar SDM diperbanyak dan dibekali dengan pengetahuan yang sesuai. Karena ada beberapa petugas yang menjawabnya kurang jelas, sehingga pendaftar terlempar kesana kemari mencari jawaban.
	agar di permudah dalam melakukan registrasi produk dan sering di lakukan seminar atau pelatihan bagi para importir
	Sebaiknya petugas yang berwenang untuk mengevaluasi penilaian produk keamanan pangan diberikan pemahaman lebih atau training mengenai produk pangan khusus yang masih kurang familiar agar proses pendaftaran pangan bisa lebih cepat dan tepat.
	kantor bpom mempunyai 2 nomor telepon tetapi jarang bisa dihubungi. tidak nyambung dan tidak diangkat
	Proses penilaian Evaluator kurang cepat dalam menangani, sehingga terlalu lama menunggu..
	1. setiap petugas yang saya temukan tatap muka langsung tidak semuanya paham benar dengan ada nya peraturan peraturan yang ada , dimana kadang kadang petugasnya masih harus kedalam menanyakannya dengan waktu yang cukup lama sekali 2. untuk mengesuaikan stardard bpom ri setiap evaluator mempunya stardard masing masing jadi antara evaluator satu dengan evaluator lainnya standardnya beda beda jadi untuk mengikuti satu evaluator dengan evaluator bisa bisa kami pusing juga
	3 untuk layanan onlinenya emang tidak berfungsi sama sekali saya harus tunggu sampai beberapa jam tidak ada pelayanan online yang membantu sama sekali , saya tunggu sampai 3 -4 jam jadi disini masih ada kendala untuk ditingkat lagi , maka dari itu saya harus datang ke percetakan untuk bertemu dan menanyakan hal hal yang kami butuhkan
	4 kalau pun ada peraturan baru dari pom tolong di input di list registrasi pangan atau pun di bannernya e-reg hanya untuk memberitahukan pelayanan atau pun prosedur yang dibutuh kan karena setiap kali kita tatap muka untuk hal yang ada semuanya berubah jadi tidak mensia siakan waktu untuk antrian , kasian sama orang lain yang masih butuh antrian untuk menanyakan hal hal yang penting untuk tatap muka langsung ke petugas BPOM RI
	5 untuk peraturan yang baru dari BPOM yang sudah di terapkan kadang kadang evaluator masih memintanya kepada pemohon jadi waktu kita ke receptionis (bilang ini sudah tidak diperlukan lagi)

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	jadi ini harus di berikan pengarahan kepada seluruh evaluator
	Ditingkatkan terus untuk kualitas pelayanan dan harap untuk waktu penilaian dari Evaluator dibuat lebih cepat janga 1 bulan untuk 1 pengecekan, karena cukup memakan waktu yang lebih lama,
	Penilaian Evaluator kurang cepat dalam menanggapi sehingga terlalu lama menunggu.
	Semoga Bisa Lebih baik lagi kedepannya dalam melayani pendaftaran pangan.
	Terutama untuk konsultasi dan pengaduan online. Hampir kurang membantu dan lambat.
	agar lebih baik lagi pelayananya
	proses pendaftaran sampai selesai cukup lama dan mohon agar dipercepat kembali dan untuk time line proses pra penilaian sangat lama dan belum di tentukan berapa lama waktu pendaftaran saat status masih di proses pra penilaian. terima kasih
	Persyaratan agar lebih fleksibel,agar kemasan bisa bagus dan bisa bersaing dengan model persyaratan kemasan di negara lain
	Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah baik, namun karena telpon nya susah dihubungi. lewat operator juga tidak bisa sehingga pelayanan berfungsi kurang maksimal
	Agar Pelayanan dipertahankan dan kecepatan pelayanan ditingkatkan
	lanjutkan
	mohon penambahan pelayanan publik..terutama tlpn.karena ekt. hanya 2 line saja
	Mohon dapat lebih cepat dalam pelayanan dan proses pendaftaran produk
	Bagus
	semoga pelayanan di bpom dapat lebih ditingkatkan lagi dan menjadi lebih cepat. thanks.
	agar ketika di live chat dan penanganan tatap muka ke petugas loket agar di tindak lanjut cepat dan meng infokan ke petugas yg bersangkutan,,jika tidak mengetahui apa yg di bicarakan atau permasalahan nya,, dan tidak beralasan apapun,, terkecuali tatap muka dengan kasie mereka bisa memberikan dan bertindak cepat,, dan memberikan info yg seharusnya berjalan dan tidak terhambat.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	agar petugas loket lain nya bisa bekerja maksimal seperti apa yang di lakukan kepala seksi dan atasan" yg lain nya. trims.
	Semoga lebih baik kedepannya
	1. Mohon diperbaiki untuk kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terutama feed back pada saat proses pendaftaran 2. Mohon disetarakan terkait dengan kompetensi evaluator 3. Sering diterbitkan peraturan BPOM yang baru dimana ada beberapa pasal yang tumpang tindih dengan peraturan sebelumnya, jika ada produk yang baru mendapatkan NIE dengan masa edar 5 tahun, maka dengan adanya peraturan baru yang tumpang tindih tersebut mengurangi masa berlaku NIE, karena produk dipaksa mengikuti peraturan baru yang grace periode nya rata-rata 24 - 30 bulan (sebelum masa edar NIE habis yaitu 5 tahun)
	Mohon agar lebih cepat lagi untuk pendaftaran ijin edar pangan olahan
	Mudah2an kedepannya kami diundang untuk sosialisasi e-Reg untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perkembangan e-Reg dan regulasi pangan.
	NGAK ADA SARANAN
	SUDAH BAIK
	Agar lebih baik lagi dalam pelayanan seperti tempat yang lebih nyaman. jika ada informasi yang berkaitan dengan E-Reg agar di informasikan satu hari sebelum contoh : maintenance. atau hal apapun. terimaksih semoga menjadi lebih baik lagi
	NGAK ADA SARANAN
	- Pelayanan kurang cepat (sangat lama)
	- Petugas kurang kompeten
	Berjaya terus
	Semua pelayanan sudah cukup sesuai dengan standar dan kebijakan yang diterapkan
	NGGAK ADA SARAN
	agar di tingkatkan lagi pelayanannya

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	tingkatkan pelayanan yg terbaik
	Dari sisi kami sebagai pendaftar, pastinya kami menginginkan pelayanan yang cepat (dimulai saat submit awal hingga rilis surat ijin edar maksimal 30 hari) tentunya setelah dokumen kami dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat. Adapun yang berjalan saat ini, adalah proses evaluasi dokumen dilakukan kebanyakan 20 - 30 hari setelah dokumen disubmit. Jika aju tersebut adalah aju baru, mungkin bisa dipahami...akan susah kami pahami, ketika pendaftar diminta memenuhi tambahan data dan pendaftar juga bisa memenuhi pada saat itu juga, namun koreksi dan evaluasi tetap dilakukan hingga diatas 20 - 30 hari (time to response 30 hari). Demikian juga ketika ada permintaan revisi desain, meskipun desain revisi sesuai petunjuk yang diberikan sudah disubmit pada hari itu juga....namun hingga hari ke 10 belum ada koreksi. Ketika dihubungi via chat, alasan yang diberikan adalah "Time to respon kami 30 hari". Jika untuk memeriksa kembali desain yang kami perbaiki adalah 30 hari, tentu ini cukup berat dan lama bagi kami sebagai pendaftar. Mohon kiranya time to response lebih dipercepat. Demikian masukan dari kami (mungkin juga bisa jadi pendapat pendaftar yang lain) agar Motto BPOM (CEPPAT) dapat memberikan manfaat yang banyak bagi masyarakat industri.
	Saya menyarankan untuk prosedur pelayanan e-reg kedepannya bisa diproses tepat waktu sehingga tidak banyak waktu terbuang.
	pelayanan lebih cepat
	Tidak ada
	mohon untuk di tingkatkan pelayanannya
	agar memperbaiki pelayanan yang sudah berjalan. Mempercepat waktu proses penilaian
	1. Masih terdapat perbedaan persepsi antar evaluator dan kasie sehingga menyebabkan terjadi TD berulang.
	2. Web-chat, konsultasi e-mail, telepon, seringkali tidak mendapat jawaban
	Tidak ada
	Mohon untuk Ereg penilaian kadang suka terlalu lama dan pernah hingga 1 bln baru dinilai

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	SUPAYA BISA MENERAPKAN APA YANG SUDAH MENJADI PRINSIP KERJA BPOM
	Persyaratan harus lebih dipermudah selama bisa dipertanggung jawabkan.
	Waktu pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan terutama untuk produk daftar ulang yang tidak melakukan perubahan.
	Kapasitas untuk up-load dokumen terutama untuk desain harap diperbesar supaya desain yang dikirim bisa jelas.
	Jika dibandingkan dengan tahun lalu, sebetulnya BPOM mengalami kemajuan. Namun yg masih disayangkan adalh time to responsnya masih terlalu lama bagi kami pelaku usaha belum lagi jika terjadi perbedaan persepsi antara evaluator dg KASIE. Itu membuat proses semakin lama. Tidak heran makanya banyak orang yg memilih ijin edar P-IRT daripada MD karena prosedurnya yg terlalu lama. Semoga kedepannya BPOM bisa lebih baik lagi.
	mohon untuk di tingkatkan pelayanannya
	Evaluasi mohon dipercepat
	PROSEDUR NGAK MUDAH, SUPAYA DINYATAKAN SECARA TOTAL PROSEDUR DAN DOKUMENTASI YANG DI PERLUKAN
	JIKA ADA KESULITAN TOLONG DIRESPON DAN DIRESPON DENGAN CEPAT
	semoga proses lebih cepat
	PROSEDUR NGAK MUDAH, SUPAYA DINYATAKAN SECARA TOTAL PROSEDUR DAN DOKUMENTASI YANG DI PERLUKAN
	memperthankan dan meningkatkan kwalitas pelayanan online sangat diharapkan
	Peningkatan kecepatan evaluasi pengajuan ijin
	good job
	Kendala yang kami alami adalah kadang2 kami mengalami perbedaan persepsi antara satu evaluator dan evaluator lainnya, sehingga kadang kami bingung apa yang harus kami implementasikan. Terima kasih.
	DIBERI PETUGAS YANG RESPONSIF DAN PEDULI TERHADAP KESULITAN SAYA

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Pelayanan bisa lebih cepat
	Mohon untuk respon lebih dipercepat, memang diperaturan adalah 30 hari tetapi apakah hanya mendaftar 1 produk memerlukan total waktu hingga selesai memerlukan waktu sampai 6 bulan?
	Pelayanan bisa lebih cepat
	Minta tolong diperhatikan untuk kecepatan akses dan kemudahan dalam pengurusan serta penanganan yang cepat terhadap kesulitan yang dialami dalam proses registrasi.
	agar lebih dipermudah dan dipercepat
	Penambahan loket konsultasi untuk penambahan produk baru bagi yang sudah punya account ereg. Karena sistem yang sudah ada kami rasa belum bekerja secara maksimal. Seperti halnya jika ingin konsultasi ke Kasie, daftar minggu ini tp konsul baru bisa minggu depan. Hal itu sangat membuang waktu kerja, yang seharusnya bisa selesai lebih cepat jadi lebih lama prosesnya.
	Penambahan loket konsultasi untuk penambahan produk baru bagi perusahaan yang sudah memiliki account e-reg pangan. Karena sistem yang saat ini kami rasa belum bekerja secara maksimal. Seperti halnya ingin konsul produk ke Kasie, daftar minggu ini dan baru bisa konsultasi minggu depan. Hal tersebut sangat membuang waktu, yang seharusnya bisa selesai lebih cepat justru jadi sebaliknya.
	lebih di percepat lagi untuk cara menilai dan usahakan untuk tambahan data cukup kali
	Penambahan loket konsultasi untuk penambahan produk baru bagi perusahaan yang sudah memiliki account e-reg pangan. Karena sistem yang saat ini kami rasa belum bekerja secara maksimal. Seperti halnya ingin konsul produk ke Kasie, daftar minggu ini dan baru bisa konsultasi minggu depan. Hal tersebut sangat membuang waktu, yang seharusnya bisa selesai lebih cepat justru jadi sebaliknya.
	Agar di tingkatkan lagi pelayanannya
	Semoga dipermudah proses evaluasi
	mohon mempercepat respon untuk pengajuan / perubahan / perpanjangan produk pada e-reg.
	lebih cepat lgi prosesnya
	Mohon pelayanan online konsultasi/line telp/helpdesk via telp tentang ereg BPOM bisa lebih ditingkatkan lagi. Karena line telp sangat sulit dihubungi. Untuk layanan online konsultasi juga

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	sangat lama menunggu responnya. Mengingat banyak perusahaan berada diluar jabodetabek yang sangat membutuhkan informaasi jika ada kendala terkait pendaftaran dan sangat tidak memungkinkan jika harus datang ke jakarta (Kantor BPOM) hanya untuk konsultasi helpdesk. Jadi line telp/helpdesk online/konsultasi online seharusnya bisa membantu kami. Mohon hal ini bisa jadi pertimbangan internal dari BPOM sendiri. Thanks
	lebih dipercepat lagi prosesnya
	Minta tolong agar tiap petugas di BPOM yang memiliki capability untuk memberikan TD di bekali dengan pengetahuan yang sama. Agar dapat di ciptakan suatu standar regulasi di Indonesia. Minta tolong juga agar waktu untuk meberika TD di percepat.
	Proses pendaftaran mohon di percepat
	Persyaratan mungkin bisa lebih diperjelas melihat ke UU dan PERKA mana saja.
	input data untuk mikroba pada pangan perlu diupdate ke Perkabpom 16 tahun 2016. Mohon untuk tidak lagi menggunakan HK.00.06.1.52.4011 tahun 2009 sebagai acuan.
	terkadang di saat urgent ingin konsul dengan yang berkompten diberikan konsul dengan yang kurang berkompeten alhasil harus daftar konsul kembali di minggu depan nya. dan lebih profesional lagi untuk selalu sapa,senyum pada saat pelayanan
	Beberapa kali kompetensi petugas tidak sama sehingga ada 2 hasil yang berbeda untuk problem yang sama.
	Time line untuk proses MD agar cepat dan tidak menghambat pelaku usaha
	lebih baik lagi
	untuk waktu peilaian yang saat ini kami rasakan, adalah lama untuk penilaian produk, mohon untuk dipercepat proses penilaiannya
	Mohon waktu dalam proses penilaian dapat dipercepat dan ditingkatkan kembali. Karena menunggu respon dari evaluator sendiri dapat memakan waktu 1 bulan lamanya, sehingga nomor MD akan keluar lebih lama
	LEBIH DI PERBAIKI LAGI KINERJA NYA,, TRIMS.
	Semoga bisa lebih baik dan lebih cepat lagi. Terima kasih.
	Kompetensi evaluator harap ditingkatkan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Terdapat beberapa perbedaan kebijakan Konsistensi kebijakan (sebelumnya sudah diperbolehkan kemudian menjadi tidak) Kecepatan time to response harap disesuaikan kembali dengan regulasi TD berulang masih sering muncul.
	agar meningkatkan kinerja dan kecepatan dalam penilaian yang dirasa belum maksimal
	Layanan via phone perlu ditambah, karena telpon layanan selalu sibuk dan susah masuk. perlu penambahan fasilitas chat online dilayar pembuka atau pengisian data, sehingga memudahkan komunikasi jika terjadi kendala pengisian data terima kasih.
	KAMI MENGALAMI KESULITAN BILA INGIN BERKONSULTASI ATAU BERTANYA KEPADA BPOM.KAMI TIDAK BISA MENEMUKAN PELAYANAN INI DI WEBSITE BPOM JADI KAMI BERPENDAPAT TIDAK ADA LAYANAN TERSEBUT. DEMIKIAN MASUKAN DARI KAMI. MOHON MAAF APABILA ADA KEKELIRUAN.
	Agar ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat, khususnya waktu proses setiap perizinan. Terima kasih
	Persyaratan mungkin bisa lebih diperjelas melihat ke UU dan PERKA mana saja.
	semoga pada saat pendaftaran P5 lebih dipermudah lagi
	Lamanya proses, masih menjadi masalah selama ini. Mungkin bisa di tingkatkan dengan memakai teknologi yang sudah ada. Terima kasih.
	Semoga lbh baik lg
	Seharusnya dengan adanya kemudahan E-Reg segala bentuk registrasi dapat dengan mudah dilakukan shg tidak perlu lagi ke gedung POM Bagian CS atau Hotline di POM seharusnya diberikan org2 yg berkompeten dan wawasan luas terkait dnegan perijinan.Hotline service juga harus cepat tanggap reaktif, krn tlp selalu lama dan tidak diangkat. Dengan adanya hotline service yg cukup baik maka pelayanan bisa semua online dan cepat.Kami yang berada diluarkota tidak seharisnya mengeluarkan banyak waktu dan biaya untuk perijinan POM
	Mohon dibantu, saya repacking ulang yang susah mendapat sertifikat COA dan SNI .. semoga ada solusi agar saya tetap bisa berjualan dan tetap ikut aturan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	terima kasih
	Mohon agar informasi berjalan di situs pom.go.id dapat selalu terupdate
	Pelatihan di tiap daerah di perlukan
	Cukup baik
	System registrasi online sangat baik untuk ke 2 pihak, tapi sepertinya SDM nya kurang karena tanggapan untuk setiap AJU terkadang lama bisa sampai 30 harian. Perihal persyaratan juga sepertinya terlalu banyak sehingga daftar satu produk bisa sampai 6-12 bulan. Untuk label juga kebanyakan aturannya.
	meningkatkan pelayanan agar jauh lebih baik lagi
	seharusnya juga ditanyakan faktor external yaitu pabrik seperti biaya analisa yg sangat mahal utk daftar 1 produk di Lab
	Percepat proses pendaftaran dan penilaian serta tingkatkan kompetensi evaluator
	Mohon ditambah nomor telepon yang bisa dihubungi agar untuk pertanyaan melalui telepon tidak selalu nada sibuk.
	Konsultasi tatap muka (help desk atau customer service) diadakan lagi. Terlalu lama apabila harus buat appointment dengan Kasie untuk konsultasi tatap muka di minggu kemudian. Kadang kala Kasie rapat atau medadak jadwal konsultasi dihapus sangat tidak time efficient.
	proses di permudah lagi dan di percepat
	LAKSANAKAN sesuai janji pelayanan PKP PERSYARATAN UTK LAB BIAYA MAHAL
	Kami mengajukan perubahan alamat dari Februari 2018, dokumen tidak diproses karena PKP belum memiliki prosedur. Pada 17 Mei akhirnya diproses, menurut evaluator dokumen sudah lengkap (SPB sudah dibayar), proses 10HK. Namun tidak ada pergerakan sampai 26 Juni sampai saya berkonsultasi dengan Kasie Pak Bagus, akhirnya saya mendapatkan informasi bahwa dokumen saya blm ada soft copy dan akan diproses dalam 10HK. Prosedur tidak jelas dan berbelit-belit. Mohon dibantu untuk mempercepat proses.
	KLO ADA YANG pelaku usaha menggunakan no bpom ri md palsu untuk tegas dalam penegakannya. Karna kita yang sadar dengan aturan sudah mengikut. yang asal buat no MD. tidak ditindak tegas.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	terima kasih
	Lebih ditingkatkan pelayaanan dan proses pendaftarannya dipermudah cepat
	Proses pengecekan mungkin bisa lebih cepat. Dan semua program percepatan boleh diperbanyak.
	perlu peningkatan dalam hal waktu pemeriksaan
	Dibuat panduan standar registrasi sehingga masing2 petugas dan pendaftar sepaham
	1. menyediakan info tracking status pendaftaran yang masih manual untuk pendaftaran secara manual alur untuk mengecek status saat ini kurang jelas, karena di sistem e-track belum terupdate sehingga kami bingung ingin follow up kemana, karena ketika submit dokumen belum ada nomor file seperti nomor aju di pendaftaran elektronik. 2. menyediakan petugas khusus konsultasi baik itu follow up atau kendala di proses pendaftaran mengenai waktu saya jawab kurang cepat karena mungkin sistem masih manual sehingga pemenuhan alurnya menjadi lama
	Jika memungkinkan waktu pelayanan bisa lebih awal
	Dalam memberikan respon, evaluator dapat lebih cepat.
	Mohon diperbaiki system pendaftaran eregbtp karena masih ada beberapa hal yang membuat system tidak berjalan sesuai dengan time line.
	Perlu adanya info timeline berapa hari utk bisa follow up approve penambahan jenis pangan, proses pra penilaian. Adanya penambahan fitur/pelaporan sehingga bisa tertracking prosesnya misal : utk penambahan final label, pelaporan2 hasil diskusi dg Helpdesk (sistem, perubahan kategori pangan, dll)
	Peningkatan waktu evaluasi pengajuan ijin menjadi lebih cepat
	Lebih cepat lagi dalam proses pelayanannya.
	Jam kerja jika mulai pukul 8, mulailah pukul 8 jangan molor hingga pukul 10
	Pendaftaran produk dan pengeluaran no BPOM dan proses analisa semakin lama. Kami perusahaan kesulitan ketika menunggu pengeluaran no BPOM sedangkan permintaan pasar semakin besar tetapi pengadaan barang tidak bisa tercapai dengan baik. Apakah bisa lebih dipercepat? Saya rasa, cara lama lebih cepat dibandingkan sekarang. Terima kasih

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	1. Untuk pendaftaran manual, kami kesulitan untuk mengetahui progress pendaftarannya sudah sejauh apa. Apakah bisa dibuatkan semacam database yang dapat kami akses di web? 2. Kemudian untuk timeline pendaftaran mohon bisa dipercepat. Untuk penilaian Tambahan Data, mohon timelinenya bisa dipercepat (jangan disamakan 1 bulan seperti penilaian awal). 3. Persepsi Petugas masih belum seragam, sehingga kadang kami masih mendapatkan informasi2 yang tidak sama terutama untuk klaim pangan.
	Banyak hal yang telah dilakukan oleh Direktorat Registrasi Pangan Olahan dalam mempermudah proses registrasi. Semoga ke depannya proses pendaftaran dapat selalu lebih dipersingkat dan dipermudah.
	konsultasi via email agar dapat direspon lebih cepat
	Tracking status pendaftaran
	Sistem BPOM terkadang ada gangguan. Beberapa kali data yang sudah kita save dan registrasikan hilang. Kemudian kita harus registrasi ulang dan itu membutuhkan waktu yang sukup lama. Dan itu berpengaruh terhadap kepuasa pelanggan. Mohon diperbaiki. Terima kasih
	Pada Direktorat registrasi pangan mohon dapat dilakukan standarisasi penilaian kepada evaluator,karena evaluator 1 dan yang lain seringkali berbeda pendapat untuk kasus yang sama.
	Sebaiknya di ruang tunggu disediakan meja yg support laptop seperti yang ada di lantai 4 gedung B bpom
	Peraturan BPOM yang terlalu sering berganti, mempunyai dampak pada produk dan Label perusahaan. Perusahaan berusaha mengikuti peraturan akan tetapi muncul peraturan baru yang membuat pergantian kembali pada produk/label kami. Mohon bantuannya meminimalisir perubahan Peraturan yang mempunyai dampak panjang terutama pada Label produk, Karena label produk tidak menyangkut terhadap pengolahan pangan yang baik (CPPOB). Mohon perhatiannya, terimakasih
	mohon agar proses pendaftaran dipersingkat, karena saat ini kami merasakan terlalu lama menunggu proses pelayanan pendaftaran.
	Semoga pelayanannya semakin baik

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Pendaftaran konsultasi ke Kasie mohon tidak dibatasi dua kali dalam sebulan.
	Dalam hal pelayanan follow-up Surat agar lebih ditingkatkan dan ketepatan informasi feedback tersebut haruslah tersampaikan dengan tepat & cepat
	Pelayanan sudah baik. Mohon tetap dijaga.
	Supaya pelayanannya lebih ditingkatkan lagi
	Terkait pendaftaran manual yang sudah ditutup, mohon e-reg yang sekarang disempurnakan. Banyak sekali menu yang tidak berjalan dengan semestinya
	Penambahan kasie untuk menangani tambahan data yang ada di Penilaian Keamanan Pangan, sehingga saat produsen melakukan pendaftaran dan kesulitan untuk memenuhi kelengkapan data, dapat dipercepat.
	Meningkatkan pelanyanan
	Pertahankan layanan yang sudah baik
	semoga tetap dipertahankan dan semakin lebih baik lagi
	Kami melakukan pendaftaran manual untuk produk BTP, dan saat ini sudah tersedia pendaftaran BTP secara online sehingga sangat memudahkan kami untuk apply pendaftaran langsung dibandingkan harus datang ke lokasi, karena untuk pendaftaran manual kami cukup mengalami kesulitan untuk datang ke lokasi tepat waktu karena lokasi kami dari luar kota jakarta serta saat akan melakukan trace status pendaftaran. Sukses terus untuk BPOM dan senantiasa meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan mudah. Terimakasih.
	Kecepatan waktu proses permohonan, analis seperti masih belum memiliki standar baku penilaian registrasi produk (mengasumsikan sendiri). berdasarkan pengalaman registrasi 1 produk pernah di tolak untuk diperbaiki 2 kali, karena analis pertama meminta tanda baca koma diganti dengan titik. Setelah kami sesuaikan, ditolak kembali oleh analis berikutknya dengan catatan : tanda baca koma menggunakan koma bukan titik.
	1. Agar petugas pelayanan tepat waktu dalam memberikan pelayanan loket. 2. Agar timeline proses pendaftaran dapat lebih cepat. 3. Agar petugas lebih cepat dalam menanggapi keluhan dan dapat memberikan solusi terbaik 4. Agar waktu pelayanan online registrasi dapat ditambah hingga pukul 17.00 atau 16.30 wib (aktual online registrasi sudah ditutup meskipun pada web tercatat waktu pelayanan hingga 16.30 wib

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	kecuali Jumat)
	Ketika ada ketidaksesuian dalam kelengkapan berkas atau pengisian data yang kurang tepat sebaiknya semuanya dijelaskan di awal agar pengguna layanan tidak bolak balik dalam revisi berkas yang diajukan. Terima Kasih
	semoga bisa lebih baik lagi
	(maaf baru dikirimkan) Untuk pendaftaran manual, sudah baik, seringkali lebih cepat dari pendaftaran ereg. Untuk pendaftaran ereg, kadang bermasalah dengan jaringan internet. Maaf, untuk waktu pelayanan dalam beberapa pengalaman melebihi waktu yang telah dijanjikan.
	perlu terus melakukan perbaikan terutama dari kecepatan dan ketepatan
	Peningkatan pelayanan sangat kami harapkan terutama pada sektor SDM dan kefektifan sistem pelayanan
	Jika ada perubahan sistem, agar segera penyesuain telah ok sebelum aplikasi (e-reg)
	Tolong lebih diseragamkan standar penilaian antara petugas dan lainnya. Karena kadang saya mendapatkan TD ABC untuk produk untuk produk satu dan untuk produk yang sam dengan varian yang berbeda, TD nya beda
	Penyesuain peraturan baru untuk tidak terlalu cepat. Tidak sering-sering membuat kebijakan baru yang mendadak tanpa sosialisasi.
	Peningkatan kompetensi pelayanan dan peningkatan fungsi-fungsi yang kurang berjalan
	Perlu standarisasi/training untuk evaluator dalam memberikan penilaian, tambahan data yang di berikan ke perusahaan
	Respon untuk via email agar lebih cepat mendapat respons mengingat konsultasi tatap muka dibatasi dua kali dalam sebulan. Treking /follow up surat dapat di tracking melalui online
	Pengumuman tentang pelayanan sudah lebih mudha didapatkan dengan di post pada subsite, namun, seiring dialami untuk konsultasi kasre, kabar bahwa ada rapat/sejenisnya pada hari H
	1. Ada wadah khusus untuk memeinta arahan terkait katpang karena CS sekarang tidak bisa digunakan untuk wadah tersebut untuk aplikasi eksisting CS hanya terbats untuk aplikasi pemohon baru 2. Terkait dengan konsultasi via email atau chat online mohon mendapat respon segera dan segera

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	mungkin dilanjutkan. karena pernah mengalami pemohonan final ulang atau pertanyaan via konsul online jawabanya lama di dapatkan itupun pada akhirnya harus melalui konsul tatap muka.
	kekurangan hanya pada penanganan pengadilan
	Sarana dan prasarana dispenser galon konsultasi kasie agar tidak dibatasi per perusahaan
	Pemantauan pendaftaran manual di e-track kurang update Perlu dibuka pelayanan konsul untuk approve kategori pangan di ereg karena tidak bisa sampaikan detail log
	Time to respon mohon disesuaikan, terdapat beberapa aju yang direspon setelah 2 bulan Konsistensi kebijakan, sebelumnya sudah diperbolehkan menjadi tidak Kompetensi evaluator terdapata beberapa tambahan data berulang dan bertambah sehingga registrasi terus delay , tambahan data hanya berupa inputan yang sudah kami lakukan, namun berdampak bertambahnya waktu registrasi
	Terkadang dari evaluasi masih sering terjadi perbedaan pemahaman terkait pencantuman ING, sering terjadi beberapa aju terdapat perbedaan tanda tangan terkait ING, baik pencantuman gizi maupun satuannya
	Masih sering ad TD berulang dan pemahaman antara evaluator berbeda-beda
	Beberapa petugas memiliki kompetensi berbeda-beda sehingga tidak jelas dari segi bobot TD dan lead time
	Pemahaman akan produk Suka berbeda kadang kami sebagai produsen bingung harus mengikuti yang mana
	Lebih dipermudah saja pada saat PS karena perusahaan juga ingin lebih cepat dalam pengajuan PS produk
	Kalau sediakan makan siang pelayanan tidak seramah di pagi hari , mungkin sudah lelah
	Ketepatan waktu petugas untuk memberikan pelayanan perlu di perhatikan Saran agar menambah waktu akses e-reg hingga pukul 17.00 saat ini diinformasikan batas waktu hingga pukul 16.30 namun kenyataannya jam 16.00 sudah tidak dapat di akses
	Nomor antrian pelayanan agar di maksimalkan , CS agar diberlakukan untuk umum , proses pendaftaran lama sehingga membutuhkan waktu yang panjang dan proses data lama

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Secara keseluruhan sudah sangat baik, hanya saja mungkin saran agar diberikan waktu penilaian / evaluasi yang lebih pasti dan tepat waktu tanpa harus selalu di follow up dan lebih jelas
	Untuk pendaftaran manual karena sekarang sudah online semua sehingga sulit untuk di tracking karena harus follow up manual mungkin bila bisa diupdate juga di sistem . Untuk kecepatan sangat tergantung pada status banyak tidaknya dokumen karena jika sednag overload timeline menjadi lama dan sulit di estimasi
	Tempat duduk ruang tunggu diperbanyak
	Untuk CS via telpon tolong agar ada petugas yang standby agar lebih mempermudah saja untuk menanyakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengisian e-registration
	Prose pendaftaran agar dipercepat tidak mempersulit pelaku usaha
	Mutu dan kinerja pelayanan kedepan supaya makin ditingkatkan
	Mohon di koordinasikan antara kepala seksi dan kepala seksi yang lain mengenai peraturan yang tidak tertulis karena itu membuat binggung
	Timeline TD mohon dikurangi (jangan seperti awal)
	Jam pelayanan mohon di majukan jamnya karena sering telat datang ke loket
	Parkiran mobil sulit, mohon dibuatkan parkiran khusus tamu karena sulit cari, kami harus ke mitra 10
	Khusus BTP mohon hasil ijin edar dapat di print/jangan diambil di BPOM karena saaat ini masih manual
	Mengapa daftar ulang responya lama ? Apalagi produk import bahkan ada yang ditolak dengan alasan harus ganti kategori pangan, sehingga menyulitkan pihak importir harus minta HC + Uji lab
	Mohon di perbanyak loket CS
	Mohon waktu/proses penilaian dipercepat sehingga cepat selesai
	Mohon proses evaluasi dan pengeluaran, NIE dipercepat tidak perlu 12 hari sehingga dapat segera di produksi
	Lebih dipercepat timeline agar bisa cepat keluar
	Update draft regulasi diupload di portal e-reg atau www.regsitrasipangan.com, saat ini draft regulasi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	seperti PKMK untuk kategori tertentu, kami harus ke BPOM untuk mendapatkan informasi tersebut
	lebih tanggap cepat terhadap penanganan pengaduan
	Untuk lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanan lagi.
	Secara keseluruhan sudah baik, hanya kurang dalam hal waktu pelayanan . Proses pendaftaran yang lama
	Timeline dipercepat, jangan lama-lama jangan ada tambahan data yang berulang
	Respon dipercepat , evaluator harus banyak belajar supaya TD tidak diulang-ulang
	Timeline pendaftaran di percepat tidak ada TD yang berulang ,jika sudah ada hasil konsul terlampir, jangan diminta konsultasi lagi dengan bahan yang sama
	Timeline agar dipercepat TD agar tidak diulang hasil konsultasi kasie mohon dihargai
	Terbit MD dicepatin konsultasi kepala seksi mohon dihargai
	Proses pendaftaran agar dipercepat evaluator tidak mengulangi TD yang sama
	Tidak ada tambahan data yang berulang, Time line dipercepat , tidak ada konsultasi yang berulang, jika di upload yang sebelumnya
	Proses pendaftaran lebih cepat
	Proses dokumen dipercepat, dan sesuai timeline
	Agar lebih diajarkan untuk perhitungan BTP nya
	Lebih di permudah dan dipersimpel untuk berkas yang di minta
Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	Tambahkan area parkir
	Tingkatkan pelayanan untuk memudahkan pengurusan izin
	akan sangat membantu pelaku usaha jika sertifikat yg dikeluarkan paperless
	Semoga dapat lebih dipersingkat proses proses nya
	Untuk Dipercepat dalam proses penerbitan Health Certificate nya.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	bagus pertahankan
	JADIKAN LEBIH BAIK
	Kadang sistem agak lambat,apalagi kalau habis libur,terima kasih
	Tolong Pihak BPOM kalau ditelepon itu diangkat, karena sangat - sangat sulit sekali menelpon BPOM. jadi proses yang seharusnya lancar malah jadi tidak lancar karena telepon sulit sekali di angkat. sekalinya di angkat hanya operator yang tugasnya tidak tahu apa" hanya oper ke extention yang tidak tahu wujud orangnya ada atau tidak.. sangat" kecewa dengan pelayanannya..
	Mohon Maintenance sistemnya lebih diperhatikan (Sering Error)
	Masukan saya kalau bisa yang periksa satu document terkadang suka minta document yang tidak diperlukan, sebagai contoh pemeriksa sih A sama pemeriksa sih B suka beda minta document, padahal item tersebut sudah berkali kali didaftarkan di dalam SKI. Sekian dan terima kasih.
	tolong lebih diperbaiki pelayanannya dalam melayani pelanggan
	Pelayaan ditingkatkan, baik langsung maupun tidak, (Call Centre), system di upgrade (dalam pengimputan quantiy kurang maksimal)
	Memaksimalakan pengaduan via telepon untuk websitenya jangan sering Error
	antara inputan HS dengan BTKI 2017 kurang ada kesesuaian, mohon di tingkatkan.
	Untuk server SKI jangan terlalu sering bermasalah karena akan merembet pada mundurnya banyak hal
	Untuk pemprosesan dokumen waktu harus di percepat lagi
	Hadirkan system layanan yang profesional dengan petugas yang kompeten dan ramah
	TERUS DITINGKATKAN PELAYANANNYA
	Tolong dapat di respon secepatnya jika ada kendala dalam segi apapun. Bisa di hubungi dengan cepat.
	Agar setiap orang yang memeriksa hasil dari SKI BPOM dan jika di tolak, apabila qta sebagai

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	konsumen mencari orang tsb, harusnya standby utk menjawab telp.
	Mohon proses pengecekan dokumen untuk penertbitan SKI tidak terlalu lama, kalau mau direject sekalian jangan satu - satu, jadi tambah lama.
	Sejauh ini OK, Jadikan lebih baik lagi untuk mencapai manfaat yang baik dan berguna. Jadikan ini istimewa dengan keamanan sempurna untuk sistem online dan pengawasan obat & makanan itu sendiri. Demi masa depan yang baik untuk putra-putri Indonesia.
	Mohon untuk di maksimal kan lagi untuk sistem EBPOM nya, karena masih suka Error
	Akan lebih baik jika pengajuan baru dapat copy dari pengajuan yang pernah ada dengan kode pencarian berdasarkan No Invoice.
	mohon agar dapat menjawab telpon untuk pengaduan pengguna layanan.
	UNTUK PELAYANAN MOHON UNTUK LEBIH DITINGKATKAN LAGI
	1.Pengaduan by email tidak terlayani dengan baik (no respon) 2.Ketika menghubungi via telepon tidak ada respon dan nomor sibuk
	PETUGAS PEMERIKSA HARUSNYA PUNYA PENDAPAT SAMA TENTANG DATA-DATA YANG DIAJUKAN
	mohon lebih cepat lagi dalam menanggapi keluhan pelanggan
	untuk penanganan pengaduan pengguna layanan / info pelayanan mohon dimaksimalkan kembali, terkadang susah di hubungi via telpon dan email pun tidak pernah ada respon.. Permudahkanlah untuk follow up aju yang bisa digunakan via telpon, email atau chat online, semoga bisa dtingkatkan kembali pelayanannya. Terima kasih,
	Sistem pelayanan berbasis TI masih bisa ditingkatkan lagi
	1) Website sering mengalami gangguan terkadang tidak bisa input data. Mohon website diperbaiki agar tidak sering mengalami gangguan / maintenance. 2) Billing sudah dibayarkan tetapi data masih belum terikirim juga dalam jangka waktu lebih dari 3 jam. Mohon diperbaiki agar sesudah pembayaran Billing maka data bisa langsung masuk terkirim ke BPOM 3) Dokumen import untuk bahan baku yang rutin dikirimkan datanya ke BPOM sering ditolak

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	dengan tolakan yang yang berbeda dari masing-masing petugas yang berbeda. Padahal jika dilihat dari Record History Importir barang yang dimasukkan sudah rutin selama bertahun-tahun dimasukkan datanya ke BPOM dan barang yang dimasukkan selalu barang yang sama. Mohon agar antar petugas/evaluator melihat Record History Importir untuk barang yang sama dan history dokumen yang sudah dimasukkan agar tidak terjadi penolakan berulang kali untuk dokumen bahan baku yang sama. 4) Respond atas data yang dikirim ke BPOM diterima diatas jam 3 sore atau menjelang sore sekali. Mohon bantuannya supaya data yang dikirim ke BPOM dapat diberikan respond. 5) SKI BPOM yang sudah diperoleh sebelum kedatangan kapal sering dilaporkan berdasarkan NOPEN belum mendapatkan SKI BPOM pada Laporan Realisasi dan sudah dilaporkan bahwa NOPEN untuk dokumen yang belum ada SKI BPOM sudah diperoleh ijin SKI BPOM sebelum kedatangan kapal dan bisa diperiksa pada database BPOM. Mohon agar ijin SKI BPOM yang sudah diperoleh sebelum kedatangan Kapal sudah bisa terkoneksi dengan INSW sehingga tidak timbul dokumen yang belum mendapatkan Izin SKI BPOM
	Tidak ada karena sudah baik pelayanannya
	makin dimaksimalkan.
	AGAR DAPAT DIPERAHANKAN DENGAN PELAYANAN YANG SUDAH BAIK DI BERIKAN
	Agar pelayanan EREG bisa lebih cepat lagi. Terima kasih.
	tolong untuk web INSW BPOM nya jangan sering error
	CUKUP BAIK
	Dalam pengaduan mohon dijelaskan secara detil saat ditelpon
	Server sering bermasalah, sehingga menggangu kecepatan input
	Diharapkan lebih banyak petugas yang available dan jalur telepon aktif lebih banyak, sehingga waktu mau cari bantuan atau konsultasi via telepon idak terlalu buang waktu cari nomor telepon yang bisa konek dan petugasnya.
	Sistem e bpom mohon diperbaiki karena sering rusak
	Ditingkatkan lg sesuai kebutuhan masyarakat
	Dimohon untuk sistem e-bpom agar tidak sering maintenance
	- SKI Sering belum terupload ke portal.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	- Permudah untuk komunikasi dengan bagian IT terkait SKI jika belum terupload ke portal, karena selama ini kalau dihubungi dgn bagian terkait saling lempar tanggung jawab.
	Maksimalkan pelayanan website BPOM dengan menyediakan layanan chat pada website BPOM, agar dapat mempercepat pelayanan dan informasi. Hal ini dikarenakan layanan telepon pada kantor BPOM (bukan layanan HALO BPOM) sulit dijangkau. Setiap kali menelepon untuk konsultasi pada layanan BPOM pada kantor BPOM selalu sibuk. Mohon perbanyak petugas pada layanan pelanggan. Saya sangat senang dengan adanya survey atau kuesioner ini. Terima kasih.
	sistemnya masih ada beberapa yg belum baik. ada beberapa SKI yg sudah ditulis pada PIB, namun di sistem eBPOM tertulis masih belum ada ijin. saya sudah ada yg bayar untuk SKInya, namun status masih Sent. diharapkan kedepannya akan lebih baik lagi dalam sistem eBPOM ini
	MOHON DITAMBAH EXTENTION TELEPON UNTUK KOMUNIKASI SUPAYA MEMPERMUDAH
	Semenjak pergantian penandatangan SKE menjadi lebih lama sehari bila memungkinkan hari ini rekom besok bisa diambil karena dokumen dibutuhkan segera. dan terkadang pembayaran dilakukan hari ini sebelum jam 12 namun rekomnya keesokan harinya. mohon bisa dievaluasi. dan untuk petugas yang berjaga kalau bisa Bpk. Rio atau Bpk. hendry saja karena pelayanan lebih rapih dan antrian berjalan berdasarkan tiket. demikian, terima kasih
	Agar lebih baik lagi masalah pelayanan
	SEMOGA KE DEPAN LEBIH BAIK LAGI
	kami merasa puas dengan layanan selama ini
	Pelayanan kepada pelanggan lebih ditingkatkan, karena terkadang untuk telp bagian terkait agak sulit
	TINGKATKAN PELAYANAN
	DI TINGKATKAN
	BPOM OK

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Semua pelayananan dan prosedur pelayanan sudah sesuai harapan.
	MOHON DIPERTAHANKAN
	PELAYANAN YA LEBIH MAKSIMAL LAGI DAN DITINGKATKAN LAGI / DENGAN IHKLAS
	Pada sistem SKE, sebaiknya pemohonan bisa menginput catatan. terutama saat ditolak dan diminta diperbaiki. kesulitan untuk menjelaskan kepada petugas by sistem.
	Sistemnya lebih ditingkatan lagi.
	Agar Lebih Ditingkatkan Lagi...Sukses Selalu
	ini sudah ke 3 kalinya di isi. mohon jangan mengirimkan survei terus menerus. menggangu.
	Tolong IT server atau website BPOM di monitor selalu karena sering eror. Terima kasih
	SEMOGA LEBIH BAIK LAGI
	Semoga kedepan akan lebih baik lagi
	Secara umum semua pelayanan sudah baik, namun perlu di perbaiki untuk sistem pengkoreksian, terkadang pemahaman mengenai persyaratan antara korektor satu dengan yang lain berbeda, perlu adanya standar yang baku sebagai patokan dalam mengoreksi. terimakasih
	1) Mohon agar website jangan sering mengalami gangguan teknis setiap minggu dimana untuk upload data tidak bisa dilakukan 2) Mohon pemberian Respond atas dokumen yang sudah dimasukkan tidak melebihi jam 4 sore jika pembayaran billing dilakukan pagi hari 3) Mohon agar Billing yang sudah dibayarkan maka data/dokumen bisa langsung masuk tanpa harus menunggu 3 jam kemudian baru data masuk. 4) Mohon agar evaluator bisa melihat history SKI BPOM yang sudah sering dimasukkan untuk Bahan Baku yang rutik sebelum menolak dokumen setiap saat. Penolakan sering terjadi dengan Permintaan yang berbeda-beda dari evaluator yang berbeda. Padahal dokumen dan bahan baku yang dimasukkan sudah rutin setiap minggu dimasukkan. 5) Mohon agar SKI BPOM yang sudah diterbitkan maka bisa terhubung ke INSW sehingga pada Laporan Realisasi berdasarkan NOPEN tidak timbul dokumen yang belum ada SKI BPOM
	lebih ditingkatkan kembali pada pengambilan SKE yang masih lama apalagi apabila direkturnya meting atau keluar kota jadi tidak penggantinya.dan kadang2 jaringannya rada lama

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	MOHON DI TINGKATKAN KEMBALI LAYANAN PENANGAN PENGADUAN
	Untuk sistem BPOM sering terjadi masalah (trouble) mohon kedepannya sistem dapat diperbaiki.
	UNTUK LANTAI 4 AKAN SANGAT BAIK BILA PELAYANAN TEPAT WAKTU JAM 08.00
	Mohon untuk kedepannya jika ada peraturan-peraturan baru harap disosialisasikan, sehingga setiap perusahaan-perusahaan harus
	Dimohon untuk proses penandatanganan pembuatan Health Certificate / CFS lebih dipercepat, karna selama kami mengalami kendala proses penandatanganan yang cukup lama.
	untuk saat ini baik baik saja, dan mohon dipertahankan terimakasih
	TINGKATKAN LAGI
	LANJUTKAN YANG SUDAH BERJALAN
	Secara keseluruhan cukup baik.
	Mohon untuk lebih ditingkatkan lagi dari segi waktu pelayanannya dan follow up pelayanannya agar lebih cepat lagi seperti proses e-reg bpom
	LEBIH DI TINGKATKAN LAGI SARANA & PELAYANANNYA
	SDH BAIK UNTUK PELAYANANNYA TOLONG DITINGKATKAN
	SELAMA INI PELAYANAN OK AJA, BELUM ADA KELUHAN
	- No telp tentang pengaduan yang terkait kalo bisa selalu stand by dan tidak di-oper2x. Saya pernah ada case dimana aplikasi saya error dan saya banyak dioper ke berbagai bagian. - Harus ada konsistensi tentang apa yang dibutuhkan BPOM untuk mengeluarkan approval, misalnya Health Certificate. Karena saya pernah submit 2 aplikasi yang sama persis (hanya berbeda quantity) untuk HC ekspor, tapi yang satu diterima dan yang satu ditolak dengan alasan butuh dokumen tambahan.
	Pelayanan publik di Balai Besar POM Denpasar sudah sangat baik. Petugas yang melayani sangat profesional dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan yang diberikan jelas dan transparan. Kami sangat puas dengan bentuk pelayanan seperti ini, terima kasih kami ucapkan kepada semua petugas di Balai Besar POM Denpasar. Mohon kiranya dapat dipertahankan dan ditingkatkan apabila masih

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	ada yang perlu ditingkatkan. Perihal biaya ada kenaikan 100% untuk SKI, hal ini cukup memberatkan kami sebagai pengusaha kecil. Mohon untuk dipertimbangkan kembali perihal biaya. Apabila biaya operasional yang diperlukan mengharuskan kami membayar sebesar itu maka kami juga rela dengan biaya yang telah ditetapkan karena kami merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Terima kasih kami ucapkan atas kesempatan survey ini.
	Sistem nsw masih menjadi kendala dan pekerjaan dokumen hari ini terkurim rekomendasi baru 2/3 hari ke depan hal ini betakibat pada biaya penumpukkan dipelabuhan. Kemudian tolakan hari ini apabila sudah diperbaiki dan dikirim kembali kenapa harus besok diprosesnya?
	keep growing and innovating
	Mohon kalau ada telp diangkat dengan cepat, baik dan sopan.
	Website sering eror sehingga HC tidak bisa diambil 1 hari setelah mendapat rekomendasi. HC sering terlambat karena alasan belum ditandatangani.
	mohon lantai 4 on time
	SEMAKIN DITINGKATKAN LAGI
	Jika bisa, upload dokumen yangs ama tidak perlu dilakuakn berulang. Contoh: surat pernyataan, CFS cukup 1 untuk seluruh Aju ini
	makin lebbih baik lagi
	- kecepatan dalam pelayanan di perbaiki contoh: tanda tangan HC di percepat - jika ada complain tidak ada tanggapan
	Website lama loading, pada saat SIMPONI perbaikan ada SKE yang sudah bayar tapi tidak terverifikasi akhirnya expired
	Mohon untuk kecepatan memberikan pelayanannya ditingkatkan dan regulasi di internal BPOM di perpendek alurnya. Semoga BPOM makin baik
	SERING KALI LEMOT AKSES NYA.
	PELAYANAN YANG SUDAH BAIK HARAP DIPERTAHANKAN

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Tingkatkan lagi
	Agar pengajuan sebelumnya dapat dicopy-paste untuk pengajuan baru.
	SUPAYA TERUS DITINGKATKAN PELAYANAN
	Untuk system webside e-bpom ini sudah sangat bagus. Thanks
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	tingkatkan kecepatan pelayanan
	LANTAI 4 SAYA HARAP TEPAT WAKTU
	Semoga bisa lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan dari yang sudah ada, sehingga bisa lebih meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang sudah baik ini
	AGAR WEBSITE E-BPOM MUDAH DIGUNAKAN OLEH PENGGUNA
	Semoga pelayanannya ditingkatkan dan fasilitas agar lebih baik terutama kecepatan sestim komputer agar tdk sering error.
	MOHON DAPAT DITINGKATKAN LAGI PELAYANAN NYA
	Kesabaran petugas layanan perlu di tingkatkan. Namun kecepatan layanan tidak di korbankan. Secara proposional kedua bidang ini bisa di tampilkan dengan maksimal. Perlu pelatihan terus menerus juga perlu ada pemberian insentif /score dari instansi terkait kepada petugas layanan atas layanan yang diberikan.
	susah masuk ke web dan untuk pengajuan pertanyaan terkait sistem masih kurang maksimal . mohon lebih ditingkatkan untuk mempercepat masuk ke web dan pengecekan. untuk pengaduan/ pertanyaan terkait jaringan bisa 1 line saja biar tidak di oper sana -sini
	penerbitan SKI dipercepat prosesnya
	seperti yang sudah berjalan yang baik tetap di pertahankan dan ditingkatkan lagi . Terima kasih.
	harap konsultasi online bisa di tingkatkan feedback dan kecepatan pelayanannya.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Semoga menjadi yg lebih baik lagi
	DITAMBAHKAN KONTAK PERSON
	Yang sudah baik di pertahankan
	mohon di adakan konsul lewat chat di web, terimaksih.
	MOHON MAINTENANCE TERHADAP SISTEM DAPAT DI TINGKATKAN, SERING KALI KETIKA MELAKUKAN PENGINPUTAN SKI KADANG ERROR ATAU LOADING YG AGAK LAMA. SEPERTI SEKARANG INI KETIKA SAYA INPUT DI PILIHAN KURS TIDAK TERTERA MATA UANG USD...ANEH KAN!!!
	Very Good
	utuk lebih ditingkatkan dalam pelayanan
	Ini kedua kalinya saya isi survey ini dalam satu bulan. 1. Ketika kami dalam kesulitan dan ingin menghubungi pihak bpom cukup sulit. Karena tidak ada yang mengangkat telp kami. Tolong diperbanyak Customer Service nya. Karna tidak efektif sekali bila setiap kami kesulitan kami harus mengunjungi bpom. 2. Ketika pengajuan kami ditolak, mohon dibantu revisi kesalahan kami. Sehingga kami tidak berkali - kali melakukan kesalahan.
	Tolong proses percepatan HC di percepat lagi jangan sampai 3 hari, kalo bisa sehari saja agar supaya pertumbuhan export bisa lebih maksimal
	lebih di[percepat, dan lebih jelas dalam memberikan keterangan jika ada penolakan
	Sebaiknya services by e-mail, phone, short message ditanggapi lebih cepat.
	thanks you
	Semoga BPOM semakin hari semakin baik, Karena barangsiapa yang hari ini sama dengan kemarin, berarti ia telah merugi. semangat terus NA DFC Indonesia!
	Lebih Baik lagi untuk pelayanan nya
	Pada saat pengambilan hardcopy Health Certificate, bisa diberikan tanda terima. Dan di sistem e-bpom ditambahka fitur notifikasi jika hardcopy HC sudah diambil oleh siapa pada tanggal berapa
	UNTUK TANDA TANGAN SERTIFIKAT AGAR DI PERCEPET SEHARI SETELAH PENGAJUAN DI

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	REKOMENDASI
	-
	Proses penjadwalan audit CPPOB atau Higene dan Sanitasi mohon dipercepat dan diberi batas waktu yang jelas dari sejak pembayaran diterima
	Agar prosedurnya dapat lebih cepat dan tepat
	Menambahkan persyaratan "Perusahaan sudah memiliki IPLC/IPAL" pada form pengajuan sertifikasi CPPOB karena hal tersebut menjadi syarat wajib namun tidak diperjelas ketika hendak mengajukan sertifikasi CPPOB.
	untuk konsumen dari luar kota mohon pelayanan di prioritaskan, dan apabila berkaitan dengan sertifikasi, mohon sebelum dicetak draft sertifikasi diinformasikan terlebih dahulu kepada konsumen, untuk dicrosh cek ulang sehingga tidak ada kesalahan pada saat sertifikat tercetak.
	Lebih cepat dalam pelayanan
	Kecepatan pelayanan dan peningkatan kesamaan pemahaman semua personel
	Untuk layanan by telpon agar lebih ditingkatkan, sering sekali tidak ada yang menjawab
	Pelayanan mohon dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan
	Untuk input data halal, sebaiknya di buat internet (bukan intranet lagi) supaya lebih mempermudah perusahaan
	Agar terus ditingkatkan pelayanan dan sarana penunjang lainnya
	input data untuk keperluan ijin cantum halal kedepannya bias dilakukan secara online
	Terkadang untuk konsul melalui email responnya cukup lama, untuk konsul melalui telp extensionnya sering di ubah ubah dan kadang tidak di angkat
	Sudah Baik, dapat ditingkatkan kembali terkait pemberian informasi status/progress perbaikan CAPA kami
Direktorat Pengawasan Pangan	Penambahan personil untuk auditor PMR dan kompetensi yang sama untuk auditor PMR
	- Evaluasi dari petugas diharapkan bisa lebih cepat - livechat baiknya berfungsi sampai hari jumat, dapat tertelusur riwayat chatnya, dan lebih stabil

Unit Layanan	Saran dan Masukan
Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	dalam jaringannya (karena sering keluar login dari awal) - konsultasi via phone susah terhubung - konsu
	Kadang jaringan kurang bagus.Jawaban di atas terkait dengan proses PMR serta beberapa proses yang dilakukan di bagian insert
	Sebaiknya ada penambahan personil sehingga pelayanan bisa lebih cepat
	Lebih ditingkatkan lagi untuk kecepatan waktu pelayana
	Layanan sudah bagus, mempercepat penerbitan sertifikat
	Penjadwalan Audit CPPOB terlalu lama dan tidak diinfokan jauh-jauh hari. List dokumen yang harus disubmit untuk CPPOB sebaiknya ada di Web BPOM sehingga mudah diakses siapapun, atau bisa dibuat pengajuan online (dokumen disubmit via web)
	Penjadwalan audit agar lebih dipercepat.
	simplifikasi persyaratan
	Pelayanan sudah baik, agar terus ditingkatkan & sosialisasi2 terkait peraturan2 BPOM yang terbaru ke perusahaan2 pangan terkait.
	Ketepatan untuk evaluasi produk agar sesuai timeline
Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Harus sesuai dengan apa yang di pesan
	Baik dan sudah baik
	Cukup puas dengan pelayanan BPOM
	Karena kebanyakan yang membutuhkan bahan kimia seperti baku pembanding adalah para mahasiswa yang sedang melakukan kegiaatan riset, sebaiknya harganya jangan terlalu mahal, terima kasih.
	agar pelayanan ditingkatkan,harapan kami pengujian dari pihak luar ke PPPOMN masih bisa dilakukan
	Dipertahankan dan lebih ditingkatan untuk pelayanan
	memperbaiki kualitas layanan uji

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Semoga bisa di pertahankan pelayanan yg sangat memuaskan bagi konsumen ini
	Peningkatan pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	Sistem pengujian sudah baik, jika bisa mohon dibuatkan sistem pengujian sample secara online.
	Perlu ditambah ruang lingkup komoditi yang diuji profisiensikan
	lebih responsip lagi
Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	Bikin chanel bpom official youtube supaya bisa tau tips tips apa aja dan bahan apa aja yang di tidak di rekomendasi bpom.
	Lebih cepat membalas surat PKL
	Tetap dijaga kinerjanya
	Supaya petugas penerima dapat mengerti apa yang ditanyakan dan memberikan jawaban yang tepat dan tidak menghindar/lempar tanggung jawab
	Fast respon, jangan sampai menunggu 2hari. Tingkatkan berbicara dengan ramah. Perjelas alur administrasi persuratan.
	Berikan pelayanan yg humanis
	saya berharap semoga layanan ulpk semakin banyak di kenal oleh masyarakat, untuk mengantisipasi dan membantu masyarakaty awam yg ingin mengajukan atau melaoparkan terkait produk makanan, minum, obat dan kosmetik yg akan dipakai.. bila perlu adakan sosialisasi tentang layanan ulpk di sekolah2, tempat2 umum agar banyak masyarakat yg mengetahuinya...makasih
	Respon/jawaban dari BPOM harus lebih cepat
	Sudah cukup bagus
	Kendala di call center, nomor yang diberi sulit dihubungi
	Di indonesia mayoritas muslim, kalau makanan lolos bpom dan tidak halal mohon cantumkan demi kenyamanan dan kemudahan masyarakat muslim
	Ada kendala pada koneksi internet
	Layanan sudah bagus tapi tidak optimal, suka dilempar lempar. Harus di maksimalkan

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Sudah cukup baik
	Pelayanan sangat baik dan ramah, semoga bisa ditingkatkan lagi dan lebih baik lagi
	Layanan pengaduan jangan dilempar lempar dan ujungnya malah tidak ditindak lanjuti.
	Supaya lebih dipermudah
	Kurang tempat konsultasi
	Banyak wacana belum terlaksana
	Sudah cukup baik
	Seharusnya, jika ada yg mengajukan harus langsung di tanggapi
	Di operator nya kalo ada pertanyaan tentang teknis kurang
	Respon yang cepat
	Jangan muter" dan dilempar ke sana sini saat ada yg menghubungi, langsung pada informasi yg diminta saja.
	Harapan : karena sistem sudah online, harusnya respon bisa lebih cepat Saran : sistem yang sudah ada harus di aplikasikan lagi
	Informasi yg diberikan harus jelas,, jangan memberikan terlalu banyak kewajiban , jadinya konsumen baru bingung. Normalisasi minimal memberikan input yg enak. Mudah-mudahan BPOM lebih baik dengan identitas yang baru
	Lebih mudah saat dihubungi, Lebih spesifik dalam layanan
	Harus berperan penting jangan dioper-oper, sampai capek dipending. Harusnya ditampung, pengaduan dipercepat dan harus dibuat tim khusus
	Umum BPOM: kuota antrean diperbanyak Khusus contact center: ditingkatkan lagi pelayanannya
	Ditambah costumer servis agar bisa menampung layanan lebih baik
	Untuk chatting respon lama, harap di respon dengan cepat dan tingkatkan lagi kualitasnya
	Jika belum ada informasi jelas jangan dilempar-lempar/dioper-oper. Harus jelas dulu infonya.
	Harus lebih informatif. Jangan dioper-oper.
	Layanan lumayan bagus, pertahankan dan tingkatkan lagi kompetensi pelayanannya.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Kedepannya ditambah lagi medianya agar prosesnya cepat, atau jika ada komplen ke pihak BPOM. Serta adakan lagi media aplikasi lainnya.
	Pelayanan ditingkatkan dan tidak melalui operator karena dilempar lempar
	Apabila ada penolakan dari BPOM, misal telpon atau keluhan-keluhan lain responnya cepat jangan lama, soalnya lumayan menghambat. Telponnya susah tersambung dan sistem error.
	Sudah oke
	Sebaiknya, layanannya lebih cepat tanggap
	Semoga semakin baik
	Tidak mudah diakses (sulit) apalagi bagi orang yg tidak tahu. Sosialisasinya masih kurang baik.
	BPOM harus mengeluarkan buku panduan atau pelayanan yg bisa dipelajari dan di download di media sosial.
	Responnya lebih cepat, terkadang tidak ada info sama sekali sampai berhari-hari, kurang konfirmasi dan tidak ada kejelasan atau kabar tentang pengaduan konsumen. Lebih tepat waktu sehingga tidak harus menunggu.
	Ditingkatkan pelayanannya lebih baik dan lebih cepat lagi
	1. Ada kontak center khusus bagian layanan dokumen agar mudah dan tidak berbelit-belit harus terus disambungkan. Jadi ada kontak center khusus dibagian masing-masing 2. Jam kerja diikuti dengan jam layanan dokumen. Pernah menghubungi sampai beberapa kali tidak dapat layanan
	Responnya bisa lebih cepat, sistemnya tidak sering error, pelayanan lebih cepat dan tepat waktu
	Terus pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan.
	Untuk peningkatan pelayanan, mohon agar komunikasi dengan pelayanan ULPK bisa dilakukan 2 arah untuk menghemat waktu dan efisiensi pelayanan
	Kalau dihubungi jangan susah
	Sudah baik
	Sudah bagus, untuk konfirmasi lebih di tingkatkan lagi
	Kalau ada laporan jangan main main, harus ditangani dengan cepat dan tepat

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Sudah baik, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Berikan informasi yg sudah jelas, harus bisa membantu dan memberi solusi pada konsumen
	Lebih dipercepat pelayanannya
	Professional, sudah kompeten dan sesuai dengan informasi yg diharapkan
	Lebih kompeten lagi pelayanannya, agar bisa menjawab dengan baik
	Pelayanaan di tingkatkan.
	Lebih teredukasi untuk pemula ataupun yg sudah mengerti tentang cara akses, melakukan pengaduan atau mencari info agar tidak sulit untuk mendapatkannya
	Info kurang jelas, cs/ layanannya harus diberi pendidikan / pengetahuan maksimal agar jelas
	Sudah cukup baik
	Sudah cukup baik
	Harus ada orang yg standbye di bagian layanan dan jika di telpon mohon diangkat
	Lebih cepat pelayanannya
	Memaksimalkan respon dan penanganan, karena hal ini akan berpengaruh pada operasional lainnya
	- CS yang kurang kompeten dalam bahasa asing sehingga berpengaruh pada susahnya registrasi produk luar
	Tolong kasih no hp Telkomsel yang bisa dihubungi. Atau no lainnya
	Konsultasi jangan lama, banyakin loket
	Kalau untuk pembelian pribadi jika tidak ada di indonesia itu sulit untuk masuk. Lebih dipermudah lagi
	Mohon ditanggapi dengan cepat dan jangan berbelit belit
	Lebih ditingkatkan lagi
	-Gak harus dilempar ke yang lain ketika konsumen bertanya, karena hal ini akan membingungkan konsumen - Revisi dokumen tidak harus menunggu sampai 7 hari
	Call center yang banyak agar tidak harus menunggu, peningkatan SDM petugas BPOM, kalo bisa petugas BPOM di training dulu agar baik pelayanannya, responnya sangat lama

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Sebaiknya , jangan susah untuk di kontak
	- Jangan hanya sekedar menerima pengaduan produk dari masyarakat saja tapi SKI termasuk kosmetik dan produk pangan - Sebaiknya dilakukan audit internal
	Sebaiknya, Untuk pelayanannya lebih cepat lagi
	Saat ini sudah bagus, peraturannya jelas
	Sudah baik
	Produk yang di ajukan tidak terdaftar, harusnya di tindak lanjuti
	- Hendaknya tidak dilempar kesana kemari ketika konsumen bertanya sehingga konsumen lebih mengerti - Maksimalkan sistem online - Sistem online seharusnya memudahkan konsumen
	Untuk call centernya penuh, sehingga harus menunggu. Pelayanan kurang kompeten, memberikan jawaban yang masih ambang
	Cantumkan no kontak produsen atau pemilik produk agar lebih memudahkan konsumen saat ingin mengetahui info suatu produk
	Sudah baik.
	Tingkatkan media website
	Line Halloween BPOM terkoneksi pada line masing" tujuan yang jelas.
	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik
	Selalu puas, semoga lebih baik lagi
	Sangat mengharapkan BPOM untuk melakukan pelatihan dan pendidikan bagi yang mengajukan Produk. Selain professional juga memudahkan perizinan. Sudah sangat bagus dan selektif.
	Cukup bagus. Kami mengapresiasi pelayanan BPOM dan edukasi serta informasi yang mudah didapatkan. Apalagi soal penamaan susu kental manis, tindakan yg di lakukan BPOM sangat bagus.
	petugas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi kemampuannya karena kurang kompeten .
	saran : butuh team lagi khusus untuk contact center karena sulit sekali untuk terhubung kesana. informasi juga kurang jelas

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	ditingkatkan lagi saja
	Masih banyak masyarakat yang salah kaprah tentang obat bebas dan bebas terbatas. Tolong banyak di sosialisasikan kembali karena banyak yang berpikir arti "bebas" disana adalah bebas diperjual belikan dan berapapun jumlahnya. Dan jika 1 warung dilarang menjual obat, maka semua warung dilarang agar tidak ada rasa saling cemburu. Tolong sosialisasikan kepada penjual obat manapun, untuk tidak menjual obat dalam jumlah besar yang kemungkinan besar akan dijual kembali.
	Terlalu banyak yang menjual kosmetik online, tolong di handle. Beri 1 layanan khusus untuk pengaduan kosmetik karena banyak kosmetik palsu yang berbahaya dan murah
	Konsultan diperbanyak, banyak berbagi hadian cantik.
	dalam waktu pelayanan ada kemunduran.
	Sudah baik
	sebaiknya untuk informasi lebih detail lagi.
	lebih ditambah lagi sdm pelayanan contact center nya
	tidak ada tindak lanjut dari halobpom. sulit dihubungi. jika ada persyaratan seharusnya segera di informasikan agar pngaju bisa mempersiapkan
	kalau ada komplai seharusnya langsung di tanggapi .
	- Persyaratan dan tuntunan pengajuan hendaknya dijelaskan dengan spesifik dan ada notifikasinya
	halobpom sudah membantu
	Sosialisasi nya lebih ditingkatkan .
	Jangan sampai kalau ada orang yang mau nelfon itu sulit sekali. Harus nunggu lama. Jadi line nya perlu ditambah.
	Seharusnya pelayanan itu mengarahkan.
	Diperbaiki lagi , lebih informatif, ketika nanya harusnya ada solusi
	Seharusnya informasi antara lebih jelas.
	Ditingkatkan lagi.
	- Tidak ada nomor notifikasi - Respon kurang

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	- Notifikasi penolakan hendaknya dibarengi pemberitahuan persyaratan apa yang kurang
	Contact center bpom sulit dihubungi
	Ski direkomendasikannya lambat. Ada penurunan dalam pelayanan.
	Keseluruhan sudah Bagus tapi mungkin bisa ditingkatkan lagi pelayanan nya
	Respon lama, harus lebih cepat
	Follow up cepat di respon
	Pelayanan web/manual lebih akurat.
	Selalu berbuat yang terbaik, konsistensi dipertahankan
	Jam pemasukkan dokumen diperpanjang
	lebih ditambah lagi sdm pelayanan contact center nya
	tidak ada tindak lanjut dari halobpom. sulit dihubungi. jika ada persyaratan seharusnya segera di informasikan agar pngaju bisa mempersiapkan
	Ditingkatkan lagi pelayanannya. Lebih di permudah pelayanan Ony maupun offline nya
	BPOM tolong diperjelas lagi informasi tentang produk atau bahan-bahan yang diperbolehkan agar tidak melanggar aturan BPOM. Pelayanannya mohon ditingkatkan lagi
	Semakin bagus pelayanannya
	Responnya harus lebih cepat
	Lebih di sosialisasikan lagi, pelayanannya biar lebih mudah cari solusinya lagi
	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	Lebih bagus lagi kalau BPOM lebih cepat mengecek setiap keamanan makanan apalagi sekarang banyak makanan yang instan dan siap saji
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya
	Mudah-mudahan semakin baik dalam segala hal
	Layanan yang diinformasikan dengan standar pelayanan kurang sesuai, mohon ditingkatkan lagi

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Hendaknya informasi yang disampaikan sesuai dengan implementasi
	Lebih bagus lagi kalau BPOM lebih cepat mengecek setiap keamanan makanan, apalagi sekarang banyak makanan yang instan dan siap saji
	Info yang didapatkan tidak lengkap sehingga harus langsung menghubungi BPOM pusat
	Pelayanan agar lebih maksimal
	Perlu ditingkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan nya
	Responnya kurang cepat, soalnya dokumen sangat kita butuhkan dengan cepat karena pembeli produk menunggu SKI juga
	Lebih cepat disalurkan ke direktoratnya.
	Lebih maksimal lagi.. diarahkan dengan tepat.
	Sudah baik dipertahankan
	Pelayanan kecepatan ditingkatkan
	Jangan memberatkan syaratnya, pelayanan sudah sesuai.
	Lebih baik lagi dalam it, situs dan medianya
	Responnya kurang cepat terhadap keluhan. Mohon ditanggapi dengan cepat. Sudah 3 bulan ini belum ada lagi kabar/info apaoun
	Sudah sangat baik. Pelayanannya sangat cepat, informasi yg di dapat pun sesuai
	Lebih ditingkatkan lagi yg belum maksimalnya dan dipertahankan yg sudah baiknya
	sy berharap agar proses BPOM bisa lbh cepat lagi, mudah, nyaman. terima kasih
	Pelayanannya kurang, di permasalahan servernya diperbaiki lagi.
	Aksesnya lebih cepat lagi,
	Pelayanan kurang , tanggapannya selalu di alihkan
	Sudah baik, tingkatkan lagi.
	Tingkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik
	Untuk sistem lebih ditingkatkan lagi.

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	Tindaklanjutnya tidak ada. Tolong perbaiki.
	Sudah cukup baik.
	Sudah baik
	Pengetahuan pelayanannya kurang. Perlu ada pelatihan,
	Medianya harus lebih jelas. Jangan terlalu sering sibuk saat di telfon.
	Untuk departemen nya , nomor yang bisa dihubungi nya di tambah lagi.
	Informasi yang diberikan lengkap dan sesuai
	- Sosialisasi pada masyarakat kurang - Prosedur jangan berbelit-belit
	Tingkat keramahaan dan profesionalisme ditingkatkan. Informasi yg diberikan harus jelas
	Tingkatkan lagi kompetensi petugas
	Lebih baik pelayanannya
	Sejauh ini sudah lebih baik
	Perubahan klasifikasi perisa makanan
	Layanan BPOM sudah cukup baik
	Sudah bagus
	Lebih diperbanyak call center nya.
	Kedepannya lebih baik tidak usah dilempar apabila konsumen menghubungi
	Harus memberikan solusi yang tepat dan akurat
	Mohon berikan update atau tindak lanjutnya sampai mana, sehingga tidak hanya ditampung dan diterima tetapi ada follow up nya juga. Ada feedback. Jika ada persyaratan yg harus dipenuhi mohon konfirmasi. Tidak hanya online tapi bisa bertemu langsung juga
	Masalah pengaduan harus lebih sigap dan cepat
	Petugasnya diperbanyak agar menunggunya tidak lama
	Petugasnya diperbanyak agar menunggunya tidak lama

Unit Layanan	Saran dan Masukan
	-Responnya jangan dilempar ke yang lain - Telpon kadang hanya sampai pada penerima telpon saja, ketika ditelpon lagi lama
	Feedback ke pengguna nya gak ada dan telpon jangan di lempar
	Saran untuk Call center agar cepat merespon karena angkat telepon nya lama dan pengecekan dokumen sangat lama.
	Agar tambah personil karena kalau di telpon lama.
	Sudah bagus, semoga lebih cepat baik dan akurat
	Proses e-reg mohon dipercepat
	-Waktu yang diajukan jangan terlalu lama -Informasikan persyaratan yang kurang