PT SIGMA RESEARCH INDONESIA



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (OTSKKos) Badan POM RI Tahun 2018

Dipersiapkan untuk :

Direktorat Registrasi OTSKKos
Badan POM RI Tahun 2018

BADAN POM

Laporan Akhir

Survei Kepuasan Pelanggan

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (OTSKKos)

Badan POM RI Tahun 2018

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Badan Pengawas Obat dan Makanan

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK iv
DAFTAR TABEL vi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI 2
1.3 RUANG LINGKUP PEKERJAAN 2
1.4 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR 3
BAB II KONSEP DAN DEFINISI 4
2.1 SURVEI KEPUASAN PELANGGAN 4
2.2 BEBAN KERJA DAN KEPUASAN PELANGGAN 7
2.3 PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN 8
2.2.1 SUB DIREKTORAT REGISTRASI PRODUK DAN IKLAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN 11
2.2.2 SUB DIREKTORAT REGISTRASI KOSMETIK 12
2.2.3 SUB DIREKTORAT PENILAIAN UJI PRA KLINIK/KLINIK OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, KOSMETIK, DAN DOKUMEN INFORMASI PRODUK KOSMETIK 13
BAB III METODOLOGI SURVEI 15
3.1 METODE SURVEI 15
3.2 METODE PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 16
3.2.1. PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 16
3.2.2. PERHITUNGAN *(GAP)* KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN 17
3.2.3. IMPORTANCE *AND PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA) 18
3.3 PENENTUAN SAMPEL 20
3.4 KOMPOSISI SAMPEL RESPONDEN 21
3.4.1. RESPONDEN INTERNAL 22
3.4.2. RESPONDEN EKSTERNAL 23
BAB IV HASIL TEMUAN SURVEI 25
4.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL 25
4.2 IKM LAYANAN REGISTRASI PRODUK DAN IKLAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN 29
4.2.1. PERSYARATAN PELAYANAN 31
4.2.2. PROSEDUR LAYANAN 32
4.2.3. WAKTU LAYANAN 32
4.2.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN 34
4.2.5. PRODUK LAYANAN 34
4.2.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 35
4.2.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 35
4.2.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 35

4.2.9. SARANA PRASARANA 36
4.3 IKM LAYANAN REGISTRASI KOSMETIK 37
4.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN 39
4.3.2. PROSEDUR LAYANAN 40
4.3.3. WAKTU LAYANAN 41
4.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN 43
4.3.5. PRODUK LAYANAN 44
4.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 44
4.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 45
4.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 45
4.3.9. SARANA PRASARANA 46
4.4 IKM LAYANAN PENELITIAN UJI PRALINIK/ KLINIK OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK 47
4.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN 49
4.3.2. PROSEDUR LAYANAN 50
4.3.3. WAKTU LAYANAN 50
4.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN 53
4.3.5. PRODUK LAYANAN 54
4.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 54
4.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 55
4.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 55
4.3.9. SARANA PRASARANA 57
4.5 PENINGKATAN KINERJA DAN KEPUASAN KESELURUHAN 58
4.6 SARAN PENINGKATAN KINERJA LAYANAN 60
BAB V ANALISA BEBAN KERJA DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 1
5.1 KETERSEDIAAN DAN KEBUTUHAN PEGAWAI BPOM 1
5.2 TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI INTERNAL 3
5.3 BEBAN KERJA KARYAWAN BPOM 4
5.4 DUKUNGAN KERJA YANG DIHARAPKAN OLEH PEGAWAI BPOM 6
5.5 SARAN UNTUK PENINGKATAN KARYAWAN BEKERJA 9
5.6 HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 10
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 1
6.1 KESIMPULAN 1
6.2 REKOMENDASI 2
LAMPIRAN 4

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM 9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 11

Gambar 3.1 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan 17
Gambar 3.2 Contoh Diagram Laba - Laba 18
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan 19

Grafik 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Kategori 22
Grafik 3. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 23
Grafik 3. 3 Responden Berdasarkan Kelompok Umur 23
Grafik 3. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir 24
Grafik 3. 5 Responden Berdasarkan Jabatan 24

Grafik 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2017 – Tahun 2018 26
Grafik 4. 2 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 27
Grafik 4. 3 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2017 – 2018 28
Grafik 4. 4 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 28
Grafik 4. 5 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK 30
Grafik 4. 6 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK 30
Grafik 4. 7 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan 33
Grafik 4. 8 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK 33
Grafik 4. 9 Pengalaman Melakukan Pengaduan 36
Grafik 4. 10 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Registrasi Kosmetik 38
Grafik 4. 11 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Registrasi Kosmetik 39
Grafik 4. 12 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan 40
Grafik 4. 13 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan 41
Grafik 4. 14 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan 42
Grafik 4. 15 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Registrasi Kosmetik 42
Grafik 4. 16 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan 43
Grafik 4. 17 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Kosmetik 45
Grafik 4. 18 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK 48

Grafik 4. 19 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK 49
Grafik 4. 20 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan 51
Grafik 4. 21 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK 52
Grafik 4. 22 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama 52
Grafik 4. 23 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan 53
Grafik 4. 24 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK 55
Grafik 4. 25 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan 56
Grafik 4. 26 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan 57
Grafik 4. 27 Peningkatan Kinerja Layanan Tahun 2018 58
Grafik 4. 28 Kepuasan Pelayanan Secara Keseluruhan 59

Grafik 5. 1 Tingkat Kepuasan Pekerja dalam Menjalankan Peran dan Tugas Berdasarkan Sub Direktorat 3
Grafik 5. 2 Rata-Rata Pelanggan yang Ditangani Dalam Satu Hari Berdasarkan Sub Direktorat 4
Grafik 5. 3 Rata-Rata Pelanggan yang Ditangani Dalam Satu Bulan Berdasarkan Sub Direktorat 4
Grafik 5. 4 Kebutuhan Dukungan Sarana dan Prasarana 6
Grafik 5. 5 Kebutuhan Dukungan Pimpinan 6
Grafik 5. 6 Kebutuhan Dukungan Sistem Regulasi 7
Grafik 5. 7 Kebutuhan Dukungan Pelatihan Karyawan 7
Grafik 5. 8 Kebutuhan Dukungan Sistem IT 8
Grafik 5. 9 Kebutuhan Dukungan Sistem IT dalam Memudahkan Layanan 8
Grafik 5. 10 Perbaikan Sistem IT Untuk Mempermudah Layanan 9
Grafik 5. 11 Kepuasan Pegawai Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK dalam Menjalankan Tugas 10
Grafik 5. 12 Kepuasan *Overall* Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK 10
Grafik 5. 13 Kepuasan Pegawai Layanan Registrasi Kosmetik dalam Menjalankan Tugas .. 11
Grafik 5. 14 Kepuasan *Overall* Layanan 11
Grafik 5. 15 Kepuasan Pegawai Layanan Uji Pra Klinik/ Klinik OTSK dalam Menjalankan Tugas 12
Grafik 5. 16 Kepuasan *Overall* 12

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi 16
Tabel 3.2 Morgan & Krejcle 21
Tabel 3.2 Profil Jabatan Responden Berdasarkan Kategori Layanan 22
Tabel 3.4 Realisasi Jumlah Sampel Responden Eksternal 23

Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018 25
Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK 29
Tabel 4. 3 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan 31
Tabel 4. 4 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan 31
Tabel 4. 5 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan 32
Tabel 4. 6 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan 32
Tabel 4. 7 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan 33
Tabel 4. 8 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan 34
Tabel 4. 9 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan 34
Tabel 4. 10 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 35
Tabel 4. 11 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 35
Tabel 4. 12 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 36
Tabel 4. 13 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana 36
Tabel 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Registrasi Kosmetik 37
Tabel 4. 15 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan 39
Tabel 4. 16 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan 40
Tabel 4. 17 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan 41
Tabel 4. 18 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan 43
Tabel 4. 19 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan 44
Tabel 4. 20 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 44
Tabel 4. 21 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 45
Tabel 4. 22 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 46
Tabel 4. 23 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana 46
Tabel 4. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK 47
Tabel 4. 25 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan 49
Tabel 4. 26 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan 50
Tabel 4. 27 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan 51
Tabel 4. 28 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan 53
Tabel 4. 29 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan 54
Tabel 4. 30 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 54
Tabel 4. 31 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 55
Tabel 4. 32 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 56
Tabel 4. 33 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana 57
Tabel 4. 34 Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas 59

Tabel 4. 35 Alasan Kurang Puas 60
Tabel 4. 36 Saran Peningkatan Pelayanan 60

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

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

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

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

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan Dit. Registrasi OTSKKos BPOM secara periodik.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos BPOM.
3. Mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Dit. Registrasi OTSKKos BPOM
4. Mendorong peningkatan kinerja pada lingkup Dit. Registrasi OTSKKos BPOM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.3 RUANG LINGKUP PEKERJAAN

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

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

1.4 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR

Sistematika Laporan Akhir "**Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM Tahun 2018**" ini disusun dalam enam (6) bab dengan rincian sebagai berikut:

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

BAB II
KONSEP DAN DEFINISI

2.1 SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

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

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

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

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

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

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

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

a. ***Persyaratan***. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. ***Prosedur***. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. ***Waktu Pelayanan***. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. ***Biaya/Tarif****. Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
e. ***Produk spesifikasi jenis pelayanan***. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang tekah ditetapkan.
f. ***Kompetensi pelaksana*****. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
g. ***Perilaku Pelaksana*****. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan***. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. ***Sarana dan Prasarana.*** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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

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

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

2.2 BEBAN KERJA DAN KEPUASAN PELANGGAN

Peningkatan kualitas dan kuantitas sangat dibutuhkan oleh sebuah organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta untuk tetap eksis dan menyesuaikan perkembangan yang semakin inovatif dan kompetitif. Untuk mencapai visi dan misi, organisasi harus melakukan inovasi dan terus berevolusi menyesuaikan perkembangan jaman. Inovasipun dilakukan dengan berbagai upaya seperti pengaplikasian teknologi terbaru, penerapan kebijakan baru mengenai pengelolaan sumber daya manusia, dan perubahan desain atau model organisasi. Setiap perubahan yang terjadi membutuhkan adaptasi dan konsekuensi yang berbeda-beda. Perubahan yang berlangsung dengan cepat berakibat pada berbagai segi, salah satunya adalah peningkatan beban kerja oleh pekerja di organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan, tak jarang organisasi melakukan penambahan *job desk* dan tanggung jawab pada pekerja, permintaan untuk menguasai teknologi dan informasi terbaru, dan penyesuaian model/desain kepengurusan yang baru.

Du Tertre (2006), Grumberg (1986), Krause, Scherzer, & Rugulies, (2005) Sarazin, (2001) dalam Fournier dkk (2011) menyatakan bahwa bagi individu/pekerja, peningkatan beban kerja memiliki efek buruk pada kesehatan dan keselamatan mereka di tempat kerja, seperti gangguan muskuloskeletal, tekanan psikologis, kelelahan dan kecelakaan. Sementara Beech-Hawley, Wells, & Cole (2004) dan Rochefort (2000) dalam Fournier dkk (2011) menyatakan bahwa konsekunesi bagi organisasi atas beban pekerja berlebih yang diberikan kepada pekerja, konsekuensinya terutama melibatkan peningkatan kehadiran dan ketidak hadiran, perputaran staf dan kualitas pekerja yang lebih buruk.

Beban kerja dan kualitas yang dihasilkan menjadi penting untuk diperhatikan oleh organisasi agar langkah yang diambil dalam upaya mencapai visi dan misi organisasi tercapai dengan baik. Dalam pengelolaan SDM oleh organisasi, perlu untuk melibatkan “peran” konsumen atau pengguna layanan demi melakukan perbaikan organisasi itu sendiri. Peran konsumen atau pengguna layanan dapat berupa evaluasi kinerja pekerja organisasi. Selain itu, bagi organisasi, hasil dari evaluasi mampu menjadi pertimbangan organisasi dalam menentukan kebijakan yang terbaik untuk

pekerja yang harus mereka lindungi dan kepuasan konsumen atau pengguna layanan yang harus mereka berikan. Pengelolaan SDM yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan “produk” yang baik pula.

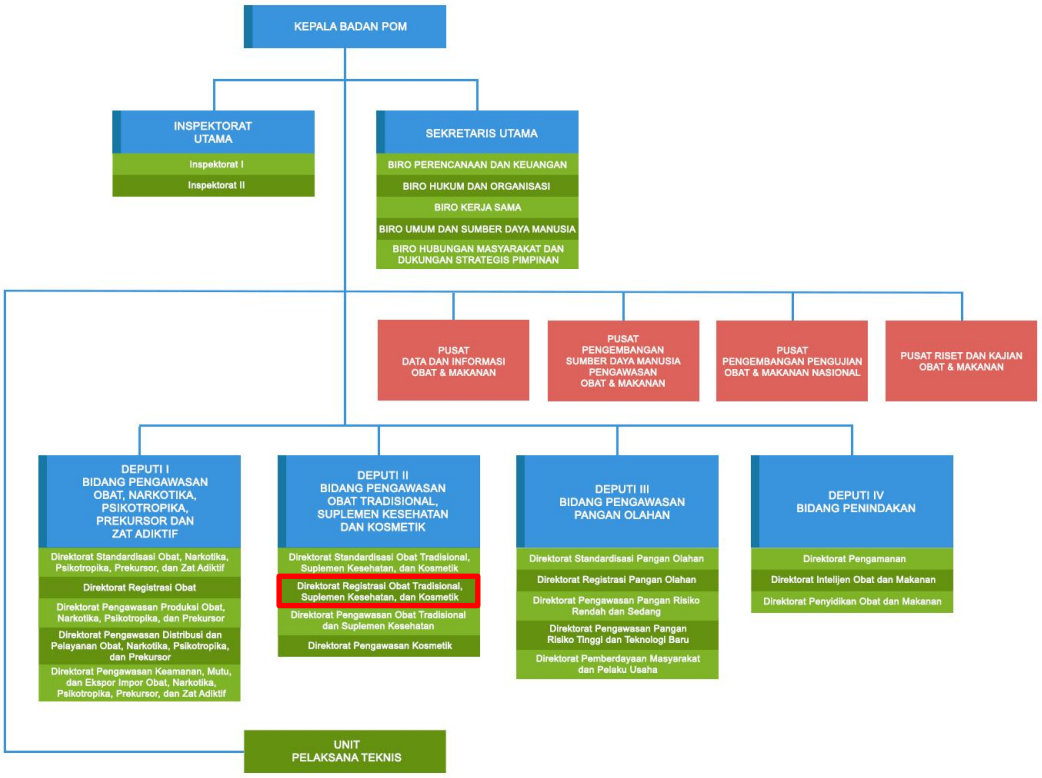
2.3 PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN

Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat BPOM adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan. BPOM berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat Dan Makanan, BPOM mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan yang terdiri atas obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Sesuai amanat, BPOM juga menyelenggarakan fungsi: (1) Penyusunan, pengawasan, pelaksanaan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan; (2) Penyusunan, penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pelaksanaan Pengawasan Sebelum Beredar dan Pengawasan Selama Beredar; (3) koordinasi pelaksanaan pengawasan Obat dan Makanan dengan instansi pemerintah pusat dan daerah; (4) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pelaksanaan penindakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan Obat dan Makanan; (5) Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, pemberian baik berupa dukungan administrasi maupun substantif, dan melakukan pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPOM; (6) Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab BPOM.

Susunan BPOM terdiri dari : a. Kepala; b. Sekretariat Utama c. Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; d. Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; e. Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan; f. Deputi Bidang Penindakan;g. Inspektorat Utama; h. Pusat; dani. Unit Pelaksana Teknis.untuk lebih jelasnya, lihat bagan berikut:

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM



Sumber: BPOM, 2017

Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; (2) Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; (3) Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan, dan; (4) Deputi Bidang Penindakan. Pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, terdapat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

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;

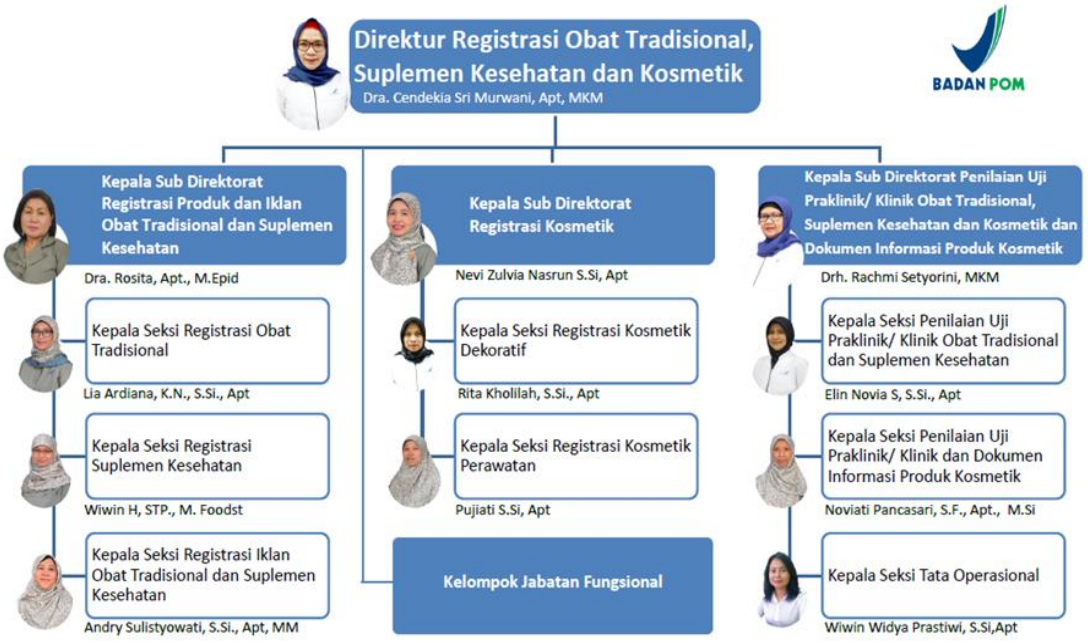
f. Pelaksanaan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;

g. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan 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; dan

h. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

Adapun berdasarkan Keputusan Kepala Badan POM tersebut, struktur organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat digambarkan sesuai dengan gambar berikut:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik



2.2.1 SUB DIREKTORAT REGISTRASI PRODUK DAN IKLAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN

Sub Direktorat Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan. Dalam melaksanakan, Subdirektorat Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan bahan penyusunan kebijakan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan;
b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan;
c. penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan;
d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan; dan
e. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan.

Sementara Subdirektorat Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sendiri terdiri atas 3 Seksi Registrasi, yaitu:

1. **Seksi Registrasi Obat Tradisional**

   Seksi Registrasi Obat Tradisional mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan registrasi obat tradisional.

2. **Seksi Registrasi Suplemen Kesehatan**

   Seksi Registrasi Suplemen Kesehatan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan registrasi suplemen kesehatan.

3. **Seksi Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan**

   Seksi Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan registrasi iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan.

2.2.2 SUB DIREKTORAT REGISTRASI KOSMETIK

Subdirektorat Registrasi Kosmetik mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang registrasi kosmetik. Dalam melaksanakan tugas, Subdirektorat Registrasi Kosmetik menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan bahan penyusunan kebijakan di bidang registrasi kosmetik dekoratif dan perawatan;
b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang registrasi kosmetik dekoratif dan perawatan;
c. penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang registrasi kosmetik dekoratif dan perawatan;
d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang registrasi kosmetik dekoratif dan perawatan; dan

e. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang registrasi kosmetik dekoratif dan perawatan.

Sementara Subdirektorat Registrasi Kosmetik atas 2 Seksi Registrasi, yaitu:

1. **Seksi Registrasi Kosmetik Dekoratif**

   Seksi Registrasi Kosmetik Dekoratif mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan registrasi registrasi kosmetik dekoratif.

2. **Seksi Registrasi Kosmetik Perawatan**

   Seksi Registrasi Kosmetik Perawatan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan registrasi registrasi kosmetik perawatan.

2.2.3 SUB DIREKTORAT PENILAIAN UJI PRA KLINIK/KLINIK OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, KOSMETIK, DAN DOKUMEN INFORMASI PRODUK KOSMETIK

Subdirektorat Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik. Dalam melaksanakan tugas, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan bahan penyusunan kebijakan di bidang penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan dokumen informasi produk kosmetik;
b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan dokumen informasi produk kosmetik;
c. penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan dokumen informasi produk kosmetik;

d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan dokumen informasi produk kosmetik;
e. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan dokumen informasi produk kosmetik; dan
f. pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

Sementara Subdirektorat Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik terdiri atas 3 Seksi, yaitu:

1. **Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan**

   Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional dan suplemen kesehatan.
2. **Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik**

   Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan penilaian uji pra klinik/klinik dan dokumen informasi produk kosmetik.
3. **Seksi Tata Operasional**

   Seksi Tata Operasional mempunyai tugas melakukan urusan tata operasional registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik.

BAB III
METODOLOGI SURVEI

3.1 METODE SURVEI

Metode penelitian yang dilakukan pada Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM Tahun 2018 menggunakan ***metode kuantitatif*** sehingga diperoleh ukuran indeks kepuasan, namun dengan pendekatan teknik beragam. Yakni, dapat melalui:

- Wawancara langsung (*face to face*, F2F) di lokasi loket Badan POM;
- Melalui survei via telepon (*telesurvey*)
- atau email/link situs survei;

adapun kriteria responden dalam survei ini adalah sebagai berikut:

- Responden dibagi menjadi dua, yaitu responden internal dan eksternal
- Responden eksternal merupakan perwakilan perusahaan yang menggunakan layanan Dit. Registrasi OTSKKos BPOM, yakni meliputi ***layanan online (asrot, mesotskkos, & notifkos) , layanan konsultasi, dan layanan uji klinik***.
- Responden internal merupakan karyawan BPOM yang bekerja di bagian pelayanan.
- Komposisi responden eksternal sebanyak 353, dan responden internal sebanyak 47.
- Tim dari Dit. Registrasi OTSKKos BPOM akan menyediakan daftar nama dan alamat perusahaan yang aktif mendaftar dalam setahun terakhir kemudian pihak penyedia jasa memilih untuk dilakukan survei terhadap perusahaan tersebut.
- Jumlah sampel dan komposisinya mengikuti data populasi pelanggan Dit. Registrasi OTSKKos BPOM setahun terakhir.

3.2 METODE PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

3.2.1. PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran layanan publik/UPT. Survei ini menggunakan skala likert 1 – 5 pada kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Berikut interval konversi, serta keterangan nilainya:

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi

Interval Skala (100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
25,00 – 64,99	D	*Tidak Baik*
65,00 – 76,60	C	*Kurang Baik*
76,61 – 88,30	B	*Baik*
88,31 – 100	A	*Sangat Baik*

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisa dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman; 2010). Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan skor rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama.

Contoh cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

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

  Skor responden 1 = 3

  Skor responden 2 = 4

  Skor responden 3 = 2

  JUMLAH SKOR = 9

  SKOR RATA-RATA = 3

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

Skor pertanyaan 1 unt responden 1 = 4

Skor pertanyaan 2 unt responden 1 = 3

Skor pertanyaan 3 unt responden 1 = 4

JUMLAH SKOR RESPONDEN 1 = 11

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1 = 3,67

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

  SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2 = 3,61

  SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3 = 2,94

  selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga skor rata-rata responden tersebut (3.67 + 3.61 + 2.94) / 3 = 3,41

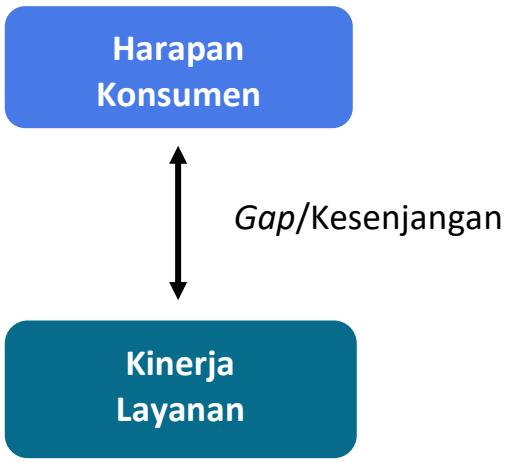
Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

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

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

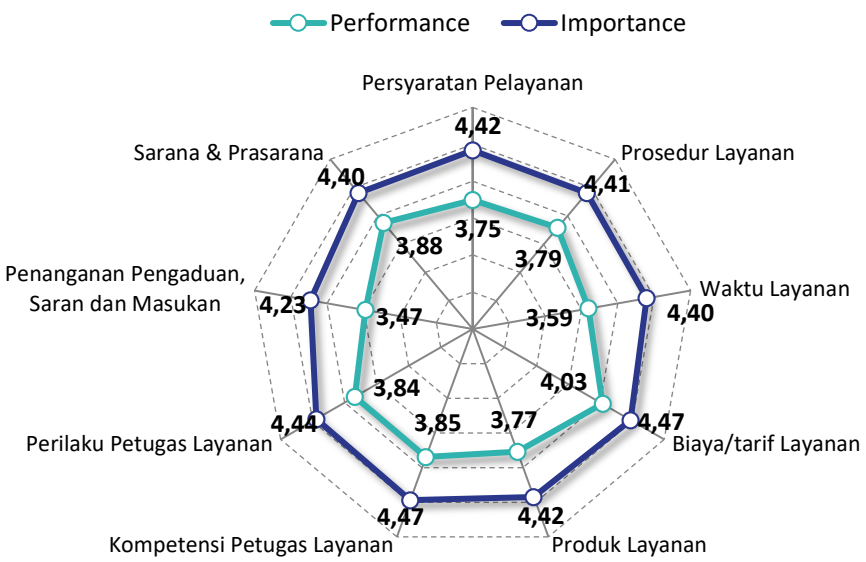
$$Gap = Kepuasan\ Pelanggan - Harapan\ Pelanggan$$

Gambar 3.1 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan



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

Gambar 3.2 Contoh Diagram Laba - Laba

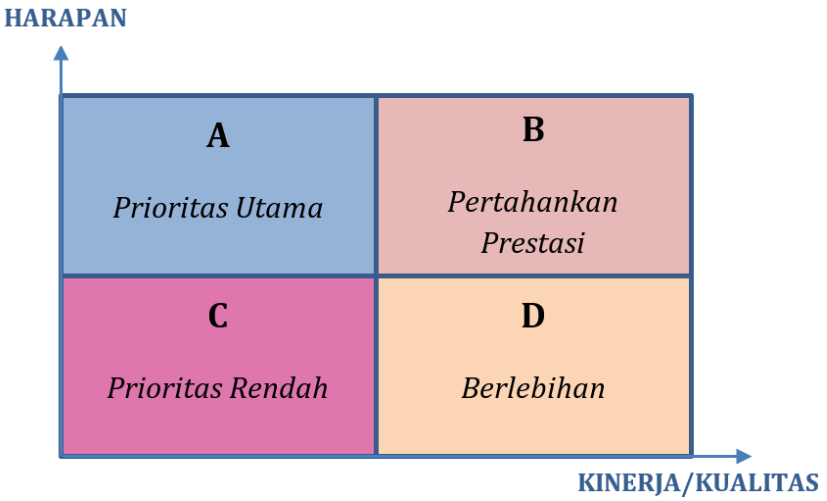


3.2.3. IMPORTANCE *AND PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA)

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

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

Gambar 3.3 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan



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

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

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

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

3.3 PENENTUAN SAMPEL

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

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

1. *Margin of Error*

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

2. *Confidence Level*

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

   $$1 - Margin\ Error$$

   Maka besar nilai *Confidence Level* sebesar :

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

3. Jumlah Sampel

   Berdasarkan Permen PANRB No. 14/2017 tentang jumlah sampel dalam survei kepuasan masyarakat dapat mengacu Tabel *Morgan & Krejcle*, yakni untuk jumlah populasi pengguna besar (>100.000) itu jumlah sampel ideal minimal **346 responden**. Target responden survei dari Konsultan adalah **400 responden**. Dalam interval kepercayan 95,0% di estimasi *error sampling* sebesar ±4,99%.

Tabel 3.2 Morgan & Krejcle

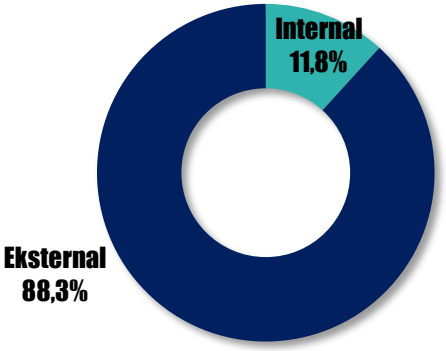
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

3.4 KOMPOSISI SAMPEL RESPONDEN

Responden dibagi menjadi dua, yaitu responden eksternal dan internal. Responden eksternal merupakan pelanggan BPOM dan responden internal merupakan karyawan BPOM yang bertugas di bagian pelayanan. Pengambilan sampel responden eksternal pada Survei Kepuasan Pelanggan ini digunakan dua metode, yaitu CLT (*Central Location Test*) dan telesurvei. Metode CLT dilakukan di masing – masing loket layanan dengan proporsi responden menyesuaikan keadaan di loket layanan (ramai tidaknya pelanggan yang datang). Sementara telesurvei dilakukan di kantor Sigma dengan mempertimbangkan proporsi

pelanggan berdasarkan wilayah. Untuk responden internal, survei dilakukan dengan membagikan link yang kemudian diisi oleh karyawan BPOM. Jumlah sampel responden eksternal sebanyak sebanyak 353, dan jumlah responden internal (pegawai BPOM OTSKKos) sebanyak 47. Untuk lebih jelasnya lihat gambar berikut:

Grafik 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Kategori
Basis: Seluruh Responden (n = 400)



3.4.1. RESPONDEN INTERNAL

Secara keseluruhan, lebih dari separuh responden internal memiliki jabatan sebagai Fungsional PFM sebesar 59,6%. Jika diamati berdasarkan kategori layanan, responden yang menjabat sebagai Fungsional PFM juga lebih dominan dibandingkan jabatan lainnya.

Tabel 3.3 Profil Jabatan Responden Berdasarkan Kategori Layanan
Basis: Seluruh Responden Internal (n = 47)

Kategori Posisi/ Jabatan	Total	Kategori Layanan		
		Registrasi Produk dan Iklan OT dan SK	Registrasi Kosmetik	Penilaian Uji Pralinik/ Klinik OT, SK & K Dokumen Informasi PK
Basis Responden	**47**	**21**	**15**	**11**
Fungsional PFM	**59,6%**	66,7%	60,0%	45,5%
Staff Tata Operasional	**21,3%**	19,0%	26,7%%	18,2%
Pramubakti	**6,4%**	-	13,3%	9,1%
Staf IT	**2,1%**	-	-	9,1%
Kasie Registrasi OT	**6,4%**	14,3%	-	-
Kasie Uji Praklinik/klinik & Kosmetik	**4,3%**	-	-	18,2%

3.4.2. RESPONDEN EKSTERNAL

Sementara detail responden Eksternal Survei Kepuasan Pelanggan digambarkan dalam tabel berikut:

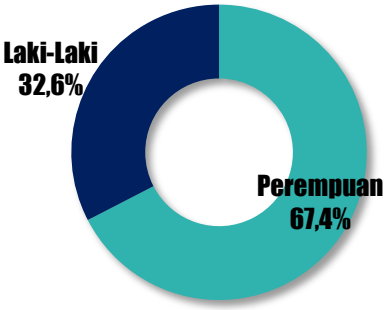
Tabel 3.4 Realisasi Jumlah Sampel Responden Eksternal
Basis: Seluruh Responden Eksternal (n = 353)

No.	Jenis Layanan	Metode		Jumlah
		CLT	Telesurvei	
1.	Layanan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	32	49	**81**
2.	Layanan Notifikasi Kosmetik	147	105	**252**
3.	Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	5	15	**20**
Total		**184**	**169**	**353**

Berdasarkan tabel 3.4 realisasi jumlah responden eksternal sebanyak 353, yang dibagi menjadi 2 metode, yaitu metode CLT atau wawancara langsung face to face sebanyak 184, dan metode Telesursurvei atau wawancara telepon sebanyak 169 orang.

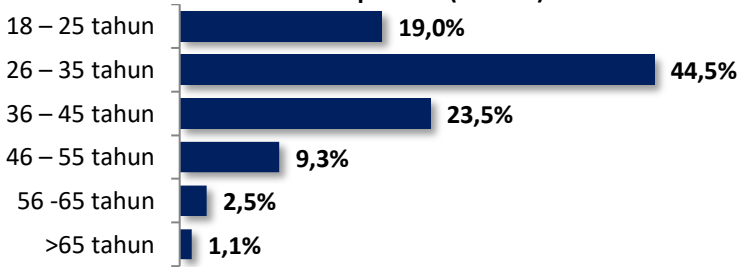
Sebagian besar pengguna layanan BPOM OTSSKos adalah perempuan dengan persentase hampir 67%. Sementara itu, ada 33% pengguna layanan OTSSKos adalah laki-laki.

Grafik 3. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Basis: Seluruh Responden Eksternal (n = 353)



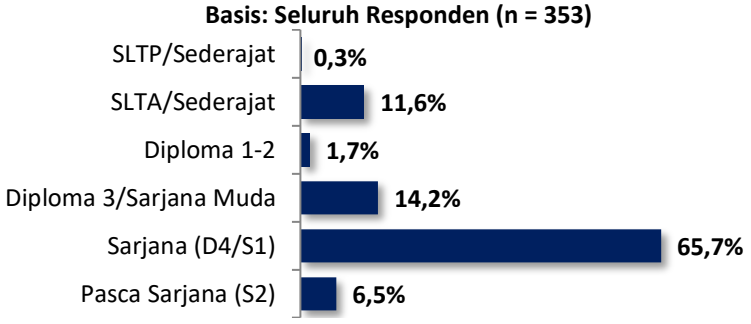
Lebih dari 50% pengguna layanan BPOM OTSSKos berumur antara 18 – 35 tahun dengan persentase setiap kelompok umur adalah 26-35 tahun (44,48%) dan 18-25 tahun (18,98%).

Grafik 3. 3 Responden Berdasarkan Kelompok Umur
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



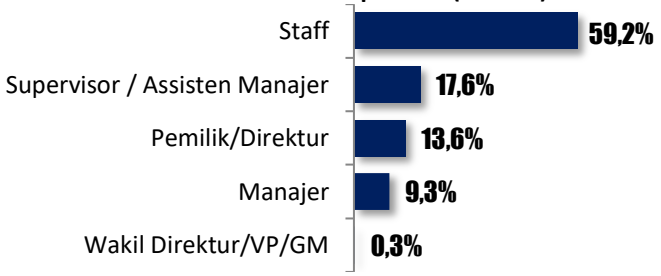
Secara umum, pengguna layanan BPOM OTSSMKos lebih banyak memiliki latar belakang pendidikan, yaitu Sarjana (D4/S1) (65,72%), kemudian Diploma 3/ Sarjana Muda dengan skor sebesar (14,16%). Selain itu pengguna layanan yang memiliki latar belakang pendidikan SLTA/Sederajat mencapai 11,61%.

Grafik 3. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



Hampir separuh pengguna layanan BPOM OTSSMKos mempunyai jabatan sebagai staff (59,21%). Pekerjaan lainnya yang banyak menggunakan jasa layanan BPOM OTSSMKos adalah Supervisor/ Assisten Manajer (17,56%) dan Pemilik/ Direktur (13,60%).

Grafik 3. 5 Responden Berdasarkan Jabatan
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



BAB IV
HASIL TEMUAN SURVEI

4.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018 adalah sebesar 3,77 [skala 5] atau 75,50 [skala 100]. Artinya, kinerja unit layanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada antara skor 65,00 – 76,60. Indeks Kepuasan Masyarakat yang masih dinilai kurang baik ini akan di analisa lebih mendalam menggunakan Analisa Beban Kerja pada sub bab berikutnya.

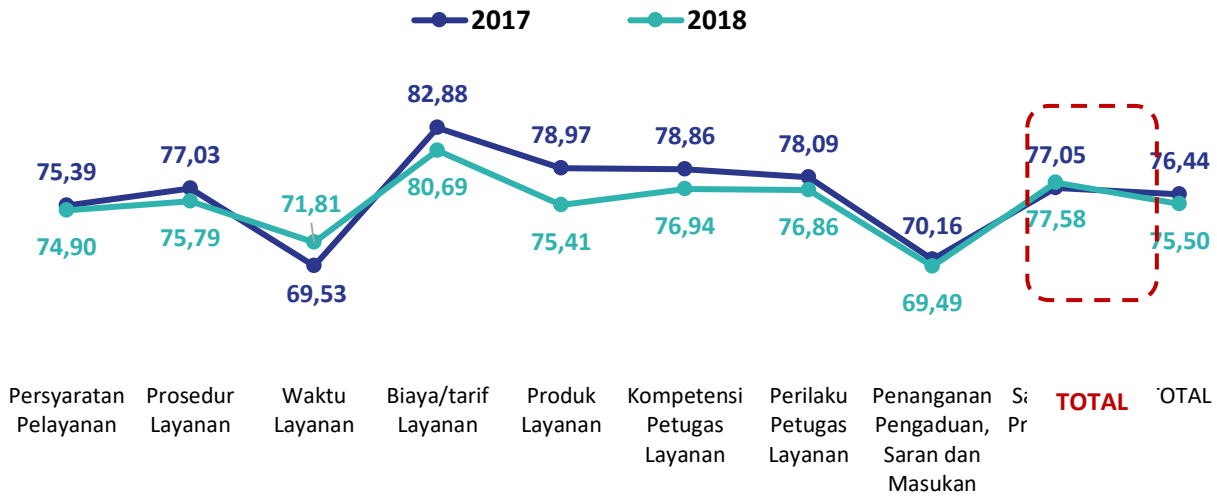
Meskipun demikian, terdapat empat parameter yang termasuk kedalam kategori BAIK karena memiliki indeks pada rentang 76,61 – 88,30. Parameter tersebut adalah *Biaya/ Tarif layanan, Kompetensi petugas layanan, Perilaku petugas layanan* serta *Sarana & prasarana*.

Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018
Basis: Seluruh Responden (n = 353)

NO	Parameter Kepuasan	IKM Tahun 2018	
		[Skala 5]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,75	74,90
2.	Prosedur Layanan	3,79	75,79
3.	Waktu Layanan	3,59	71,81
4.	Biaya/tarif Layanan	4,03	80,69
4.	Produk Layanan	3,77	75,41
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,85	76,94
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,84	76,86
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	69,49
9.	Sarana & Prasarana	3,88	77,58
INDEKS TOTAL		**3,77**	**75,50**

Terdapat perbedaan skala pengukuran kepuasan pada survei tahun 2017 dab 2018. Pada survei tahun 2017 digunakan skala likert genap (4), sementara pada survei tahun 2018 menggunakan skala likert ganjil (5). Meskipun demikian, skala tersebut dikonversi menjadi skala 100 untuk dilakukan analisa kepuasan berdasarkan peraturan Permenpan RB. Perbandingan Indeks Kepuasan Mayarakat tahun 2017 – 2018 dapat terlihat pada grafik dibawah ini. IKM Total tahun 2018 sebesar 75,50 mengalami penurunan sebesar 0,94 poin dibandingkan tahun 2017. Begitu pula jika diamati berdasarkan parameternya, terdapat 7 parameter yang pada tahun 2018 ini indeksnya mengalami penurunan. Parameter tersebut adalah *persyaratan pelayanan, prosedur layanan, biaya/tarif layanan, produk layanan, kompetensi petugas layanan, perilaku petugas layanan,* serta *penanganan pengaduan, saran dan masukan.* Selanjutnya, terdapat 2 parameter yang indeks mengalami peningkatan yakni parameter *waktu layanan* dan *sarana & prasarana.*

Grafik 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2017 – Tahun 2018

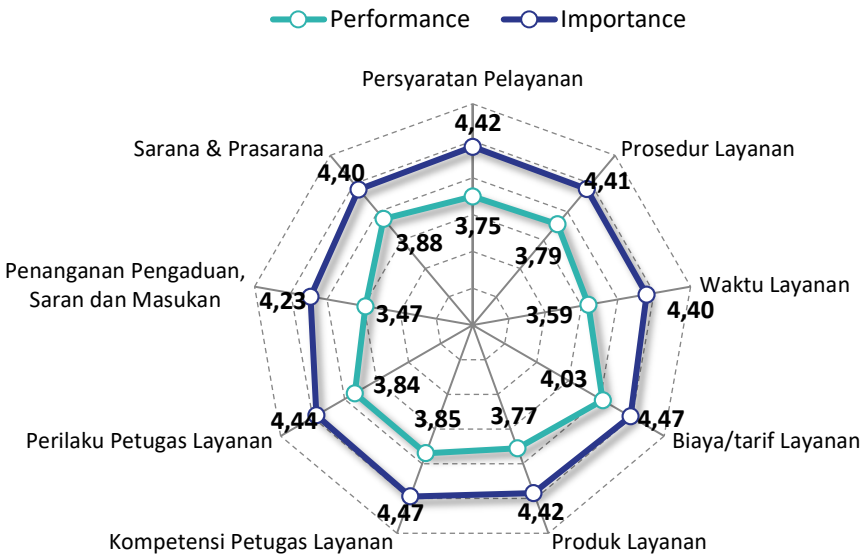


Kesenjangan atau *gap* yang terjadi antara harapan pelanggan (*importance level*) dengan penilaian layanan yang diterima (*performance level*) adalah hal perlu diperhatikan. Semakin rendah kesenjangan yang terjadi maka persepsi positif yang dibangun pun semakin baik. Sebaliknya, semakin tinggi kesenjangan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

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik dibawah ini, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam

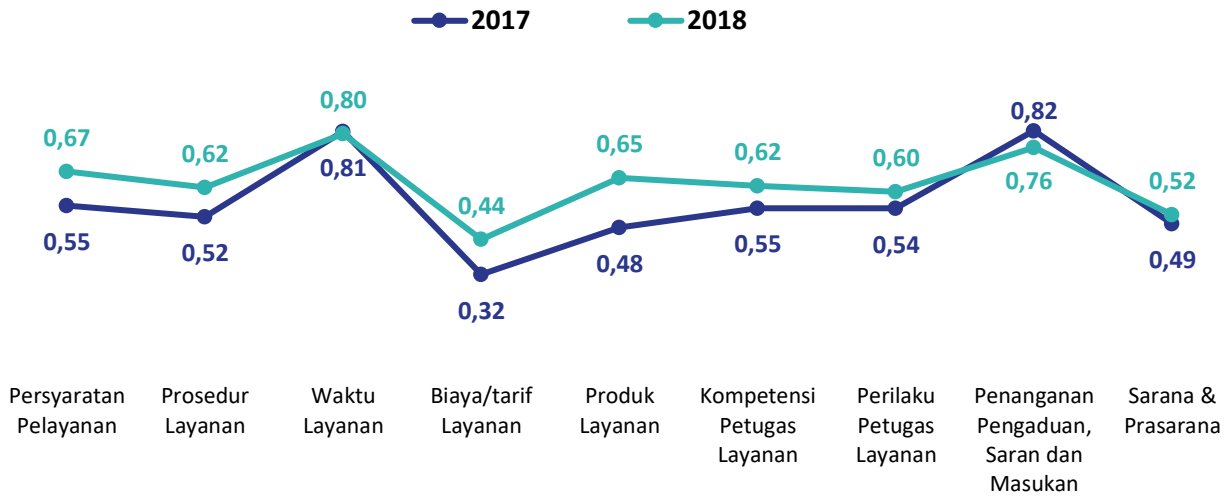
tingkat wajar. Beberapa unsur layanan yang diterapkan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik memiliki gap kurang dari 0,5 yang berarti mendekati harapan dari pengguna layanan. Unsur tersebut adalah *Biaya/Tarif Layanan* (gap 0,44). Sementara itu unsur dengan gap tertinggi adalah *Waktu Layanan* (0,80).

Grafik 4. 2 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



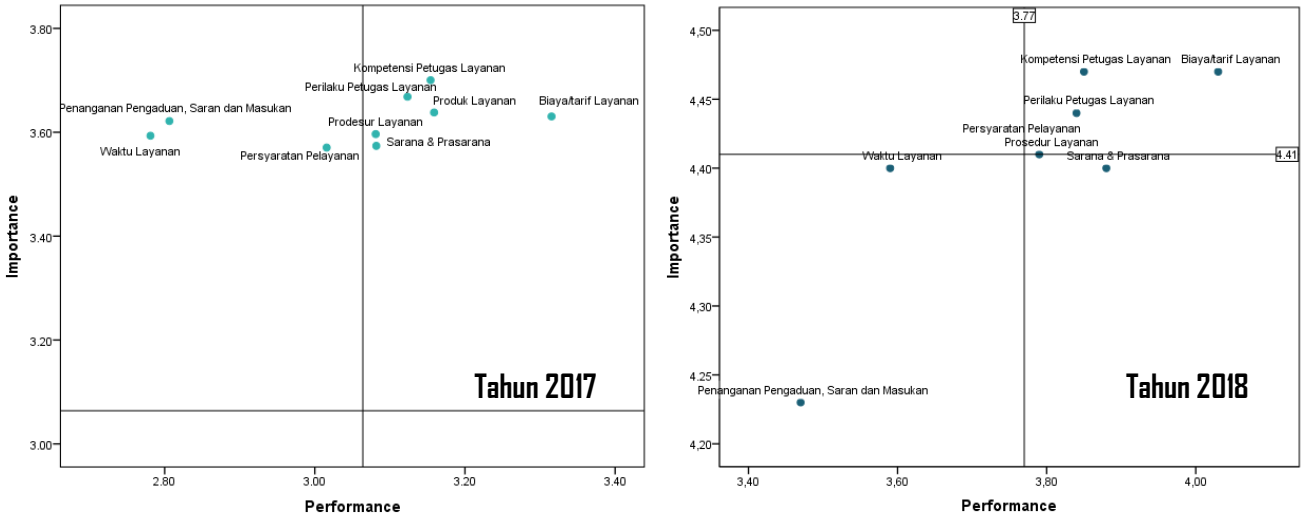
Pada survei tahun 2018, terdapat 7 parameter yang mengalami peningkatan Kesenjangan atau *gap* yang terjadi antara harapan pelanggan (*importance level*) dengan penilaian layanan yang diterima (*performance level*). Parameter tersebut adalah *persyaratan pelayanan, prosedur layanan, biaya/tarif layanan, produk layanan, kompetensi petugas layanan, perilaku petugas layanan* serta *sarana & prasarana.* Artinya, setiap tahun harapan atau ekspektasi pengguna layanan semakin meningkat. Sehingga Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik harus menjawab hal tersebut dengan semakin meningkatkan *performance* pelayanan yang diberikan.

Grafik 4. 3 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2017 – 2018
Basis: Seluruh Responden



Untuk peningkatan kinerja layanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik dibawah ini dapat terlihat bahwa tidak ada parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*. Berbeda dengan survei tahun 2017, terdapat 3 parameter yang masuk kuadran improvement yakni parameter *persyaratan layanan, waktu layanan,* serta *penanganan pengaduan, saran dan masukan.*

Grafik 4. 4 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



4.2 IKM LAYANAN REGISTRASI PRODUK DAN IKLAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN

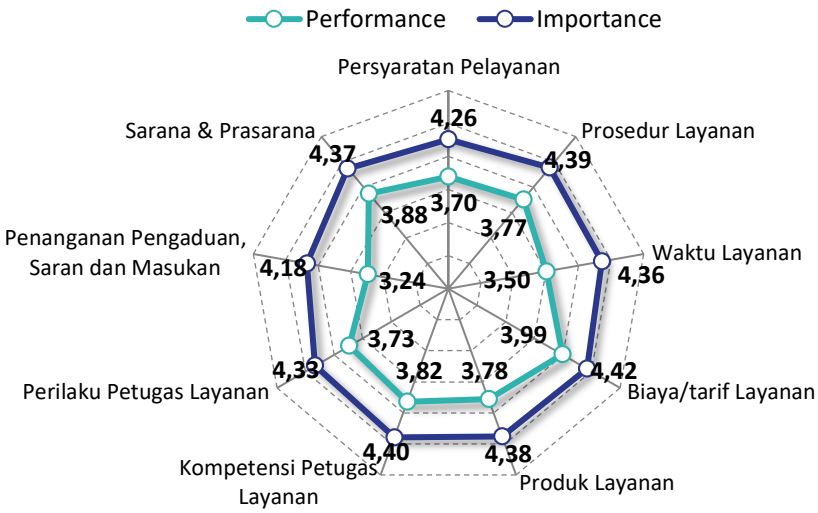
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Registrasi Produk dan Iklan OT & SK adalah sebesar 3,71 [skala 5] atau 74,26 [skala 100]. Artinya, secara umum kinerja di layanan Registrasi Kosmetik dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada interval skor 65,00 – 76,60. Parameter yang dinilai BAIK karena berada pada skala 76,61 – 88,30, yakni *Biaya/ Tarif layanan* (79,88).

Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

NO	Parameter Kepuasan	IKM Tahun 2018	
		[Skala 5]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,70	73,91
2.	Prosedur Layanan	3,77	75,31
3.	Waktu Layanan	3,50	70,06
4.	Biaya/tarif Layanan	3,99	79,88
4.	Produk Layanan	3,78	75,60
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,82	76,42
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,73	74,69
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	64,89
9.	Sarana & Prasarana	3,88	77,60
INDEKS TOTAL		**3,71**	**74,26**

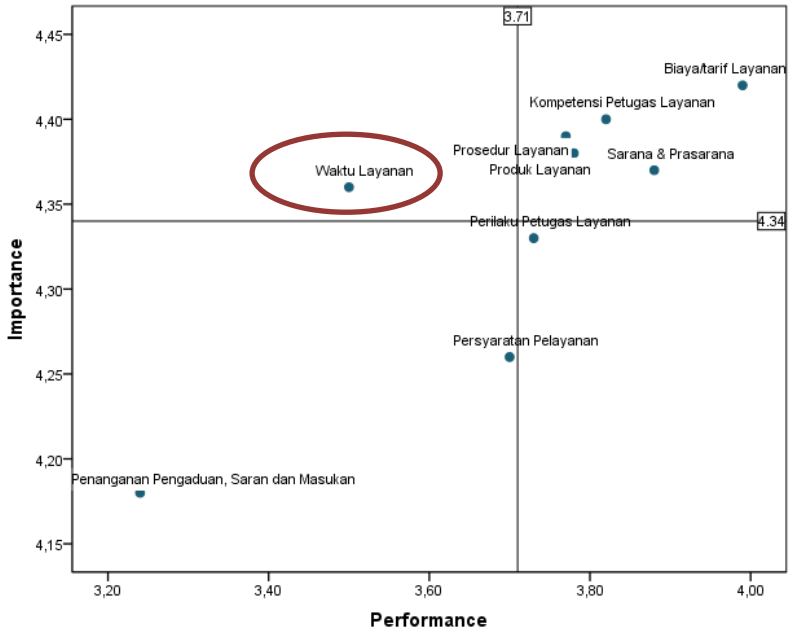
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik dibawah ini, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Parameter yang memiliki gap tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* dengan gap sebesar 0,93, sehingga parameter ini merupakan unsur dengan tingkat kepuasan terendah.

Grafik 4. 5 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)



Untuk peningkatan kinerja layanan di unit layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik dibawah ini dapat terlihat bahwa parameter *Waktu Layanan* yang masuk dalam kuadran *improvement*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Biaya/tarif layanan, Kompetensi petugas layanan, Prosedur layanan, Produk layanan,* serta *Sarana & prasarana.*

Grafik 4. 6 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)



4.2.1. PERSYARATAN PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Persyaratan Pelayanan** di Layanan Registrasi Produk OTSK adalah 73,91 sehingga dinilai KURANG BAIK karena berada pada skor 65,00 – 76,60 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Informasi mengenai persyaratan layanan cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online* yakni sebesar 77,78.

Tabel 4. 3 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,89	77,78
2.	Persyaratan layanan **mudah dipahami**.	3,62	72,35
3.	Persyaratan layanan **mudah dipenuhi**	3,58	71,60
	Skor Total	**3,70**	**73,91**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Persyaratan Pelayanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah informasi tentang persyaratan yang kurang lengkap dan persyaratan layanan sulit dipenuhi dengan persentase masing-masing sebesar 37,5%.

Tabel 4. 4 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Responden yang Menjawab Kurang Puas – Tidak Puas (n = 8)

Alasan Ketidakpuasan	Frek (%)
Informasi tentang persyaratan kurang lengkap	37,5%
Persyaratan layanan sulit dipenuhi	37,5%
Persyaratan bertambah dan berbeda dengan sebelumnya	25,0%

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

4.2.2. PROSEDUR LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Prosedur Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni sebesar 75,31 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Informasi mengenai prosedur layanan mudah dipahami* (skor = 76,54).

Tabel 4. 5 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik Uji Praklinik/Klinik cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,79	75,80
2.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	3,83	76,54
3.	**Prosedur pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik/ Uji Praklinik/Klinik mudah dijalankan.**	3,70	74,07
4.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui loket layanan/telepon/email.**	3,74	74,81
	Skor Total	**3,77**	**75,31**

4.2.3. WAKTU LAYANAN

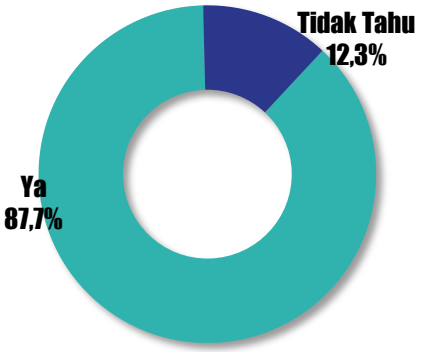
Indeks kepuasan terhadap parameter **Waktu Layanan** dinilai KURANG BAIK dengan skor 70,06 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Informasi tentang waktu pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan tersedia* (skor = 72,10).

Tabel 4. 6 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Ketersediaan Informasi tentang **waktu pelayanan** di sekitar loket	3,57	71,36
2.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	3,46	69,14
3.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	3,60	72,10
4.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	3,38	67,65
	Skor Total	**3,50**	**70,06**

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

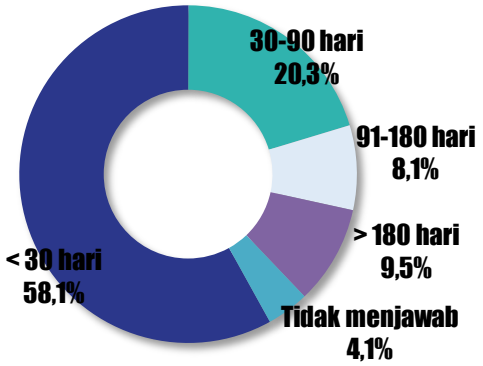
Grafik 4. 7 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)



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

Dari responden yang mengetahui jangka waktu kepengurusan, sebagian besar (58,1%) menyebutkan jangka waktunya adalah kurang dari 30 hari.

Grafik 4. 8 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK
Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu Kepengurusan (n = 74)



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

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

Tabel 4. 7 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

Saran	Frek (%)
Menambah jumlah petugas	50,6%
Penyempurnaan sistem Online	32,1%
Mengubah batas waktu (timeline) penyelesaian pendaftaran	25,9%
Membatasi jumlah permohonan dengan kepastian waktu	13,6%
Lainnya, sebutkan ...	27,2%

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

4.2.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Biaya/Tarif Pelayanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 79,88 poin (Skala 100). Parameter yang memiliki indeks tertinggi adalah *Tidak ada biaya tambahan selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank* (skor = 83,46).

Tabel 4. 8 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	4,00	80,00
2.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	3,95	79,01
3.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	4,17	83,46
4.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	3,85	77,04
	Skor Total	**3,99**	**79,88**

4.2.5. PRODUK LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Produk Layanan** dinilai dinilai KURANG BAIK, karena memiliki skor sebesar 75,51 poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Website asrot/ notifkos/ sireka mudah untuk diakses* dan *Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka terjamin* dengan indeks berkisar pada nilai 79.

Tabel 4. 9 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah **untuk diakses**	3,99	79,75
2.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	3,96	79,26
3.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	3,85	77,04
4.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	3,83	76,54
4.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama	3,72	74,46
6.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	3,29	65,85
7.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	3,77	75,38
8.	Jumlah loket layanan **cukup tersedia**	3,35	67,08
9.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	3,83	76,62
10.	Fasilitas pendukung di loket **cukup tersedia**	3,89	77,85
	Skor Total	**3,78**	**75,51**

4.2.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Kompetensi Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 76,42 poin (Skala 100).

Tabel 4. 10 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,81	76,30
2.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diurus oleh pelanggan	3,83	76,54
	Skor Total	**3,82**	**76,42**

4.2.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Perilaku Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 74,69 poin (Skala 100).

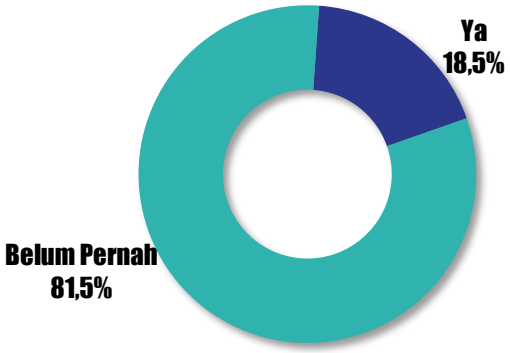
Tabel 4. 11 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas/sistem merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	3,72	74,32
2.	Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami** melalui sistem informasi pelayanan	3,75	75,06
	Skor Total	**3,73**	**74,69**

4.2.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan tentang **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** ini khusus ditanyakan terhadap responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan di layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan baik secara langsung maupun melalui media-media yang sudah disediakan. Responden penerima layanan Penilaian Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yang pernah melakukan pengaduan adalah sebanyak 18,5%.

Grafik 4. 9 Pengalaman Melakukan Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)



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

Indeks kepuasan terhadap parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 64,89 poin (Skala 100).

Tabel 4. 12 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan (n = 15)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	3,47	69,33
2.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,13	62,67
3.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,13	62,67
	Skor Total	**3,24**	**64,89**

4.2.9. SARANA PRASARANA

Indeks kepuasan terhadap parameter **Sarana dan Prasarana** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 77,60 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Fasilitas Musholla yang memadai* (skor = 81,98). Sementara indikator terendah adalah *fasilitas wifi yang memadai* (skor = 71,60).

Tabel 4. 13 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana
Basis: Penerima Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:		
	- Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	3,69	73,83
	- Bahan bacaan (koran/buletin)	3,69	73,83
	- Siaran TV	3,75	75,06
	- Brosur/Leaflet/Banner	3,84	76,79

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
	- Wifi / Jaringan Internet	3,58	71,60
	- Pendingin ruangan/AC	4,06	81,23
	- Kotak saran / pengaduan	3,86	77,28
	- Air minum	3,95	79,01
	- Charging box	4,06	81,23
	- Komputer pemantau sistem online	3,88	77,53
2.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai		
	- Toilet yang bersih	3,98	79,51
	- Musholla	4,10	81,98
	- Lahan parkir memadai	3,46	69,14
3.	**Kondisi** unit layanan:		
	- Kenyamanan	3,90	78,02
	- Kebersihan	3,98	79,51
	- Kerapihan ruangan	4,01	80,25
	- Keamanan	3,95	79,01
	Skor Total	**3,88**	**77,60**

4.3 IKM LAYANAN REGISTRASI KOSMETIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Registrasi Kosmetik adalah sebesar 3,80 [skala 5] atau 75,90 [skala 100]. Artinya, secara umum kinerja di layanan Registrasi Kosmetik dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada interval skor 65,00 – 76,60. Terdapat empat parameter dinilai BAIK yang berada pada skala 76,61 – 88,30, yakni *Biaya/ Tarif layanan; Kompetensi petugas layanan; Perilaku petugas layanan; serta Sarana & prasarana.*

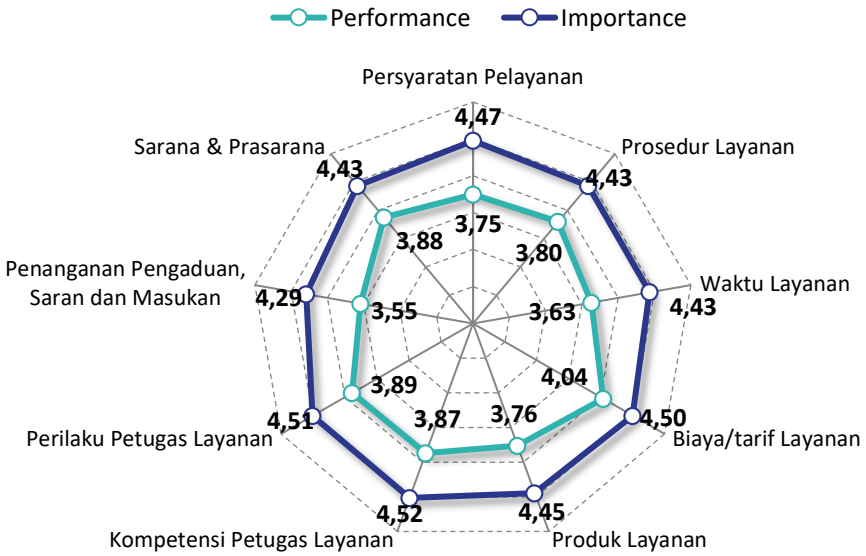
Tabel 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Registrasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

NO	Parameter Kepuasan	IKM Tahun 2018	
		[Skala 5]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,75	74,95
2.	Prosedur Layanan	3,80	75,93
3.	Waktu Layanan	3,63	72,58
4.	Biaya/tarif Layanan	4,04	80,79
4.	Produk Layanan	3,76	75,20
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,87	77,42
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,89	77,78
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	70,91
9.	Sarana & Prasarana	3,88	77,57
INDEKS TOTAL		**3,80**	**75,90**

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik dibawah ini, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam

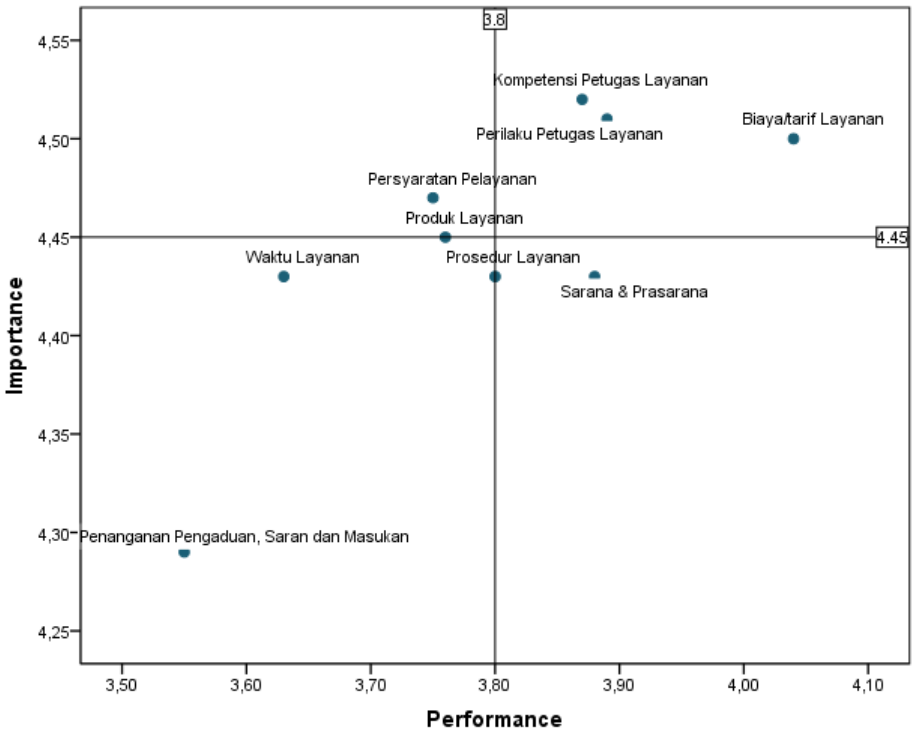
tingkat wajar. Unsur yang memiliki gap tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* dengan gap sebesar 0,75, sehingga parameter ini merupakan unsur dengan tingkat kepuasan terendah.

Grafik 4. 10 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Registrasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)



Untuk peningkatan kinerja di layanan Notifikasi Kosmetik, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik 4.12 dapat terlihat bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Waktu Layanan, Kompetensi Petugas Layanan, Perilaku Petugas Layanan, Persyaratan Pelayanan, Produk Layanan,* dan *Sarana & Prasarana* merupakan Parameter – parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*.

Grafik 4. 11 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Registrasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)



4.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN

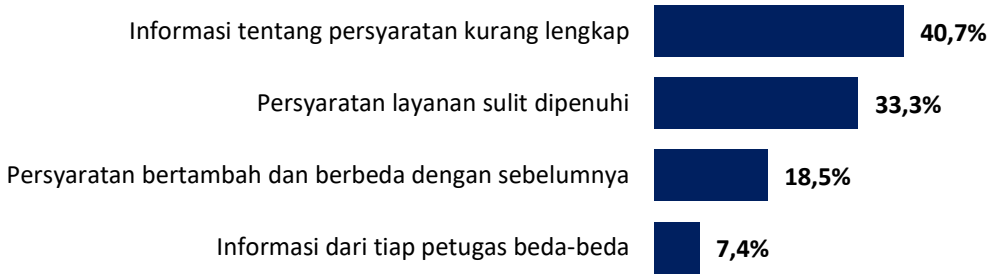
Indeks kepuasan terhadap parameter **Persyaratan Pelayanan** di Layanan Registrasi Kosmetik dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 65,00 – 76,60 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Persyaratan layanan mudah dipahami* yakni sebesar 75,40. Sementara indikator terendah adalah *Persyaratan layanan mudah dipenuhi* (skor = 74,21).

Tabel 4. 15 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,76	75,24
2.	Persyaratan layanan **mudah dipahami**.	3,77	75,40
3.	Persyaratan layanan **mudah dipenuhi**	3,71	74,21
	Skor Total	**3,75**	**74,95**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Persyaratan Pelayanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah informasi mengenai persyaratan yang kurang lengkap (40,7%). Alasan selanjutnya yang masih cukup banyak disebutkan adalah persyaratan sulit dipenuhi (33,3%)

Grafik 4. 12 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 27)



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

4.3.2. PROSEDUR LAYANAN

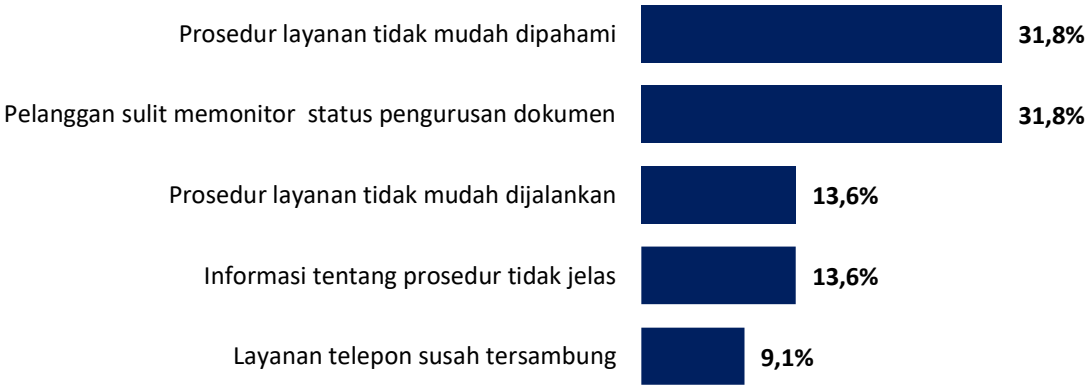
Indeks kepuasan terhadap parameter **Prosedur Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni sebesar 75,93 poin (Skala 100). Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Informasi mengenai prosedur layanan mudah dipahami* (skor = 77,38). Sementara indikator terendah adalah *Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara online atau berkonsultasi langsung dengan petugas melalui telepon/email* (Skor = 74,44).

Tabel 4. 16 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik** **Uji Praklinik/Klinik cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,83	76,59
2.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	3,87	77,38
3.	**Prosedur pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik/ Uji Praklinik/Klinik mudah dijalankan.**	3,77	75,32
4.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui loket layanan/telepon/email.**	3,72	74,44
	Skor Total	**3,80**	**75,93**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Prosedur Layanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah Prosedur layanan tidak mudah dipahami dan pelanggan sulit memonitor status pengurusan dokumen dengan persentase masing-masing sebesar 31,8%.

Grafik 4. 13 Alasan Ketidakpuasan Terhadap Parameter Prosedur Layanan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas/Kurang Puas (n = 22)



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

4.3.3. WAKTU LAYANAN

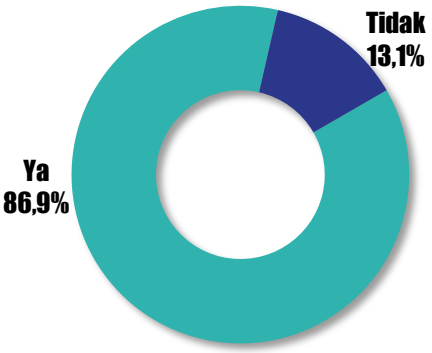
Indeks kepuasan terhadap parameter **Waktu Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 72,58 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Ketersediaan Informasi tentang waktu pelayanan di sekitar loket* (74,37) dan *Informasi tentang waktu pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan tersedia* (74,60).

Tabel 4. 17 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Ketersediaan Informasi tentang **waktu pelayanan** di sekitar loket	3,72	74,37
2.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	3,56	71,27
3.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	3,73	74,60
4.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	3,50	70,08
	Skor Total	**3,63**	**72,58**

Sebanyak 86,9% responden menyatakan sudah mengetahui jangka waktu *(timeline)* dari proses awal hingga akhir.

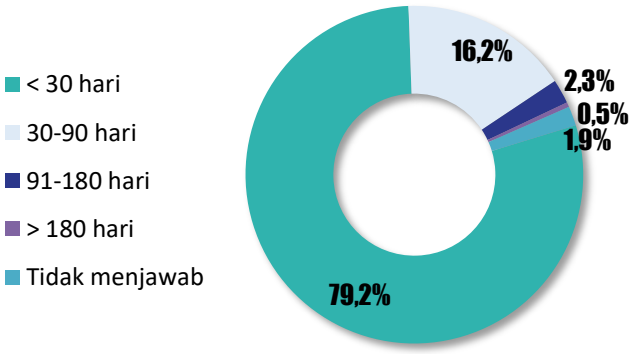
Grafik 4. 14 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)



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

Dari responden yang mengetahui jangka waktu kepengurusan, sebagian besar (79,2%) menyebutkan jangka waktunya adalah kurang dari 30 hari. Sementara jangka waktu terlama yang disebutkan adalah 3 bulan, yaitu oleh 0,5% responden.

Grafik 4. 15 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Registrasi Kosmetik
Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan (n = 216)

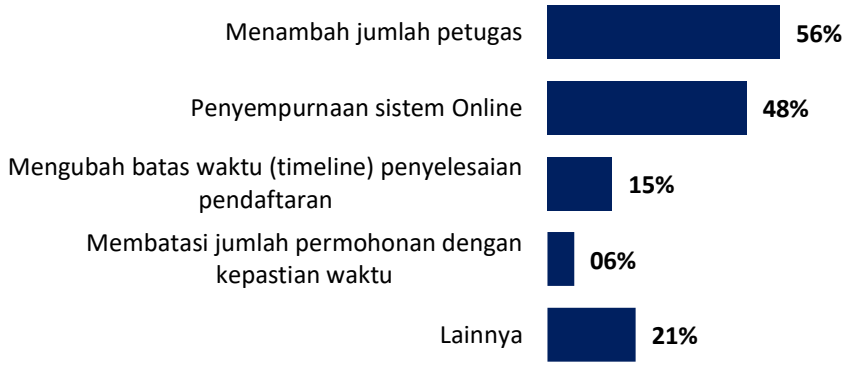


"Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari proses pendaftaran [SA] Jika ya, sebutkan berapa hari?"

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

Untuk memperbaiki waktu pelayanan, saran yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah mengenai Sumber Daya Manusia/SDM yakni menambah jumlah petugas yakni sebesar 55,6%. Alasan selanjutnya yang masih cukup banyak disebutkan adalah penyempurnaan sistem online.

Grafik 4. 16 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)



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

4.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Biaya/Tarif Pelayanan** dinilai BAIK karena berada pada nilai 76,61 – 88,30 yakni sebesar 80,79. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Tidak ada biaya tambahan selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank* (skor = 82,22).

Tabel 4. 18 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	4,06	81,27
2.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	4,06	81,11
3.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	4,11	82,22
4.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	3,93	78,57
	Skor Total	**4,04**	**80,79**

4.3.5. PRODUK LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Produk Layanan** dinilai dinilai KURANG BAIK, karena memiliki skor sebesar 74,36 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka terjamin, Proses untuk meng-unggah (upload) dan unduh (dowload) file mudah, Menu isian (input data) form aplikasi mudah digunakan (user friendly)* dengan nilai indeks berkisar pada 78 Poin. Sementara indikator terendah adalah *Waktu tunggu antrian tidak terlalu lama* (skor = 60,10).

Tabel 4. 19 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah **untuk diakses**	3,87	77,46
2.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	3,92	78,49
3.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	3,91	78,17
4.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	3,92	78,41
4.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama	3,54	70,77
6.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	3,01	60,10
7.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	3,82	76,31
8.	Jumlah loket layanan **cukup tersedia**	3,16	63,18
9.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	3,88	77,64
10.	Fasilitas pendukung di loket **cukup tersedia**	3,77	75,49
	Skor Total	**3,72**	**74,36**

4.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Kompetensi Petugas Layanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 77,42 poin (Skala 100).

Tabel 4. 20 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,88	77,70
2.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diurus oleh pelanggan	3,86	77,14
	Skor Total	**3,87**	**77,42**

4.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Perilaku Petugas Layanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 77,78 poin (Skala 100).

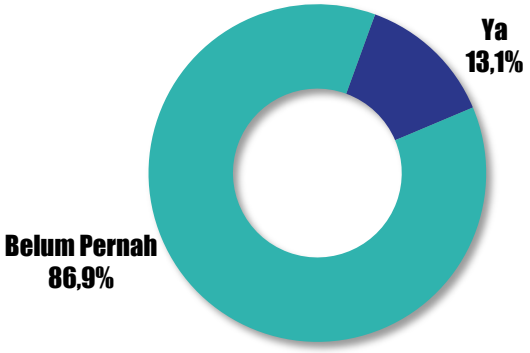
Tabel 4. 21 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas/sistem merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	3,90	78,10
2.	Petugas/sistem memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami** melalui sistem informasi pelayanan	3,87	77,46
	Skor Total	**3,89**	**77,78**

4.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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

Grafik 4. 17 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Kosmetik
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 255)



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

Indeks kepuasan terhadap parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 70,91 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) mudah diakses* (skor = 72,73).

Tabel 4. 22 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Registrasi Kosmetik (n = 33)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	3,64	72,73
2.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,45	69,09
3.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,55	70,91
	Skor Total	**3,55**	**70,91**

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

4.3.9. SARANA PRASARANA

Indeks kepuasan terhadap parameter **Sarana dan Prasarana** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 77,57 poin (Skala 100). Indikator tertinggi adalah *Fasilitas musholla yang memadai; kondisi kerapihan ruangan dan kondisi keamanan* dengan nilai indeks berkisar pada 80 poin. Sementara indikator terendah adalah *ketersediaan wifi* (skor = 66,47).

Tabel 4. 23 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana
Basis: Penerima Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:		
	- Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	3,65	72,73
	- Bahan bacaan (koran/buletin)	3,85	76,52
	- Siaran TV	3,83	75,57
	- Brosur/Leaflet/Banner	3,92	77,65
	- Wifi / Jaringan Internet	3,51	66,47
	- Pendingin ruangan/AC	4,02	73,10
	- Kotak saran / pengaduan	3,90	76,98

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
	- Air minum	3,94	76,59
	- Charging box	4,04	78,41
	- Komputer pemantau sistem online	3,24	70,24
2.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai		
	- Toilet yang bersih	4,01	80,16
	- Musholla	4,06	81,19
	- Lahan parkir memadai	3,41	68,25
3.	**Kondisi** unit layanan:		
	- Kenyamanan	3,96	79,21
	- Kebersihan	4,04	80,71
	- Kerapihan ruangan	4,06	81,19
	- Keamanan	4,02	80,32
	Skor Total	**3,88**	**77,57**

4.4 IKM LAYANAN PENELITIAN UJI PRALINIK/ KLINIK OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

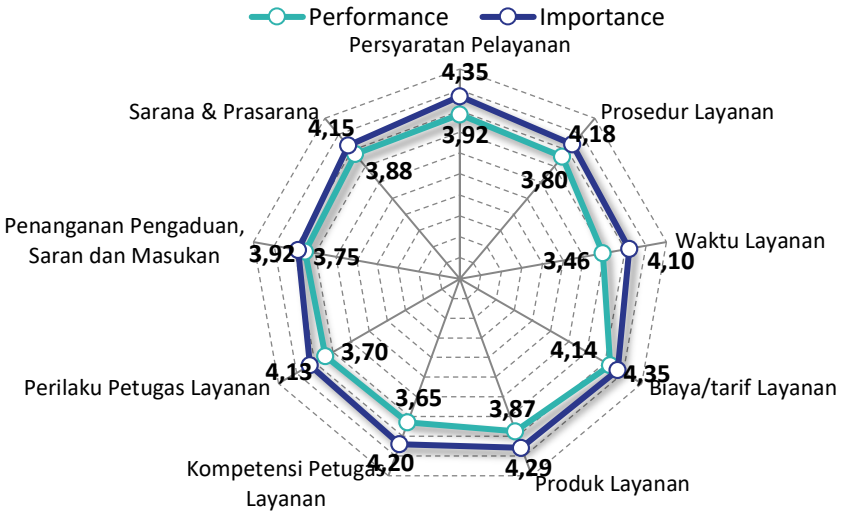
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK adalah sebesar 3,80 [skala 5] atau 75,92 [skala 100]. Artinya, secara umum kinerja di layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada interval skor 65,00 – 76,60. Terdapat empat parameter dinilai BAIK yang berada pada skala 76,61 – 88,30, yakni *Persyaratan Layanan* (skor 78,33), *Biaya/Tarif Layanan* (skor 80,04), *Produk Layanan* (77,42), dan *Sarana & Prasarana* (77,53).

Tabel 4. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

NO	Parameter Kepuasan	Tahun 2018	
		[Skala 5]	[Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	3,92	78,33
2.	Prosedur Layanan	3,80	76,00
3.	Waktu Layanan	3,46	69,25
4.	Biaya/tarif Layanan	4,14	82,75
4.	Produk Layanan	3,87	77,42
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,65	73,00
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,70	74,00
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,75	75,00
9.	Sarana & Prasarana	3,88	77,53
INDEKS TOTAL		**3,80**	**75,92**

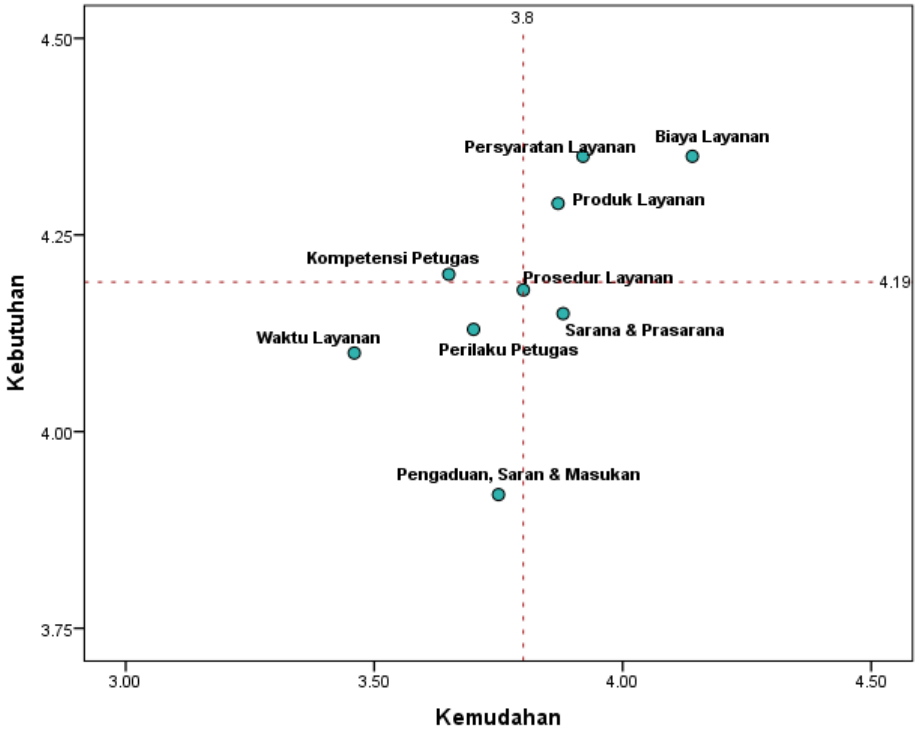
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada grafik di bawah ini sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 0,5 poin, kecuali pada parameter *Waktu Layanan* (0,64) dan *Komptensi Petugas Layanan* (0,55). Artinya, pelayanan yang diberikan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan gap tertinggi adalah *Waktu Layanan* (0,64) dan terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* (0,17).

Grafik 4. 18 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



Untuk peningkatan kinerja di layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada grafik di bawah ini dapat terlihat bahwa hanya parameter *Kompetensi Petugas* yang masuk dalam kuadran *improvement*.

Grafik 4. 19 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



4.3.1. PERSYARATAN PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Persyaratan Pelayanan** di Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK dinilai BAIK karena berada pada skor 76,61 – 88,30 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Informasi mengenai persyaratan layanan cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online* yakni sebesar 81,00. Sementara indikator terendah adalah *Persyaratan (dokumen) mudah dipahami* (skor = 76,00).

Tabel 4. 25 Indeks Kepuasan Parameter Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	4,05	81,00
2.	Persyaratan (dokumen) layanan **mudah dipahami**.	3,90	78,00
3.	Persyaratan (dokumen) **mudah dipenuhi**	3,80	76,00
	Skor Total	**3,92**	**78,33**

Dari responden yang menjawab tidak puas/kurang puas pada pernyataan parameter **Persyaratan Pelayanan**, kemudian digali lebih lanjut mengenai alasan ketidakpuasannya. Alasan yang disebutkan oleh responden yang menggunakan layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK adalah persyaratan layanan yang sulit dipenuhi.

4.3.2. PROSEDUR LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Prosedur Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni sebesar 76,00 poin (Skala 100). Indeks tertinggi ada pada indikator *Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara online atau berkonsultasi langsung dengan petugas melalui loket layanan/telepon/email* (skor = 79,00). Sementara, indikator terendah adalah *Informasi mengenai persyaratan pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik Uji Praklinik/Klinik cukup tersedia di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online* (skor = 74,00).

Tabel 4. 26 Indeks Kepuasan Parameter Prosedur Layanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Informasi mengenai **persyaratan pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik Uji Praklinik/Klinik cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	3,70	74,00
2.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	3,75	75,00
3.	**Prosedur pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik/ Uji Praklinik/Klinik mudah dijalankan.**	3,80	76,00
4.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui loket layanan/telepon/email.**	3,95	79,00
	Skor Total	**3,80**	**76,00**

4.3.3. WAKTU LAYANAN

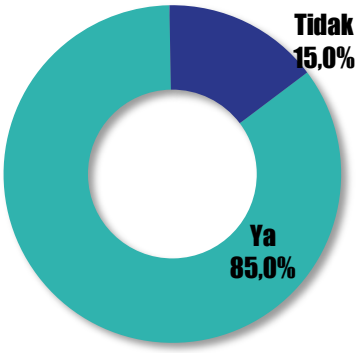
Indeks kepuasan terhadap parameter **Waktu Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni dengan skor 69,25 poin (Skala 100). Indeks tertinggi yaitu pada *indikator Informasi tentang waktu pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan tersedia* (skor = 74,00) dan terendah ada pada indikator *Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan maklumat pelayanan* (skor = 66,00).

Tabel 4. 27 Indeks Kepuasan Parameter Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 4]	Skor [Skala 100]
1.	Ketersediaan Informasi tentang **waktu pelayanan** di sekitar loket	3,45	69,00
2.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	3,30	66,00
3.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	3,70	74,00
4.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	3,40	68,00
	Skor Total	**3,46**	**69,25**

Dalam mengurus layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK, 85,0% responden mengetahui jangka waktu kepengurusannya. Sementara 15,0% lainnya tidak mengetahui jangka waktunya.

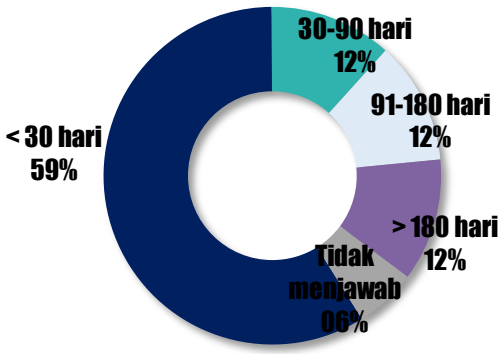
Grafik 4. 20 Mengetahui Jangka Waktu dari Proses Kepengurusan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



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

Dari responden yang mengetahui jangka waktu kepengurusan, sebagian besar (58,8%) menyebutkan jangka waktunya adalah selama kurang dari 30 hari. Sementara jangka waktu terlama yang disebutkan adalah lebih dari 6 bulan, yaitu oleh 11,8% responden.

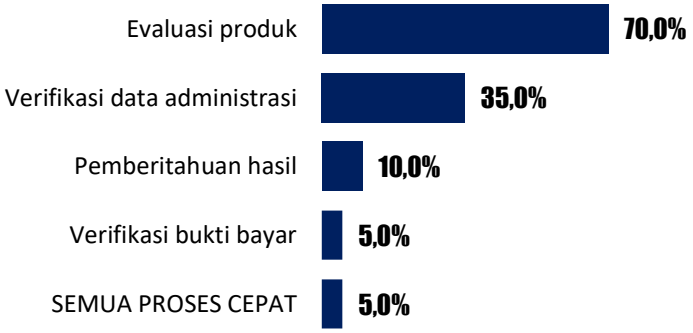
Grafik 4. 21 Jangka Waktu yang Diketahui Dalam Mengurus Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK
Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu Registrasi (n = 17)



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

Proses paling banyak disebutkan responden sebagai proses yang cukup lama adalah Evaluasi Produk (70,0%), selanjutnya Verifikasi Data Administrasi (35,0%). Meskipun demikian, terdapat 5,0% responden yang beranggapan bahwa setiap tahapan dalam mengurus Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sudah cepat.

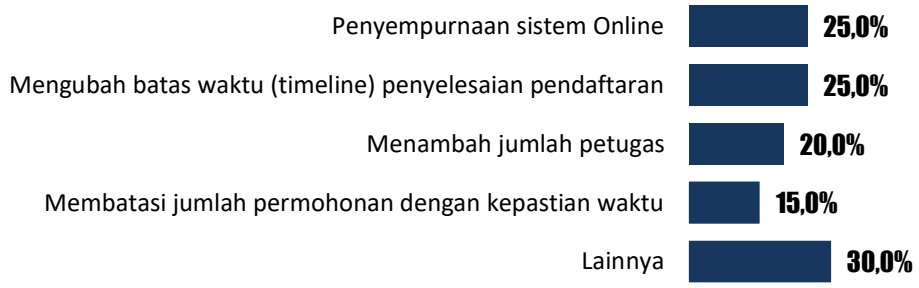
Grafik 4. 22 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



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

Untuk memperbaiki waktu pelayanan, responden memberikan saran agar melakukan penyempurnaan sistem *online* (25,0%) dan mengubah batas waktu (*timeline*) penyelesaian pendaftaran (25,0%), menambah jumlah petugas (20,0%), membatasi jumlah permohonan dengan kepastian waktu (15,0%), dan lainnya.

Grafik 4. 23 Saran Untuk Memperbaiki Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



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

4.3.4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Biaya/Tarif Pelayanan** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 82,75 poin (Skala 100). Indikator dengan indeks tertinggi adalah *Tidak ada biaya tambahan selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank* (skor = 84,00) dan *Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan dinilai wajar sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan* (skor = 84,00). Sementara indikator terendah adalah *Biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 201* (skor = 81,00).

Tabel 4. 28 Indeks Kepuasan Parameter Biaya/Tarif Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	4,10	82,00
2.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	4,05	81,00
3.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	4,20	84,00
4.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	4,20	84,00
	Skor Total	**4,14**	**82,75**

4.3.5. PRODUK LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Produk Layanan** dinilai dinilai BAIK, karena memiliki skor sebesar 77,32 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Proses untuk meng-unggah (upload) dan unduh (dowload) file mudah* (skor = 80,00). Sementara indikator terendah adalah *Sistem antrian sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama, Jumlah loket layanan cukup tersedia, dan Tersedia ruang tunggu yang nyaman* dengan skor masing-masing sebesar 75,00 poin.

Tabel 4. 29 Indeks Kepuasan Parameter Produk Layanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah **untuk diakses**	3,85	77,00
2.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	3,85	77,00
3.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	4,00	80,00
4.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	3,95	79,00
4.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama	3,75	75,00
6.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	3,92	78,33
7.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	3,83	76,67
8.	Jumlah loket layanan **cukup tersedia**	3,75	75,00
9.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	3,75	75,00
10.	Fasilitas pendukung di loket **cukup tersedia**	3,92	78,33
	Skor Total	**3,87**	**77,32**

4.3.6. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Kompetensi Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 73,00 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan* (skor = 74,00).

Tabel 4. 30 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,70	74,00
2.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan yang diurus oleh pelanggan	3,60	72,00
	Skor Total	**3,65**	**73,00**

4.3.7. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Indeks kepuasan terhadap parameter **Perilaku Petugas Layanan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 74,00 poin (Skala 100).

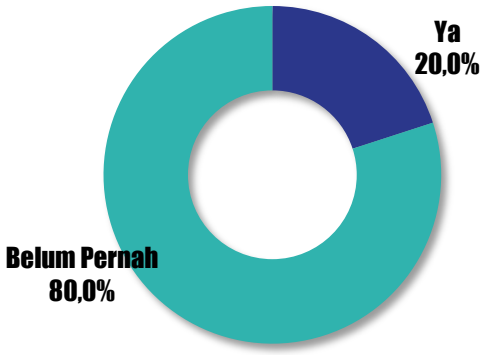
Tabel 4. 31 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Petugas merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	3,70	74,00
2.	Petugas memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami**	3,70	74,00
	Skor Total	**3,70**	**74,00**

4.3.8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan tentang **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** ini khusus ditanyakan terhadap responden yang pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan di layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Makanan baik secara langsung maupun melalui media-media yang sudah disediakan. Responden penerima layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK yang pernah melakukan pengaduan adalah sebanyak 20,0%.

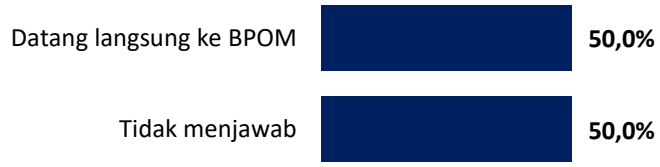
Grafik 4. 24 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



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

Dalam mengajukan pengaduan, saran dan masukkan, media yang digunakan oleh responden adalah datang langsung ke BPOM (50,0%).

Grafik 4. 25 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Pendaftaran Protokol Uji Praklnik/Klink OT&SK (n = 4)



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

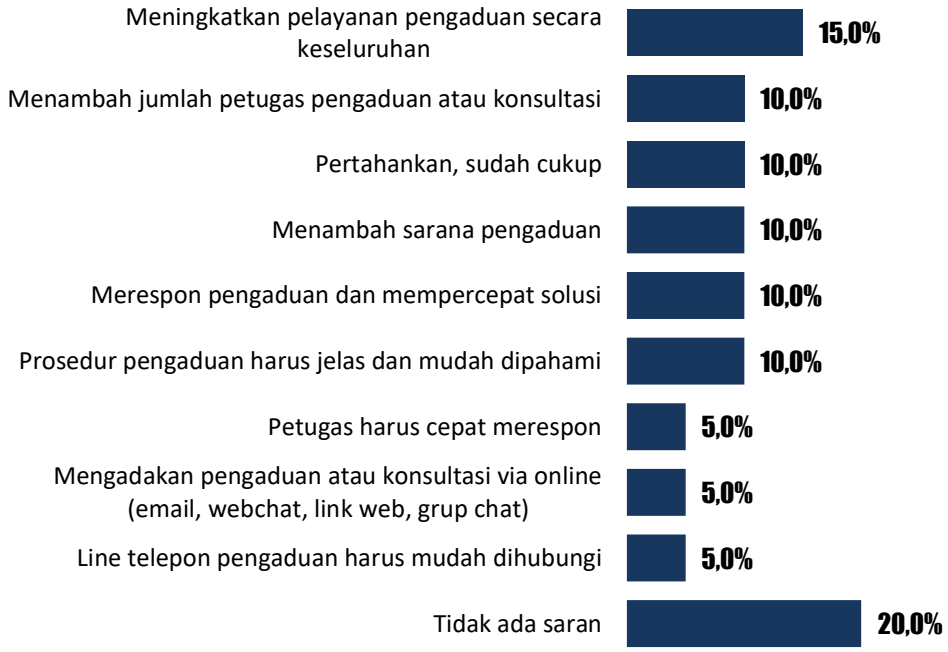
Indeks kepuasan terhadap parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dinilai KURANG BAIK, yakni berada pada skor 75,00 poin (Skala 100).

Tabel 4. 32 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mengenai Proses Pendaftaran Protokol Uji Praklnik/Klink OT&SK (n = 4)

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (konsultasi, email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	3,75	75,00
2.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,75	75,00
3.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	3,75	75,00
	Skor Total	**3,75**	**75,00**

Untuk meningkatkan layanan terkait sarana atau mekanisme pengaduan, saran yang paling banyak disebutkan responden adalah meningkatkan pelayanan pengaduan secara keseluruhan (15,0%).

Grafik 4. 26 Saran Untuk Meningkatkan Layanan Terkait Sarana atau Mekanisme Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)



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

4.3.9. SARANA PRASARANA

Indeks kepuasan terhadap parameter **Sarana dan Prasarana** dinilai BAIK, yakni berada pada skor 77,53 poin (Skala 100). Tertinggi adalah indikator *Toilet yang bersih* (skor = 83,00). Sementara indikator terendah adalah *Wifi/Jaringan Internet* (skor = 70,00).

Tabel 4. 33 Indeks Kepuasan Parameter Sarana dan Prasarana
Basis: Penerima Layanan Pendaftaran Protokol Uji Praklinik/Klinik OT&SK (n = 20)

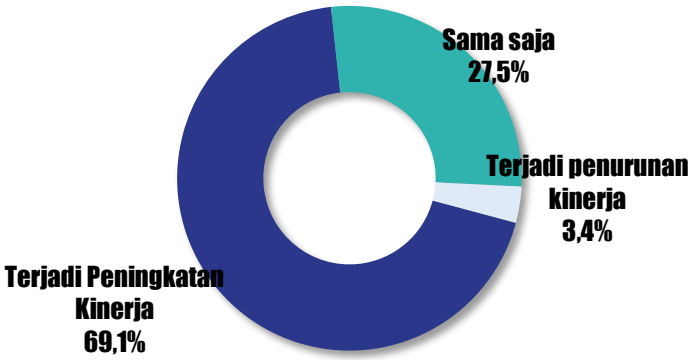
No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
1.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:		
	- Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	3,80	76,00
	- Bahan bacaan (koran/buletin)	3,80	76,00
	- Siaran TV	3,65	73,00
	- Brosur/Leaflet/Banner	3,80	76,00
	- Wifi / Jaringan Internet	3,50	70,00
	- Pendingin ruangan/AC	3,90	78,00
	- Kotak saran / pengaduan	3,80	76,00
	- Air minum	3,75	75,00
	- Charging box	3,75	75,00
	- Komputer pemantau sistem online	3,80	76,00
2.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai		
	- Toilet yang bersih	4,15	83,00
	- Musholla	4,10	82,00
	- Lahan parkir memadai	3,60	72,00
3.	**Kondisi** unit layanan:		
	- Kenyamanan	3,90	78,00
	- Kebersihan	3,90	78,00

No.	Parameter Indeks Kepuasan Layanan	Skor [Skala 5]	Skor [Skala 100]
	- Kerapihan ruangan	3,90	78,00
	- Keamanan	4,00	80,00
	Skor Total	**3,88**	**77,53**

4.5 PENINGKATAN KINERJA DAN KEPUASAN KESELURUHAN

Sebagian besar responden (69,1%) yang telah mengakses pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM lebih dari satu tahun mengakui bahwa terjadi peningkatan kinerja layanan sepanjang tahun 2018. Sementara itu terdapat 27,5% responden yang merasa bahwa kinerja pelayanan sama saja dengan tahun sebelumnya. Hanya 3,4% responden yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan menurun.

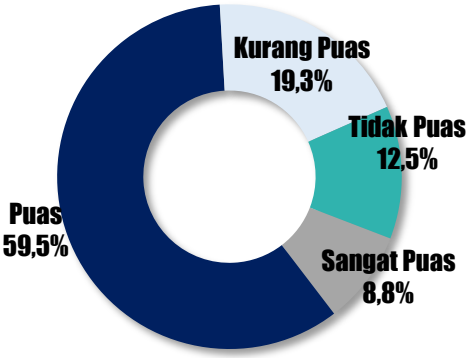
Grafik 4. 27 Peningkatan Kinerja Layanan Tahun 2018
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



"Jika perusahaan Bapak/Ibu telah menerima layanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM lebih dari 1 tahun; Bagaimana peningkatan kinerja layanan sepanjang tahun 2018 dibanding tahun sebelumnya? [SA]"

Terhadap keseluruhan layanan yang ada di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik Badan POM, lebih dari separuh responden (59,5%) merasa puas. Sementara itu terdapat 8,8% responden yang merasa sangat puas dengan layanannya secara keceluruhan. Terdapat 19,3% responden yang merasa kurang puas dan 12,5% responden merasa tidak puas.

Grafik 4. 28 Kepuasan Pelayanan Secara Keseluruhan
Basis: Seluruh Responden (n = 353)



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

Setelah ditanyakan mengenai tingkat kepuasan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara keseluruhan, kemudian digali lebih lanjut mengapa responden berpendapat demikian. Dari responden yang menjawab cukup puas hingga sangat puas, alasan yang paling banyak disebutkan adalah karena pelayanan yang diberikan sudah baik/memuaskan (39,7%) dan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur (13,4%).

Tabel 4. 34 Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas
Basis: Responden yang Menjawab Cukup Puas Hingga Sangat Puas (n = 239)

No.	Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas	Frek (%)
1.	Pelayanan yang diberikan sudah baik/memuaskan	39,7%
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	13,4%
3.	Lebih memudahkan dengan adanya sistem online	12,6%
4.	Petugas sangat kompeten dan responsif	11,7%
4.	Terjadi peningkatan kinerja dibanding tahun sebelumnya	5,9%
6.	Tidak menjawab	5,9%
7.	Sistem antrian lebih teratur	3,3%
8.	Petugas sangat kooperatif dalam memberikan solusi	2,5%
9.	Pelayanan yang diberikan cepat	2,1%
10.	Fasilitas pelayanan sudah baik	2,1%
11.	Informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami	0,8%

"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian?"

Selanjutnya, terdapat pula responden yang menjawab kurang puas terhadap layanan keseluruhan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Alasan yang paling banyak disebutkan adalah waktu pelayanan yang tidak sesuai (lama) (23,2%).

Tabel 4. 35 Alasan Kurang Puas
Basis: Responden yang Menjawab Kurang Puas (n = 112)

No.	Alasan Kurang Puas	Frek (%)
1.	Waktu pelayanan tidak sesuai (Lama)	23,2%
2.	Meningkatkan pelayanan secara keseluruhan	22,3%
3.	Petugas harus cepat merespon dan memberikan solusi	16,1%
4.	Perlu adanya perbaikan sistem online	9,8%
4.	Antrian tidak teratur	8,9%
6.	Tidak menjawab	7,1%
7.	Belum merasakan adanya peningkatan	7,1%
8.	Menambah jumlah petugas	4,5%

"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian?"

4.6 SARAN PENINGKATAN KINERJA LAYANAN

Untuk meningkatkan pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM, 22,4% responden menyarankan untuk menambah jumlah petugas. Saran yang juga banyak disampaikan oleh responden adalah antrian dibuat lebih teratur (8,8%).

Tabel 4. 36 Saran Peningkatan Pelayanan
Basis: Seluruh Responden (n = 353)

No.	Saran Peningkatan Kinerja	Frek (%)
a. Persyaratan Pelayanan		
1.	Informasi mengenai persyaratan lebih lengkap	2,8%
2.	Mempermudah persyaratan pelayanan	2,8%
b. Prosedur Pelayanan		
1.	Antrian dibuat lebih teratur	8,8%
2.	Mempermudah prosedur pelayanan	1,7%
3.	Mensosialisasikan setiap informasi baru	1,7%
4.	Antrian dibuat online	0,8%
4.	Memperbanyak kunjungan di daerah	0,8%
c. Waktu Layanan		
1.	Mempercepat waktu layanan	4,5%
2.	Waktu pelayanan agar sesuai timeline yang ditentukan	2,5%
d. Biaya/Tarif Layanan		
e. Produk Layanan		
1.	Perbaikan pada sistem online	8,2%
2.	Full online supaya lesspaper dan tak perlu ke loket	5,1%
3.	Memperbaiki tampilan menu di website	0,3%
f. Kompetensi Petugas Layanan		
1.	Menambah jumlah petugas	22,4%
2.	Perlu adanya kesamaan pemahaman antar Petugas	0,8%
g. Perilaku Petugas Layanan		
h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukkan		
1.	Menyediakan fasilitas konsultasi online	2,8%
2.	Menambah jumlah petugas dan loket konsultasi	6,2%
3.	Konsultasi pelanggan baru dan lama dipisahkan	0,3%
i. Sarana & Prasarana		
1.	Menambah jumlah loket pelayanan	4,2%

No.	Saran Peningkatan Kinerja	Frek (%)
2.	Memperbaiki fasilitas yang ada (seperti tempat duduk, ruang tunggu, ruangan layanan, wifi)	4,0%
3.	Menambah fasilitas komputer dan print-an	3,7%
4.	Memperbaiki fasilitas parkir	1,4%

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

BAB V
ANALISA BEBAN KERJA DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

5.1 KETERSEDIAAN DAN KEBUTUHAN PEGAWAI BPOM

Untuk dapat menganalisis beban kerja dan tingkat kepuasan pelanggan, perlu diperhatikan jumlah pejabat/pegawai yang ada serta jumlah kebutuhan pejabat/pegawai setelah dilakukan analisis beban kerja. Dari tabel dibawah ini, dapat terlihat bahwa jumlah kebutuhan pejabat/pegawai Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sebanyak 106, sementara jumlah pegawai yang ada sebanyak 56, atau hanya sekitar 52,8% dari jumlah kebutuhan pejabat/pegawai. Artinya, pegawai yang ada harus menanggung beban kerja yang seharusnya di emban oleh 106 pegawai. Banyaknya beban kerja yang harus ditanggung oleh 56 kerja mempengaruhi kualitas kinerja oleh pekerja yang ada, yang dibuktikan dengan turunnya indeks kepuasan pengguna layanan dari **76,44** di tahun 2017 menjadi **75,50** di tahun 2018.

Tabel 5. 1 Rekapitulasi Kebutuhan Pegawai/Pejabat
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

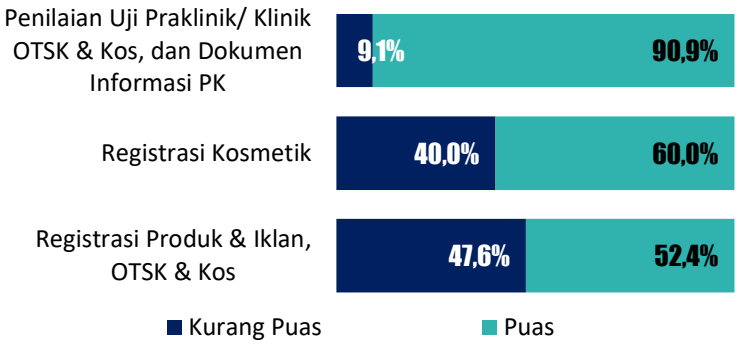
Sub Direktorat	Jabatan	Jumlah Pejabat/ Pegawai yang Ada	Jumlah Kebutuhan Pejabat/ Pegawai	Kekurangan /kelebihan pegawai (-/+)
Sub Direktorat Registrasi Produk dan iklan OT dan SK.	Kepala Seksi Registrasi Obat Tradisional	5	7	-2
	Kepala Seksi Registrasi Suplemen Kesehatan	8	9	-1
	Kepala Seksi Registrasi Iklan OT dan SK	12	22	-10
Sub Direktorat Registrasi Kosmetik	Kepala Seksi Registrasi Kosmetik Dekoratif.	5	10	-5
	Kepala Seksi Penilaian Kosmetik Perawatan.	6	8	-2
Sub Direktorat Penilaian Uji Pra Klinik/klinik OT, SK, Kos dan DIP	Kepala Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK.	2	5	-3
	Kepala Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Kos dan DIP	3	5	-2
	Kepala Seksi Tata Operasional.	15	40	-25
Total		**56**	**106**	**-50**

Ketimpangan antara jumlah kebutuhan pegawai/pejabat dengan pejabat/pegawai yang ada sangat terlihat pada Sub Direktorat Registrasi Uji Pra Klinik/klinik OT, SK, Kos dan DIP Seksi Tata Operasional, yang mana kekurangan jumlah pegawai mencapai 25 orang. Pada tingkat kepuasan pekerja, staf tata operasional memiliki persentase antara puas dan kurang puas sebesar 40% dan persentase puas sebesar 60%, yang artinya staf tata opersional yang merasa puas dalam menjalankan peran dan tugasnya lebih banyak dari pada staf yang merasa antara puas dan kurang puas dalam menjalankan peran dan tugasnya. Walau demikian, selisih yang tidak cukup besar antara puas dan kurang puas dengan puas serta masih banyaknya staf tata operasional yang merasa kurang puas perlu untuk diperhatikan. Pekerja yang ada harus menanggung beban kerja pekerja yang seharusnya ada, menjadi PR tersendiri bagi Sub Direktorat terkait dalam mengelola SDM dan meningkatkan kualitas layanan.

Ketimpangan antara jumlah kebutuhan pegawai/pejabat dengan pejabat/pegawai yang ada juga terlihat pada Sub Direktorat Registrasi Produk dan iklan OT dan SK, Seksi Registrasi Iklan OT dan SK, pada jabatan PFM Muda, yang mana jumlah pekerja yang ada hanya sebanyak 12 orang sementara jumlah pegawai yang di butuhkan sebanyak 22 orang, yang artinya jumlah pegawai yang ada harus menanggung beban kerja jumlah pegawai yang seharusnya ada. Banyaknya kekurangan jumlah pegawai terdapat pada jabatan PFM Fungsional, namun pada tingkat kepuasan dalam menjalankan peran dan tugas, diperoleh sebanyak 35,7% menyatakan antara puas dan kurang puas dan 57,1% menyatakan puas atas peran dan tugas yang dijalankan. Artinya, pekerja yang merasa puas dengan peran dan tugas yang dijalankan lebih besar dari pada pekerja yang antara puas dan kurang puas dalam menjalankan peran dan tugasnya. Lagi, bahwa beban kerja menjadi hal yang penting untuk diperhatikan sehingga mampu menciptakan keseimbangan antara beban kerja dengan kepuasan pekerja dalam menjalankan peran dan tugasnya, yang juga berakibat pada hasil kerja yang diberikan untuk pelanggan.

5.2 TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI INTERNAL

Grafik 5. 1 Tingkat Kepuasan Pekerja dalam Menjalankan Peran dan Tugas Berdasarkan Sub Direktorat
Basis: Seluruh Responden Internal



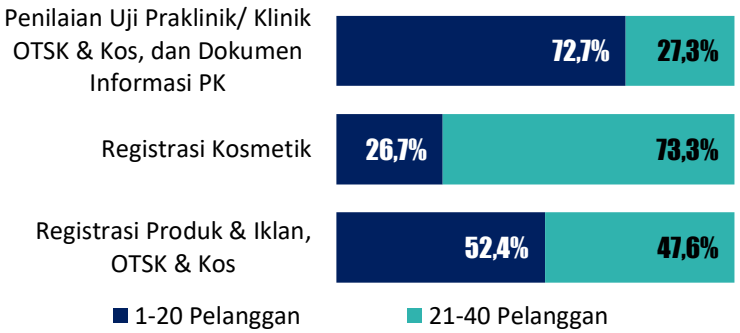
*"Secara keseluruhan mohon berikan penilaian tingkat **KEPUASAN** Bapak/Ibu dalam menjalankan peran & tugas Bapak/Ibu di Direktorat Registrasi OTSKKos pada tahun ini?"*

Berdasarkan grafik di atas diperoleh sebesar 52,4% pekerja di Direktorat Registrasi OTSK&Kos merasa puas dalam menjalani peran dan tugasnya. Menariknya, pada Sub Direktorat Registrasi Uji Praklinik/ Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan & Kosmetik & Dokumen Informasi Produk Kosmetik, terdapat sebanyak 90,9% dari total responden menyatakan puas dalam menjalankan peran dan tugasnya. Hal ini menarik mengingat banyaknya kekurangan pekerja yang berakibat pada beban kerja yang harus ditanggung oleh pekerja yang ada.

Menimbang sebelumnya, bahwa pekerja pada Sub Direktorat Penelitian Uji Praklinik/ Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan & Kosmetik & Dokumen Informasi Produk Kosmetik hanya sebanyak 20 orang sementara jumlah kebutuhan pekerja sebanyak 50. Artinya, beban kerja yang harus ditanggung oleh pekerja yang ada cukup besar, namun pekerja yang ada merasa puas dalam menjalankan peran dan tugasnya dengan beban kerja yang cukup besar.

5.3 BEBAN KERJA KARYAWAN BPOM

Grafik 5. 2 Rata-Rata Pelanggan yang Ditangani Dalam Satu Hari Berdasarkan Sub Direktorat
Basis: Seluruh Responden Internal

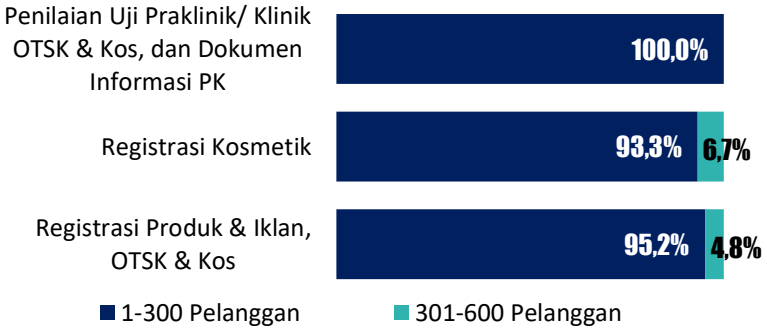


*"Dalam **satu hari**, berapa rata-rata pelanggan yang Bapak/Ibu tangani atau selesaikan? ____ Orang/Perusahaan [SA]"*

Grafik di atas Menunjukkan bahwa persentase pelanggan yang harus ditangani oleh pekerja pada Sub Direktorat Registrasi Uji Praklinik/ Klinik OTSK & Kos dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik dalam satu hari, sebesar 72,7% menyatakan hanya menangani 1-20 pelanggan, dan 27,3% menangani 21-40 pelanggan dalam satu hari. Sub Direktorat yang banyak menangani pelanggan dalam satu hari justru ada pada Sub Direktorat Registrasi Kosmetik, yang mana sebesar 73,3% pekerja menyatakan bahwa mereka menangani pelanggan 20-40 dalam satu hari.

Data terkait jumlah pelanggan yang harus ditangani per Sub Direktorat juga menunjukkan bahwa dalam satu bulan, rata-rata pelanggan yang di tangani oleh Sub Direktorat Registrasi Uji Praklinik/ Klinik OTSK & Kos dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik tidak lebih dari 300 pelanggan. Untuk lebih jelasnya lagi, lihat grafik berikut:

Grafik 5. 3 Rata-Rata Pelanggan yang Ditangani Dalam Satu Bulan Berdasarkan Sub Direktorat
Basis: Seluruh Responden Internal



*"Dalam **satu bulan**, berapa rata-rata pelanggan yang Bapak/Ibu tangani atau selesaikan? ____ Orang/Perusahaan [SA]"*

Grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas pekerja dimasing-masing Sub Direktorat melayani 1-300 pelanggan dalam satu bulan. Walau demikian, terdapat Sub Direktorat yang melayani 301-600 pelanggan dalam satu bulan, yaitu Sub Direktorat Registrasi Produk & Iklan OTSK & Kos dan Sub Direkotrat Registrasi Kosmetik, yang masing-masing sebesar 4,8% dan 6,7%. Jika ditelaah lebih lanjut, jabatan responden yang menangani pelanggan hingga 301-600 pelanggan adalah pramubakti dan Fungsional PFM. Sementara semua responden pada jabatan lain seperti Staf Tata Operasional, Staf IT, kasie Registrasi OT, dan Kasie Uji Praklinik/klinik & Kosmetik menyatakan bahwa mereka menangani 1-300 pelanggan dalam satu bulan.

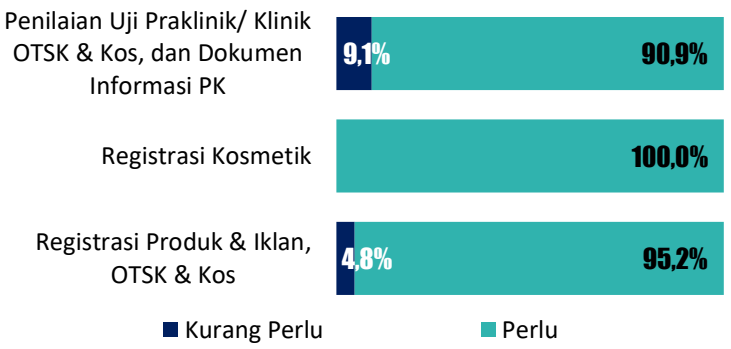
Dalam melayani pelanggan, mayoritas pekerja membutuhkan 1-60 menit untuk menyelesaikan layanan. Namun untuk jabatan Kasie uji Praklinik/klinik & Kosmetik, 50% dari total responden membutuhkan 61-120 menit untuk dapat menyelesaikan layanan satu pelanggan. Walau demikian, Kasie uji Praklinik/klinik & Kosmetik menyatakan bahwa pelanggan yang tidak bisa ditangani dalam 1 kali pertemuan hanya sekitar 1-10 responden. Berbeda dengan staf tata operasional, yang mana 10% dari total responden menyatakan bahwa terdapat lebih dari 21 pelanggan yang tidak bisa ditangani dalam satu kali pertemuan. Demikian pula dengan fungsional PFM, 7,1% dari total responden menyatakan bahwa terdapat sebanyak 11-20 pelanggan yang tidak bisa ditangani dalam 1 kali pertemuan, dan 3,6% dari total responden menyatakan bahwa terdapat lebih dari 21 pelanggan yang tidak bisa mereka tangani dalam 1 kali pertemuan.

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan, para pekerja menilai bahwa sistem regulasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja para pekerja. Sementara terdapat 2,1 % dari total responden ragu dan merasa antara perlu dan tidak perlu terkait sistem regulasi untuk meningkatkan kinerja pekerja. Adapun jabatan yang merasa antara perlu dan tidak perlu terkait sistem regulasi adalah pramubakti, yakni sebesar 3,3% dari total responden pramubakti.

5.4 DUKUNGAN KERJA YANG DIHARAPKAN OLEH PEGAWAI BPOM

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan, hal lainnya yang juga diperlukan oleh pekerja adalah dukungan sarana dan prasarana. Dari hasil survei kepada responden internal yang merupakan para pekerja/pegawai BPOM Sub Direktorat Registrasi OTSKKos, sebesar 95,2% dari total responden menyatakan sangat memerlukan dukungan sarana dan prasarana dalam upaya peningkatan kinerja pekerja.

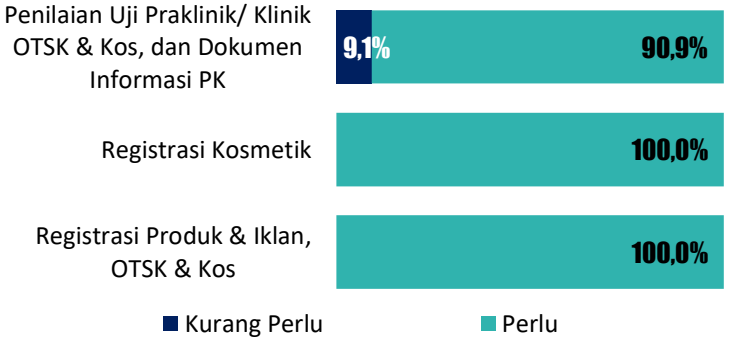
Grafik 5. 4 Kebutuhan Dukungan Sarana dan Prasarana
Basis: Seluruh Responden Internal



"[Dukungan Sarpras lainnya] Dukungan SOP dan regulasi apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Anda? [SA]"

Demikian pula untuk dukungan pimpinan, sebesar 87,2% menyatakan sangat memerlukan dukungan pimpinan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan terhadap pelanggan.

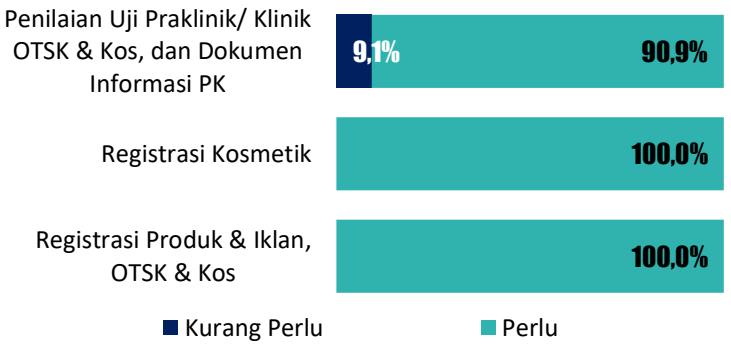
Grafik 5. 5 Kebutuhan Dukungan Pimpinan
Basis: Seluruh Responden Internal



"[Dukungan Pimpinan] Dukungan SOP dan regulasi apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Anda? [SA]"

Hampir seluruh responden disetiap Sub Direktorat mengungkapkan bahwa dukungan terhadap Sistem Regulasi diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hanya 9,1% responden di Sub Direktorat Penilaian Uji Praklinik/Klinik OTSK & Kos, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik yang menyatakan kurang perlu terhadap adanya dukungan Sistem Regulasi.

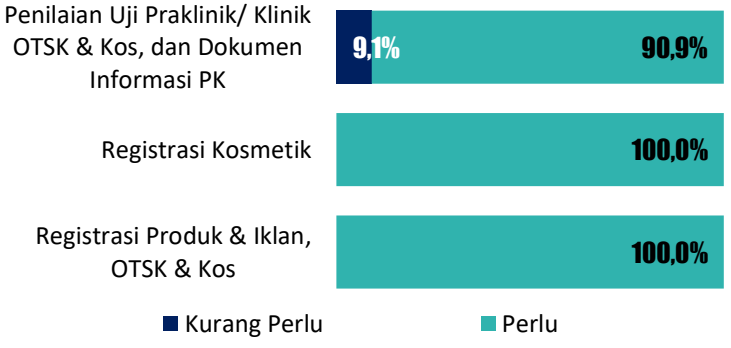
Grafik 5. 6 Kebutuhan Dukungan Sistem Regulasi
Basis: Seluruh Responden Internal



"[Sistem Regulasi] Dukungan SOP dan regulasi apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Anda? [SA]"

Hampir seluruh responden disetiap Sub Direktorat mengungkapkan bahwa dukungan terhadap Pelatihan Karyawan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hanya 9,1% responden di Sub Direktorat Penilaian Uji Praklinik/Klinik OTSK & Kos, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik yang menyatakan kurang perlu terhadap adanya dukungan Pelatihan Karyawan.

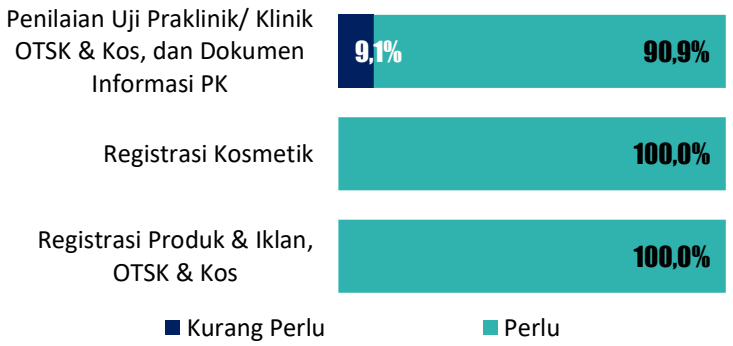
Grafik 5. 7 Kebutuhan Dukungan Pelatihan Karyawan
Basis: Seluruh Responden Internal



"[Pelatihan Karyawan] Dukungan SOP dan regulasi apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Anda? [SA]"

Hampir seluruh responden disetiap Sub Direktorat mengungkapkan bahwa dukungan terhadap Sistem IT diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hanya 9,1% responden di Sub Direktorat Penilaian Uji Praklinik/Klinik OTSK & Kos, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik yang menyatakan kurang perlu terhadap adanya dukungan Sistem IT.

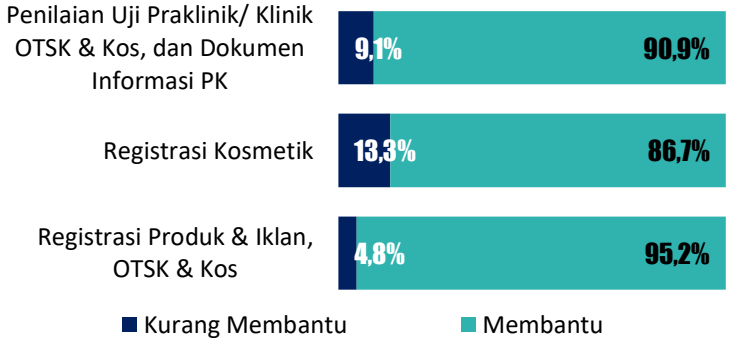
Grafik 5. 8 Kebutuhan Dukungan Sistem IT
Basis: Seluruh Responden Internal



"[Sistem IT] Dukungan SOP dan regulasi apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Anda? [SA]"

Dalam upaya memudahkan layanan, mayoritas responden menyatakan bahwa sistem IT membantu dan sangat membantu dalam upaya memudahkan layanan. Untuk lebih jelasnya, lihat melihat grafik di bawah ini:

Grafik 5. 9 Kebutuhan Dukungan Sistem IT dalam Memudahkan Layanan
Basis: Seluruh Responden Internal

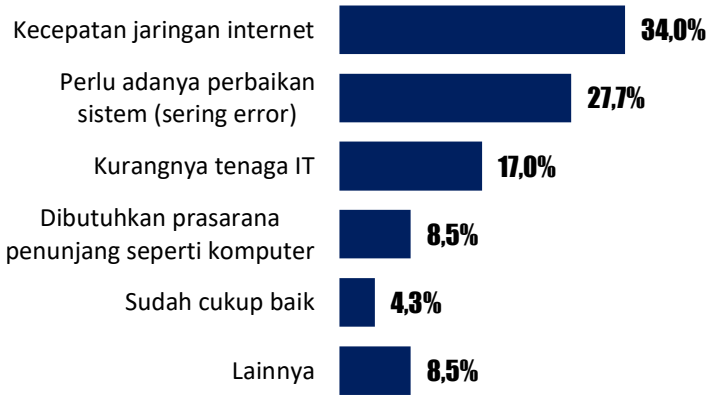


"Bagaimana dukungan sistem IT dalam memudahkan layanan? [SA]"

5.5 SARAN UNTUK PENINGKATAN KARYAWAN BEKERJA

Walau mayoritas responden menyatakan bahwa Sistem IT sudah membantu memudahkan layanan, namun masih perlu adanya perbaikan sistem IT untuk dapat mendukung seara penuh layanan yang ditawarkan oleh Direktorat Registrasi OTSSKos. Berikut adalah beberapa poin yang perlu diperhatikan dalam upaya perbaikan sistem IT.

Grafik 5. 10 Perbaikan Sistem IT Untuk Mempermudah Layanan
Basis: Seluruh Responden Internal (n = 47)



"Apa yang masih perlu diperbaiki dalam dukungan IT? [OE]"

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan perlu ada perbaikan kecepatan jaringan agar penggunaan sistem IT berjalan optimal. Selain itu juga masih ditemukan sistem yang sering *error*, sementara kurangnya tenaga IT juga perlu dipertimbangkan. Hanya sebesar 4,3% yang menyatakan sistem IT sudah baik.

Selain perbaikan pada sistem IT, secara keseluruhan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kenyamanan bekerja di Direktorat Registrasi OTSKKos yaitu perlu adanya perbaikan fasilitas di loket seperti komputer, kursi, dan lemari untuk meningkatkan kenyamanan responden dalam bekerja. Selain itu, perlu adanya perbaikan ruangan kerja seperti ditambah%nya jumlah AC dan diperluasnya ruangan agar responden dan pekerja pada umumnya merasa nyaman untuk bekerja. Adapun poin lainnya yaitu peningkatan SDM dan adanya reward untuk pegawai. Sementara tidak lebih dari 10% dari masing-masing Sub Direktorat menyatakan bahwa fasilitas serta kondisi fisik dan non fisik termasuk pengelolaan SDM di tempat mereka bekerja sudah cukup baik.

Tabel 5. 2 Saran untuk Peningkatan Kenyamanan dalam Bekerja di Direktorat OTSKKos

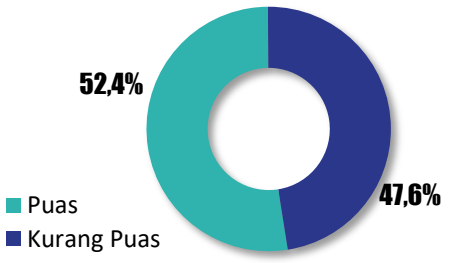
Saran	Registrasi Produk dan Iklan OT&SK	Registrasi Kosmetik	Penelitian Uji Praklinik/ Klinik Obat OTSK & Kos, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik
Basis Responden	**21**	**15**	**11**
Perlu adanya perbaikan fasilitas di loket (seperti komputer, kursi, lemari)	28,6%	80,0%	36,4%
Perlu adanya koordinasi dan kerjasama di internal BPOM	23,8%	-	-
Perbaikan ruangan kerja (ditambah AC dan diperluas)	14,3%	6,7%	18,2%
Sudah cukup baik	14,3%	6,7%	-
Ada reward untuk pegawai	9,5%	6,7%	9,1%
Perlu adanya peningkatan SDM di loket	4,8%	-	36,4%
Lainnya	4,8%	-	-

5.6 HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

A. LAYANAN REGISTRASI PRODUK & IKLAN OTSK

Grafik 5. 11 Kepuasan Pegawai Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK dalam Menjalankan Tugas

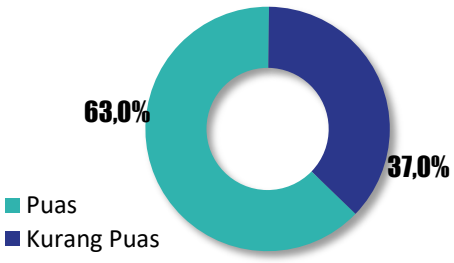
Basis: Pegawai Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 21)



"Secara keseluruhan mohon berikan penilaian tingkat KEPUASAN Bapak/Ibu dalam menjalankan peran & tugas Bapak/Ibu di Direktorat Registrasi OTSKKos pada tahun ini?"

Grafik 5. 12 Kepuasan *Overall* Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK

Basis: Pengguna Layanan Registrasi Produk & Iklan OTSK (n = 81)



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

Sebagian responden (52,4%) Pegawai layanan registrasi produk & iklan OTSK merasa puas dalam menjalankan peran dan tugasnya. Artinya meskipun beban kerja pegawai dapat dikatakan cukup berat seperti yang sudah dibahas pada sub bab sebelumnya, pegawai masih merasa puas terhadap pekerjaannya. Hal ini juga sejalan dengan dengan kepuasan pengguna

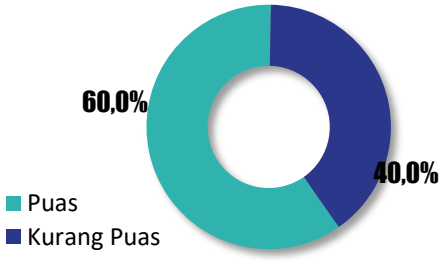
layanan registrasi produk & iklan OTSK yang menyatakan secara keseluruhan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 63,0% responden menyatakan hal demikian, hanya 37,0% responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai registrasi produk & iklan OTSK.

B. LAYANAN REGISTRASI KOSMETIK

Sebagian besar responden (60,0%) Pegawai layanan registrasi kosmetik merasa puas dalam menjalankan peran dan tugasnya. Artinya meskipun beban kerja pegawai dapat dikatakan cukup berat seperti yang sudah dibahas pada sub bab sebelumnya, pegawai masih merasa puas terhadap pekerjaannya. Hal ini juga sejalan dengan dengan kepuasan pengguna layanan registrasi kosmetik yang menyatakan secara keseluruhan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 70,2% responden menyatakan hal demikian, hanya 29,8% responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai registrasi kosmetik.

Grafik 5. 13 Kepuasan Pegawai Layanan Registrasi Kosmetik dalam Menjalankan Tugas

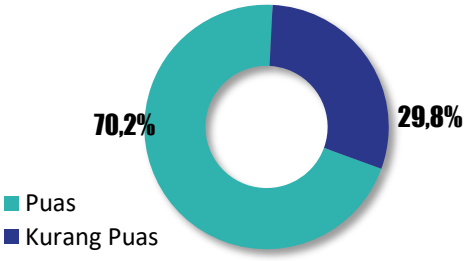
Basis: Pegawai Layanan Registrasi Kosmetik (n = 252)



"Secara keseluruhan mohon berikan penilaian tingkat KEPUASAN Bapak/Ibu dalam menjalankan peran & tugas Bapak/Ibu di Direktorat Registrasi OTSKKos pada tahun ini?"

Grafik 5. 14 Kepuasan *Overall* Layanan Registrasi Kosmetik

Basis: Pengguna Layanan Registrasi Kosmetik (n = 15)



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

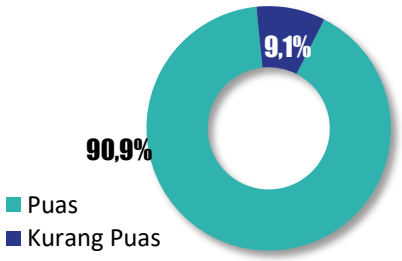
C. PENDAFTARAN PROTOKOL UJI PRA KLINIK/ KLINIK OT & SK

Hampir seluruh responden (90,9%) Pegawai layanan uji praklinik/ klinik OTSK merasa puas dalam menjalankan peran dan tugasnya. Artinya meskipun beban kerja pegawai dapat dikatakan cukup berat seperti yang sudah dibahas pada sub bab sebelumnya, pegawai masih merasa puas terhadap pekerjaannya. Hal ini juga sejalan dengan dengan kepuasan pengguna layanan uji praklinik/ klinik OTSK yang menyatakan secara keseluruhan sudah merasa puas

dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 65,0% responden menyatakan hal demikian, hanya 35,0% responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai uji praklinik/ klinik OTSK.

Grafik 5. 15 Kepuasan Pegawai Layanan Uji Pra Klinik/ Klinik OTSK dalam Menjalankan Tugas

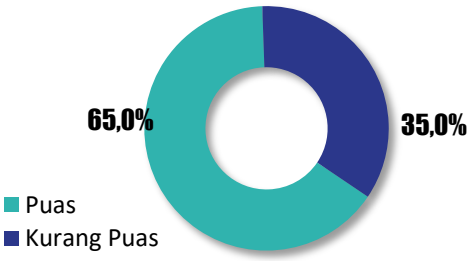
Basis: Pegawai Layanan Uji Pra Klinik/ Klinik OTSK (n = 18)



"Secara keseluruhan mohon berikan penilaian tingkat KEPUASAN Bapak/Ibu dalam menjalankan peran & tugas Bapak/Ibu di Direktorat Registrasi OTSKKos pada tahun ini?"

Grafik 5. 16 Kepuasan *Overall* Layanan Registrasi Kosmetik

Basis: Pengguna Layanan Uji Pra Klinik/ Klinik OTSK (n = 20)



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

BAB VI
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 KESIMPULAN

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

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Regsitrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018 adalah sebesar 3,77 [skala 5] atau 75,50 [skala 100]. Artinya, kinerja unit layanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan karena berada antara skor 65,00 – 76,60. Indeks kepuasan pengguna layanan ini mengalami penurunan dari **3,06** [skala 4] atau **76,44** [skala 100] di tahun 2017 menjadi **3,77** [skala 5] atau **75,50** [skala 100] di tahun 2018.

2. Penurunan Indeks Kepuasan Pengguna layanan disebabkan oleh beban kerja yang harus ditangung oleh pejabat/pegawai yang ada, yang berakibat pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan, sementara pegawai yang ada harus mengemban tanggung jawab pegawai yang seharusnya ada.

3. Berdasarkan analisa kesenjangan / *gap* harapan dan kualitas pelayanan, seluruh parameter memiliki skor kepuasan dibawah harapan pengguna layanan. Hal tersebut mengindikasikan pengguna layanan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang diberikan namun kinerja pelayanan yang diberikan dinilai belum mencapai ekspektasi dari pengguna layanan. Walaupun demikian, seluruh parameter memiliki gap di bawah 1 poin, yang artinya kesenjangan antara harapan dengan penilaian kinerja masih dalam tingkat wajar. Parameter yang memiliki gap tertinggi adalah ***Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*** dengan gap sebesar **0,93.**

4. Berdasarkan hasil *Importance and Perfomance Analysis* (IPA) parameter yang masuk kedalam kuadran *improvement* adalah **Persyaratan Pelayanan, Waktu Layanan,** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuka**.

6.2 REKOMENDASI

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

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

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

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

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

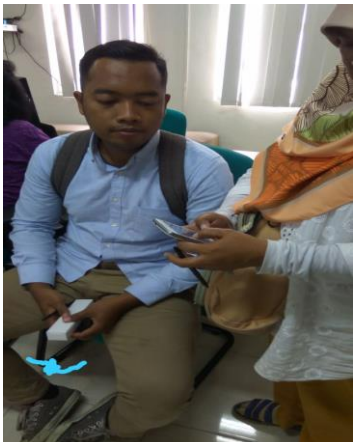
LAMPIRAN

Lampiran terdiri dari:

1. Dokumentasi
2. Kuesioner survei

Lampiran 1. Dokumentasi




Nomor Kuesioner	

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

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

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

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

PERTANYAAN "SCREENING"

S1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui atau ikut terlibat dalam proses pengajuan permohonan pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan/registrasi iklan obat tradisional dan Suplemen Kesehatan/notifikasi kosmetik/protokol uji praklinik/klinik/OT dan SK di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan, dan Kosmetik?[SA]

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

A. PROFIL PENDAFTARAN

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

a. Ya
b. Tidak

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

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

B. EVALUASI PROSES LAYANAN DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

P3. [**ISI PADA TABEL**]. Kami mempunyai sejumlah PERNYATAAN yang berkaitan dengan kondisi pelayanan dari Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan, dan Kosmetik BPOM. Mohon diberikan penilaian tingkat KEPENTINGAN (*Importance*) dan tingkat KEPUASAN (*Satisfaction*) pada tiap pernyataan. [SA]

PETUNJUK: Tingkat KEPENTINGAN adalah harapan atau ekspektasi Bapak/Ibu terhadap pelayanan Dir. Penilaian Obat Tradisional, Suplemen kesehatan, dan Kosmetik BPOM saat ini dan di masa mendatang. Sementara Tingkat KEPUASAN adalah kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta layanan Dir. Penilaian Obat Tradisional, Suplemen kesehatan, dan Kosmetik BPOM yang Bapak/Ibu rasakan selama ini. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 5, yaitu :

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

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

No.	I. PERSYARATAN LAYANAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
1.	Informasi mengenai **persyaratan layanan cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Persyaratan (dokumen) layanan **mudah dipahami**.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Persyaratan (dokumen) **mudah dipenuhi**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

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

No.	II. PROSEDUR LAYANAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
4.	Informasi mengenai **persyaratan pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik Uji Praklinik/Klinik cukup tersedia** di papan pengumuman atau brosur/leaflet/poster BPOM, datang langsung, melalui telepon, serta dapat diakses secara online.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Informasi mengenai prosedur layanan **mudah dipahami**.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

6.	**Prosedur pendaftaran OT/ SK/ Iklan/ Kosmetik/ Uji Praklinik/Klinik mudah dijalankan.**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Pelanggan dapat memonitor status dokumen pengurusan pendaftaran/verifikasi baik secara **online** atau **berkonsultasi langsung dengan petugas melalui loket layanan/telepon/email.**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

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

No.	III. WAKTU LAYANAN (PADA SAAT DI LOKET)	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
8.	Ketersediaan Informasi tentang **waktu pelayanan** di sekitar loket	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No.	III. WAKTU LAYANAN (PADA SAAT PENYELESAIAN DOKUMEN)	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
10.	Informasi tentang **waktu pelayanan** dari pendaftaran hingga penerbitan **tersedia**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan **sudah sesuai** dengan maklumat pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

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

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

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

[Sesuaikan dengan jenis layanan] [MA]

I. LAYANAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN [MA]			
A. Pendaftaran Perusahaan			
a.	Verifikasi pendaftaran via online	c.	Verifikasi kebenaran dokumen
b.	Pemberitahuan melampirkan dokumen	d.	SEMUA PROSES CEPAT
B. Pendaftaran Produk			
a.	Pemberitahuan SPB Pra Registrasi	e.	Informasi revisi desain
b.	Evaluasi dokumen	f.	Pengambilan SK & desain
c.	Pemberitahuan SPB Registrasi	g.	SEMUA PROSES CEPAT
d.	Verifikasi		
II. LAYANAN IKLAN OBAT TRADISIONAL & SUPLEMEN KESEHATAN [MA]			
a.	Verifikasi data untuk pendaftaran akun perusahaan oleh BPOM	e.	Notifikasi email hasil keputusan
b.	Verifikasi dokumen registrasi iklan baru	f.	Pengambilan SK & rancangan iklan
c.	Evaluasi setelah generate produk ID	g.	SEMUA PROSES CEPAT
d.	Evaluasi revisi		
III. LAYANAN NOTIFIKASI KOSMETIK [MA]			
A. Pendaftaran Perusahaan			
a.	Verifikasi data administrasi	f.	Verifikasi template produk
b.	Notifikasi persetujuan akun perusahaan	g.	Evaluasi produk konfirmasi
c.	Pemberian Surat Perintah Bayar (SPB)	h.	Pemberitahuan hasil
d.	Verifikasi bukti bayar	i.	SEMUA PROSES CEPAT
e.	Pemberitahuan ID produk		
B. Pendaftaran Produk			

a.	Verifikasi data administrasi	d.	Evaluasi produk
b.	Pemberian Surat Perintah Bayar (SPB)	e.	Pemberitahuan hasil
c.	Verifikasi bukti bayar	f.	SEMUA PROSES CEPAT
IV. LAYANAN UJI PRA KLINIK / KLINIK OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN [MA]			
a.	Verifikasi data administrasi	d.	Evaluasi produk
b.	Pemberian Surat Perintah Bayar (SPB)	e.	Pemberitahuan hasil
c.	Verifikasi bukti bayar	f.	SEMUA PROSES CEPAT

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

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

No.	IV. BIAYA/TARIF PELAYANAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
12.	**Informasi tentang biaya** layanan diinformasikan secara terbuka.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13.	**Biaya** yang harus dikeluarkan oleh pelanggan **sesuai dengan ketentuan** dalam peraturan pemerintah (PP) nomor 48 Tahun 2010 tentang tarif atas jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM/Tarif baru setelah 11 Oktober 2017 berdasarkan PP nomor 32 tahun 2017	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14.	**Tidak ada biaya tambahan** selain biaya yang telah ditentukan dan telah dibayarkan melalui Bank.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15.	**Besarnya biaya** yang dikeluarkan oleh pelanggan **dinilai wajar** sesuai dengan jenis pelayanan yang diurus oleh pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
No.	**V. PRODUK LAYANAN**	**KEPENTINGAN**					**KEPUASAN**				
16.	Website asrot/ notifkos/ sireka mudah **untuk diakses**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17.	Tingkat keamanan website asrot/ notifkos/ sireka **terjamin**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18.	Proses untuk meng-unggah (*upload*) dan unduh (*dowload*) file **mudah**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19.	**Menu isian (input data) form aplikasi** mudah digunakan (*user friendly*)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

P9. Apakah Anda melakukan pendaftaran/ konsultasi langsung di loket?

a. Ya **(Lanjut ke 20 – 25)**
b. Tidak **(lanjut ke 26)**

[KHUSUS JIKA MELAKUKAN PENDAFTARAN/KONSULTASI LANGSUNG DI LOKET (No. 20-25)]

20.	**Sistem antrian** sudah berjalan dengan baik dan semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21.	**Waktu tunggu** antrian tidak terlalu lama	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22.	Petugas **segera melayani** setiap pelanggan yang datang ke loket/meja pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23.	Jumlah loket layanan **cukup tersedia**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24.	Tersedia ruang tunggu yang **nyaman**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25.	Fasilitas pendukung di loket **cukup tersedia**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
No.	**VI. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN**	**KEPENTINGAN**					**KEPUASAN**				
26.	Petugas **memiliki pengetahuan** yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

27.	Petugas **mampu memberikan/menyelesaikan** pelayanan sesuai dengan yang diurus oleh pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
No.	**VII. PERILAKU PETUGAS LAYANAN**	**KEPENTINGAN**					**KEPUASAN**				
28.	Petugas merespon setiap permohonan dokumen dengan **cepat dan tanggap**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	Petugas memberikan informasi terkait pelayanan dengan **jelas dan mudah dipahami**	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

P10. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung mengenai proses layanan di Direktorat Regristasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik Badan POM? [SA]

a. Ya, sebutkan media pengajuan melalui: _____

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

No.	VIII. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
30.	Fasilitas pengaduan dan saran/masukan yang disediakan (~~konsultasi,~~ email, telepon, kotak saran, dan langsung) **mudah diakses**.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	Petugas **cepat merespon** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	Petugas dapat memberikan **penyelesaian/ solusi** untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

P11. Apa saran Bapak/Ibu untuk Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik BPOM terkait pengaduan/fasilitas pengaduan untuk meningkatkan layanan?

No.	**IX. SARANA DAN PRASARANA**	**KEPENTINGAN**					**KEPUASAN**				
33.	Unit Layanan memiliki fasilitas **ruang tunggu** yang memadai:										
	a. Tempat duduk sesuai kapasitas pengunjung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	b. Bahan bacaan (koran/buletin)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	c. Siaran TV	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	d. Brosur/Leaflet/Banner	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	e. Wifi / Jaringan Internet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	f. Pendingin ruangan/AC	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	g. Kotak saran / pengaduan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	h. Air minum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	i. Charging box	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	j. Komputer pemantau sistem online	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34.	Unit layanan memiliki **fasilitas penunjang** yang memadai										
	a. Toilet yang bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	b. Musholla	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	c. Lahan parkir memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35.	**Kondisi** unit layanan:										
	a. Kenyamanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	b. Kebersihan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	c. Kerapihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	d. Keamanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

X. OVERALL

P12. Jika perusahaan Bapak/Ibu telah menerima layanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik Badan POM lebih dari 1 tahun; Bagaimana peningkatan kinerja layanan sepanjang tahun 2018 dibanding tahun sebelumnya? [SA]

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

P13. Bagaimana kepuasan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik Badan BPOM? [SA]

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

P14. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian …. [Jawaban P12]?

P15. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan di Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan BPOM untuk masa mendatang?

C. PROFIL RESPONDEN

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

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

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

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

SURVEI INTERNAL

Bapak/Ibu Yth.
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM saat ini sedang melakukan survei kepuasan pengguna layanan. Mohon dapat menjawab pertanyaan berikut yang terkait dengan SDM, sarana dan prasana, serta program kegiatan yang telah dilakukan oleh internal di Direktorat Registrasi OTSKKos. Informasi yang diberikan akan menjadi masukan dan rekomendasi dalam program dan kebijakan Badan POM secara umum.

DATA RESPONDENT

Nama Responden		
Jabatan		
Sub Direktorat	Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional & Suplemen Kesehatan	1
	Registrasi Kosmetik	2
	Penelitian Uji Praklinik/ Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan & Kosmetik & Dokumen Informasi Produk Kosmetik	3
Email		
No Telepon (HP)		

PROFIL LAYANAN & KETERSEDIAAN SDM

P1. Sepanjang tahun 2018, apa sajakah jenis layanan yang Bapak/Ibu tangani? [MA]

Registrasi Obat Tradisional & Suplemen Kesehatan	1
Registrasi Notifikasi Kosmetik	2
Uji Klinik & DIP	3
Registrasi Iklan Obat Tradisional & Suplemen Kesehatan	4
Lainnya, sebutkan ……	5

P2. Dalam **satu hari**, berapa rata-rata pelanggan yang Bapak/Ibu tangani atau selesaikan? ____ Orang/Perusahaan [SA]

1 – 2	1
3 – 4	2
≥ 5	3

P3. Dalam **satu bulan**, berapa rata-rata pelanggan yang Bapak/Ibu tangani atau selesaikan? ____ Orang/Perusahaan [SA]

1 – 10	1
11 – 20	2
≥ 21	3

P4. Berapa lama waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan seorang pelanggan? ____ menit [SA]

1 – 60 menit	1
61 – 120 menit	2
≥ 121 menit	3

P5. Berapa banyak pelanggan yang tidak bisa ditangani dalam 1 kali pertemuan (membutuhkan rujukan, dll.) selama tiga bulan terahir?

1 – 2	1
3 – 4	2
≥ 5	3

P6. Bagaimana dukungan sistem IT dalam memudahkan layanan? [SA]

Sangat Tidak Membantu	1
Tidak Membantu	2
Antara Membantu & Tidak Membantu	3
Membantu	4
Sangat Membantu	5

P7. Apa yang masih perlu diperbaiki dalam dukungan IT? [OE]

P8. Dukungan SOP dan regulasi apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Anda? [SA]
Skala Kesetujuan :

1. Sangat tidak perlu	2. Tidak Perlu	3. Antara Perlu & Tidak Perlu	4. Perlu	5. Sangat perlu

Kebutuhan	Skala				
Sistem IT	1	2	3	4	5
Dukungan Pimpinan	1	2	3	4	5
Dukungan Sarpras lainnya	1	2	3	4	5
Sistem regulasi	1	2	3	4	5
Pelatihan Karyawan	1	2	3	4	5

P9. Secara keseluruhan mohon berikan penilaian tingkat **KEPUASAN** Bapak/Ibu dalam menjalankan peran & tugas Bapak/Ibu di Direktorat Registrasi OTSKKos pada tahun ini?

Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Antara Puas & Kurang Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

P10. Apa saran Bapak/Ibu untuk **meningkatkan kenyamanan bekerja** di Direktorat Registrasi OTSKKos? (OE)

TERIMA KASIH ATAS JAWABAN DAN INFORMASI YANG DIBERIKAN