

BADAN POM

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK TAHUN 2019

PT SIGMA RESEARCH INDONESIA

Laporan Akhir

Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2019

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM RI)

Jl. Percetakan Negara No.23 - Jakarta 10560

Telp. 62 21 426 3333

Faks. 62 21 426 3333

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK iv
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 PENDEKATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 4
2.2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK 7
2.3 PROFIL organisasi dan layanan 7
2.2.1 SUB Direktorat Registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan 10
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 METODE PENELITIAN 15
3.1 METODE SURVEI 15
3.2 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 16
3.2.1. Pengukuran Tingkat 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 KOMPOSISI SAMPEL 19
3.4 PROFIL RESPONDEN 21
3.4.1. PROFIL RESPONDEN 21
3.4.2. JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN 21
BAB IV TEMUAN SURVEI 24
4.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL 24
4.2. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 25
4.2.1. IKM BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN 25
4.2.2. IKM BERDASARKAN PROFIL DEMOGRAFI 26
4.3. IKM PER PARAMETER 29
4.3.1. PROSEDUR LAYANAN 29
4.3.2. PERSYARATAN LAYANAN 29

4.3.3. WAKTU LAYANAN 30
4.3.4. TARIF/BIAYA LAYANAN 30
4.3.5. SISTEM LAYANAN ONLINE 31
4.3.6. SARANA & PRASARANA 32
4.3.7. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 33
4.3.8. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 34
4.3.9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 34
4.4. ANALISA *GAP* HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN 35
4.5. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS 37
4.6. KEPUASAN KESELURUHAN 40
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 43
5.1. KESIMPULAN 43
5.2. REKOMENDASI 44
LAMPIRAN 46
LAMPIRAN 1. KUESIONER 46
LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI PROSES PENGUMPULAN DATA 51
LAMPIRAN 3. DATA INDEKS PER PERUSAHAAN (Responden) 52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi 16
Tabel 3.2 Sampel Morgan dan Krejcie 20
Tabel 3.3 Komposisi Sampel Responden 21
Tabel 3.4 Komposisi Sampel Responden 21
Tabel 3.5 Komposisi Sampel Responden 22

Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan 26
Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Kelamin 26
Tabel 4. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan 27
Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Jabatan 28
Tabel 4. 5 Saran Peningkatan Kinerja Layanan 42

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM 8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 10

Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian 15
Gambar 3.2 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan 17
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan 18

Grafik 3. 1 Frekuensi Mengakses Layanan 22
Grafik 3. 2 Sumber Informasi Proses Layanan 23

Grafik 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2019 24
Grafik 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 – 2019 25
Grafik 4. 3 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Prosedur Layanan 29
Grafik 4. 4 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Persyaratan Layanan 29
Grafik 4. 5 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Waktu Layanan 30
Grafik 4.6 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Tarif/Biaya Layanan 30
Grafik 4.7 Persepsi Terhadap Tarif/Biaya Layanan 31
Grafik 4.8 Pengalaman Menggunakan Layanan Online 31
Grafik 4.9 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Sistem Layanan Online 32
Grafik 4.10 Pengalaman Mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. OTSKKos 32
Grafik 4.11 Indeks Kepuasan Parameter Sarana & Prasarana 33
Grafik 4.12 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 33
Grafik 4.13 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 34
Grafik 4.14 Pengalaman Mengajukan Saran & Masukan 34
Grafik 4.15 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan 35
Grafik 4.16 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2019 36
Grafik 4.17 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2019 Berdasarkan Kategori Layanan 36
Grafik 4.18 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2017 – 2019 37
Grafik 4.19 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan 38
Grafik 4.20 Kepuasan *Overall* 40
Grafik 4.21 Alasan Kepuasan 41
Grafik 4.22 Alasan Ketidakpuasan 41

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 PENDEKATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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*). 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 hubungan 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.

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 Management* dimana dalam *New Public Management* (NPM), negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang kadang-kadang bersaing dengan pihak swasta, tapi dilain 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.

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.

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:

1. ***Persyaratan***. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. ***Prosedur***. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. ***Waktu Pelayanan***. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. ***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.
5. ***Produk spesifikasi jenis pelayanan***. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang tekah ditetapkan.
6. ***Kompetensi pelaksana***. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. ***Perilaku Pelaksana***. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan***. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. ***Sarana dan Prasarana.*** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Oleh karena itu kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997), misalnya dari segi:

1. *Product Based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. *User Based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

2.3 PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN

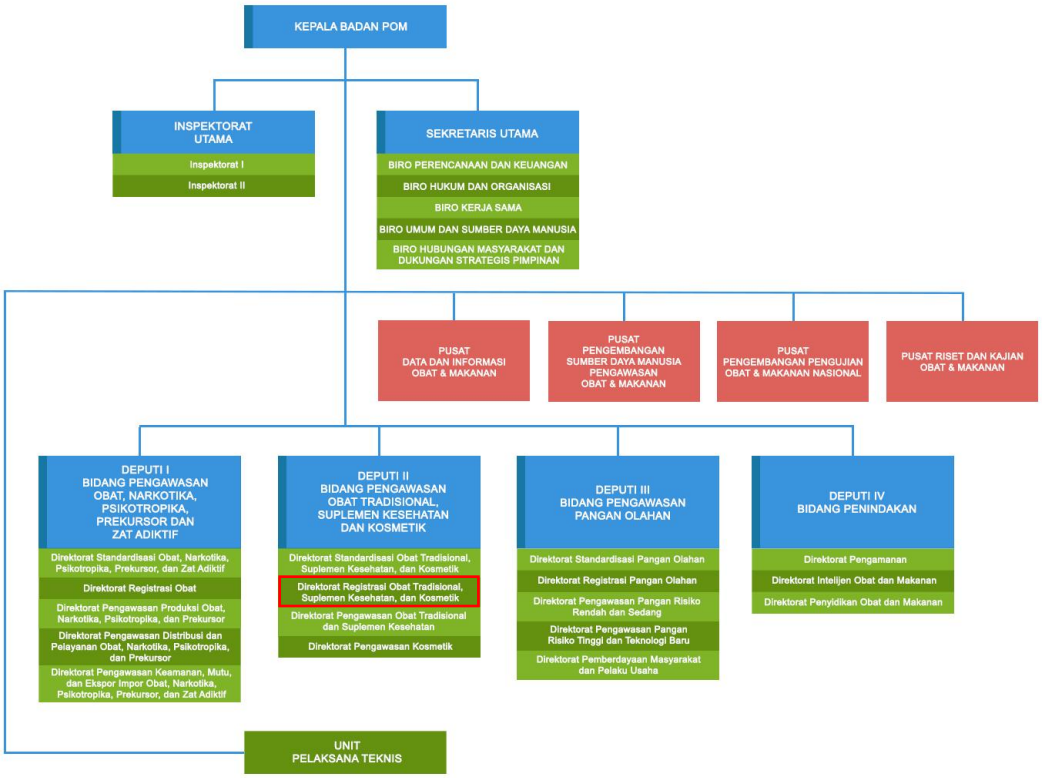
Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat BPOM adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan. BPOM berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan 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;

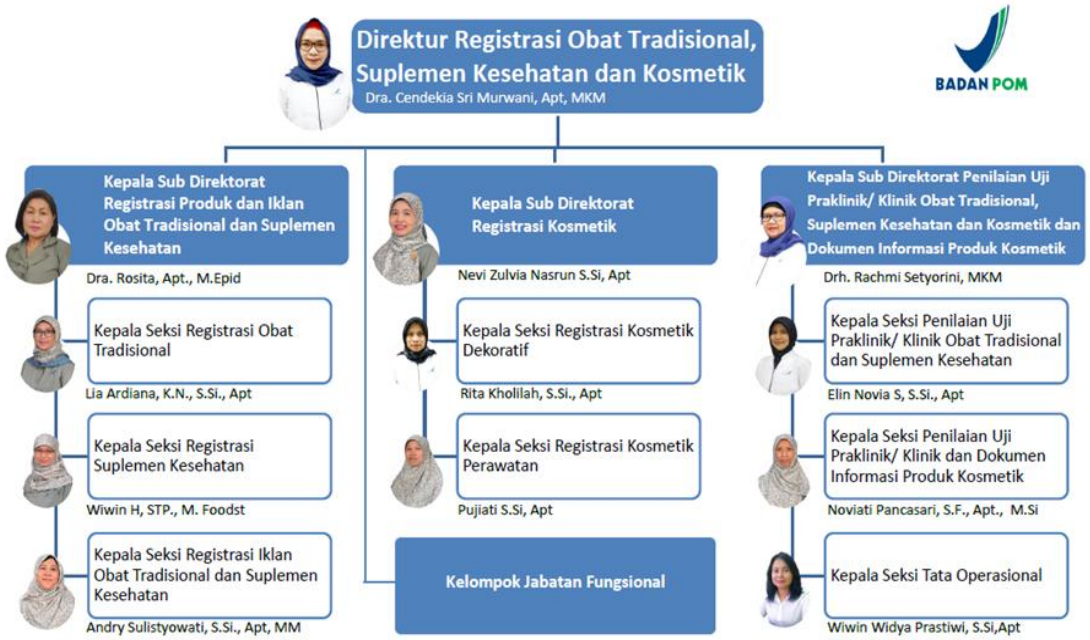
f. Pelaksanaan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;

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

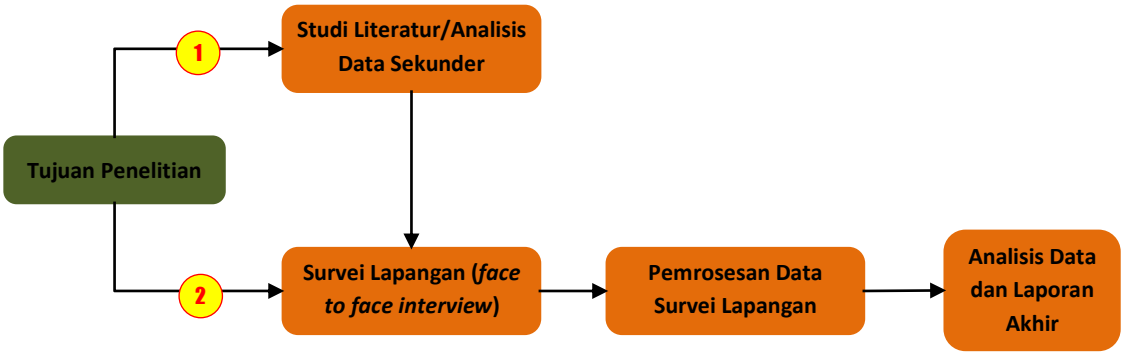
Seksi Tata Operasional mempunyai tugas melakukan urusan tata operasional registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 METODE SURVEI

Metode penelitian yang dilakukan pada Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM Tahun 2019 menggunakan metode penelitian kuantitatif dan ditambah *desk research*. Dengan pendekatan ini diharapkan tujuan penelitian tercapai dengan hasil yang lebih valid.

Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian



- *Desk Research* atau analisa data sekunder yang terkait, seperti:
  - Identifikasi alur SOP atau bussiness *process* Layanan Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk evaluasi tahapan layanan krusial yang perlu diukur kepuasan dan ketidakpuasan.
  - Laporan hasil Survei dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun-tahun sebelumnya;
- *Field survey* atau survei lapangan dengan ***metode kuantitatif***. Survei dilakukan dengan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden terpilih dengan menggunakan kuesioner berupa pertanyaan terstruktur. Namun untuk tambahan informasi mengenai harapan masyarakat, ditambahkan pula pertanyaan terbuka yang bersifat kualitatif dalam kuesioner. Pewawancara atau tenaga surveyor yang telah diberikan pelatihan sebelumnya, akan mewawancarai target responden dengan kriteria yang telah ditetapkan.

3.2 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

3.2.1. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

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

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi

Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	*Tidak Baik*
2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	*Kurang Baik*
3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	*Baik*
3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	*Sangat Baik*

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisa dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman, Springer, 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

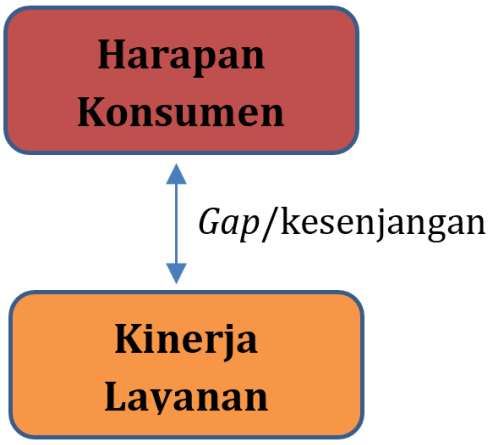
Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

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, karena dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan pelanggan karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan. Untuk pekerjaan Survei, kesenjangan yang akan 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 3.2 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan

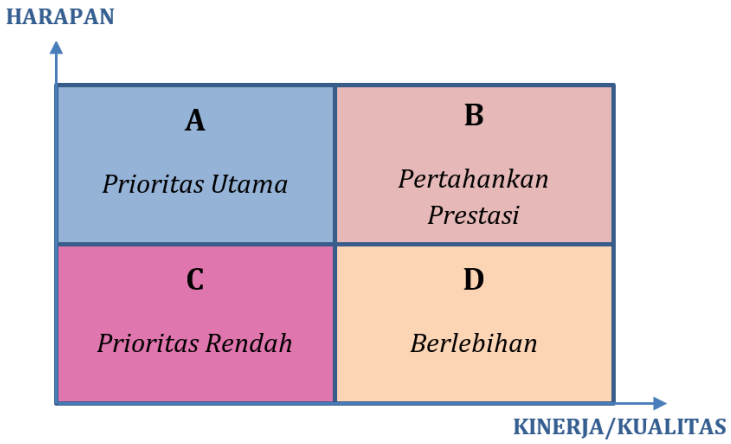


3.2.3. IMPORTANCE *AND PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA)

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 managemen 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 3.3). 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 masyarakat pengguna terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya, kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya, upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan masyarakat pengguna. Unit Pelayanan Teknis (UPT) harus fokus melakukan *improvement* di area ini.

Kuadran B Unit Pelayanan Teknis (UPT) telah melakukan upaya yang optimal sehingga masyarakat pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan masyarakat pengguna.

Kuadran C Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut masyarakat pengguna. Di area ini, Unit Pelayanan Teknis (UPT) tidak perlu melakukan banyak *improvement*.

Kuadran D Kuadran ini memperlihatkan bahwa Unit Pelayanan Teknis (UPT) telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun, beberapa faktor di area ini kurang penting menurut masyarakat pengguna. Untuk itu, sebagian sumber daya akan lebih baik jika dialihkan ke area lainnya agar hasilnya lebih optimal.

3.3 KOMPOSISI 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 dibuat mempertimbangkan beberapa hal yaitu:

1. *Margin of Error*

   Perlu ditentukan margin of error yang dapat ditoleransi. Meskipun demikian tidak akan ada sampel yang benar-benar sempurna dalam arti tidak ada *error* sama sekali dan di tentukan untuk *Margin Error* dalam pekerjaan Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat 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 Tahun 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 **384 responden**. Namun berdasarkan kesepakatan antara konsultan dan pihak Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, jumlah sampel yang digunakan adalah minimal sebanyak **400 responden**. Pada ukuran sampel ini diestimasi *error sampling* sebesar **± 4,99%** (cukup baik, di bawah +5,00%) pada interval kepercayaan 95,0%.

Tabel 3.2 Sampel Morgan dan Krejcie

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

Adapun komposisi sampel responden per layanan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Komposisi Sampel Responden

No.	Pelayanan yang Diakses	Jumlah Perusahaan
1	Registrasi & Iklan OT & SK	76
2	Notifikasi Kosmetik	295
3	Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT & SK	29
Total		**400**

3.4 PROFIL RESPONDEN

3.4.1. PROFIL RESPONDEN

Keterwakilan responden pada survei tahun ini paling banyak adalah perempuan yakni sebesar 68,3%. Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden adalah sarjana (D4/S1) sebesar 67,8%. Selanjutnya, kategori jabatan responden paling banyak adalah Staf yakni sebesar 48,8%.

Tabel 3.4 Komposisi Sampel Responden
Basis: Seluruh Responden (n = 400)

Jenis Kelamin	
Laki-laki	31,8%
Perempuan	68,3%

Pendidikan Terakhir	
SLTA/Sederajat	10,5%
Diploma 1-3	16,3%
Sarjana (D4/S1)	67,8%
Pasca Sarjana (S2/S3)	5,5%

Jabatan	
Staf	48,8%
Supervisor/Asst. Manajer	21,5%
Penanggung Jawab Teknis	13,5%
Manajer	8,0%
Pemilik/Direktur	7,0%
Wakil Direktur/VP/GM	1,3%

3.4.2. JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN

Keterwakilan responden untuk setiap jenis layanan mengacu pada proporsi sampel yang telah disepakati sebelumnya. Pengguna layanan Notifikasi Kosmetik memiliki proporsi paling besar yakni 73,8%.

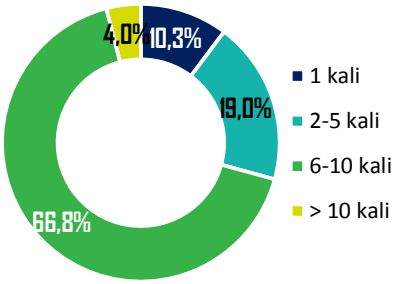
Tabel 3.5 Komposisi Sampel Responden
Basis: Seluruh Responden (n = 400)

Jenis Layanan	
Layanan Notifikasi Kosmetik	73,8%
Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	15,8%
Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	7,3%
Layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	3,3%

"Jenis pengurusan yang Bapak/Ibu lakukan? [SA]"

Sebanyak 66,8% merupakan responden yang sudah cukup sering melakukan perizinan di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yakni 6 – 10 kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Hanya 10,3% responden yang baru pertama kali melakukan perizinan.

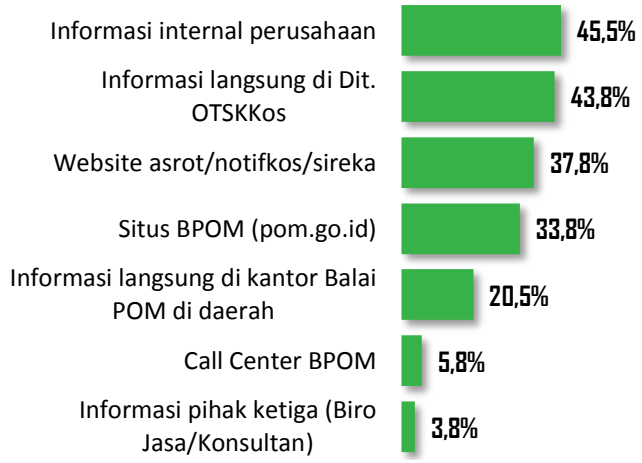
Grafik 3. 1 Frekuensi Mengakses Layanan
Basis: Seluruh Responden (n = 400)



"Sebutkan berapa kali?"

Informasi langsung atau *Word of Mouth* (WOM) masih menjadi sumber informasi utama responden untuk mengetahui proses layanan di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Sebanyak lebih dari 40% responden memperoleh informasi layanan dari internal perusahaan mereka dan juga informasi langsung dari petugas layanan.

Grafik 3. 2 Sumber Informasi Proses Layanan
Basis: Seluruh Responden (n = 400)



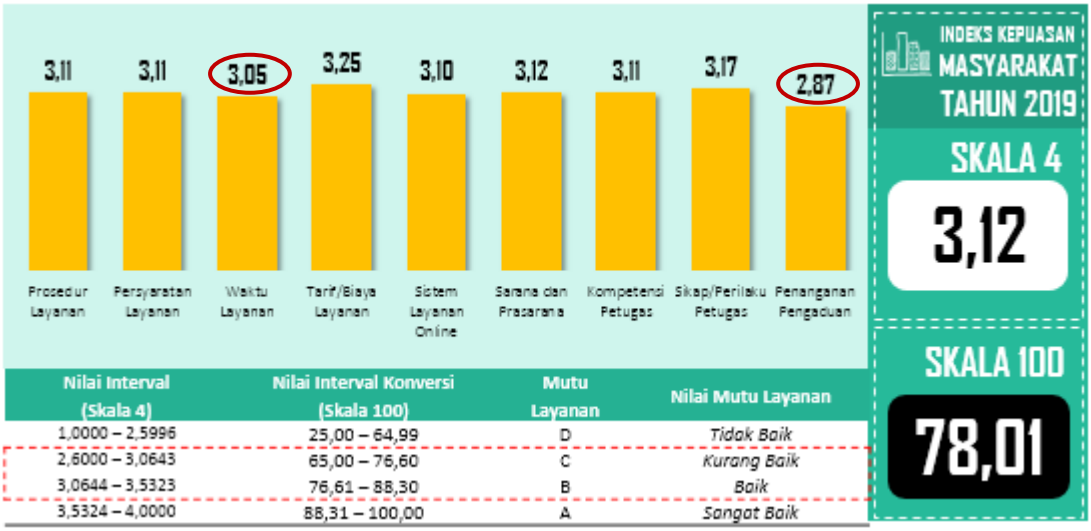
"Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan? [MA]"

BAB IV
TEMUAN SURVEI

4.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL

Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2019 sebesar 3,12 (skala 4) atau 78,01 (skala 100), sehingga masuk dalam kategori **BAIK** karena berada pada interval 3,0644 – 3,5323. Parameter dengan indeks kepuasan tertinggi adalah *Tarif/Biaya Layanan* sebesar 3,25 (skala 4). Sementara parameter dengan indeks kepuasan terendah dan masuk kedalam kategori **KURANG BAIK** adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* sebesar 2,87 (skala 4). Hal ini disebabkan karena kecepatan respon pengaduan yang dirasakan belum maksimal oleh pengguna layanan.

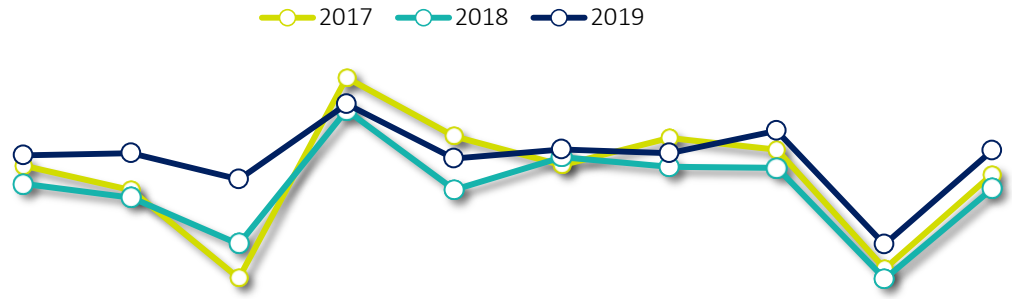
Grafik 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2019
Basis: Seluruh Responden (n = 400)



Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	*Tidak Baik*
2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	*Kurang Baik*
3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	*Baik*
3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	*Sangat Baik*

Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 – 2019 terlihat cukup fluktuatif. Pada survei tahun 2019 ini, hampir seluruh parameter mengalami peningkatan indeks dibandingkan survei tahun 2017 dan 2018. Hanya parameter *Tarif/Biaya Layanan*, *Sistem Layanan Online* dan *Kompetensi petugas* yang memiliki indeks kepuasan dibawah survei tahun-tahun sebelumnya.

Grafik 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 – 2019



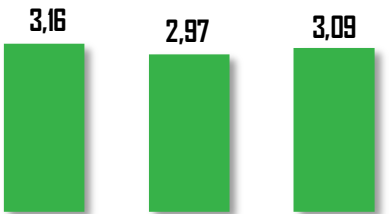
	Prosedur Layanan	Persyaratan Layanan	Waktu Layanan	Tarif/Biaya Layanan	Sistem Layanan Online	Sarana dan Prasarana	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Penanganan Pengaduan	TOTAL
2017	77,03	75,39	69,53	82,88	78,97	77,05	78,86	78,09	70,16	76,44
2018	75,79	74,90	71,81	80,69	75,41	77,58	76,94	76,86	69,49	75,50
2019	77,71	77,83	76,13	81,13	77,50	78,10	77,83	79,33	71,79	78,01

4.2. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

4.2.1. IKM BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan untuk kategori layanan Notifkos dan Uji Praklinik/Klinik berada dalam kategori BAIK karena memiliki skor berkisar antara 3,06 – 3,53. Namun, Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kategori layanan registrasi & iklan OTSK termasuk kategori KURANG BAIK karena memiliki indeks sebesar 2,97 (Indeks: 2,600 hingga 3,064). Pada kategori layanan notifkos dan uji praklinik/klinik terdapat masing-masing 1 parameter yang masuk penilaian KURANG BAIK (Indeks: 2,600 hingga 3,064), yakni *Perilaku Petugas* (2,87) dan *Waktu Layanan* (2,97). Sementara pada kategori layanan registrasi dan iklan OTSK, seluruh parameter masih dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan.

Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan

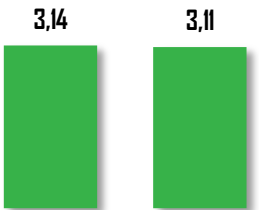


No	Parameter Kepuasan	Notifkos	OT & SK	Uji Pra Klinik/Klinik
	Basis Responden (n):	295	76	29
1	Prosedur Layanan	3,15	2,96	3,10
2	Persyaratan Layanan	3,16	2,94	3,08
3	Waktu Layanan	3,09	2,91	2,97
4	Tarif/Biaya Layanan	3,31	3,04	3,15
5	Sistem Layanan Online	3,14	2,94	3,09
6	Sarana dan Prasarana	3,15	2,98	3,10
7	Kompetensi Petugas	3,22	3,01	3,17
8	Perilaku Petugas	2,87	2,77	3,20
9	Penanganan Pengaduan	3,15	2,96	3,10

4.2.2. IKM BERDASARKAN PROFIL DEMOGRAFI

Indeks Kepuasan Masyarakat jika diamati berdasarkan jenis kelamin relatif sama yakni 3,14 untuk responden laki-laki dan 3,11 untuk responden perempuan dan termasuk dalam kategori BAIK. Terdapat 1 parameter yang dinilai KURANG BAIK oleh responden laki-laki yakni Perilaku Petugas (3,02). Sementara responden perempuan menilai 2 parameter yang KURANG BAIK yakni Waktu Layanan (3,03) dan Perilaku Petugas (2,83) karena berada dalam interval 2,60 – 3,064.

Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Kelamin

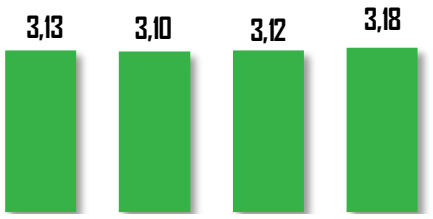


No	Parameter Kepuasan	Laki-laki	Perempuan
	Basis Responden (n):	127	273
1	Prosedur Layanan	3,14	3,09
2	Persyaratan Layanan	3,12	3,11
3	Waktu Layanan	3,07	3,03

No	Parameter Kepuasan	Laki-laki	Perempuan
	Basis Responden (n):	127	273
4	Tarif/Biaya Layanan	3,25	3,24
5	Sistem Layanan Online	3,13	3,09
6	Sarana dan Prasarana	3,13	3,11
7	Kompetensi Petugas	3,19	3,16
8	Perilaku Petugas	3,02	2,83
9	Penanganan Pengaduan	3,14	3,09

Jika diamati berdasarkan pendidikan, seluruh responden di berbagai jenjang pendidikan menilai kepuasan berada dalam kategori BAIK karena memiliki indeks pada interval 3,0644 – 3,532. Indeks kepuasan tertinggi berasal dari responden yang menamatkan pendidikan Pasca Sarjana (S2-S3) yakni sebesar 3,18. Parameter yang dinilai KURANG BAIK oleh responden di berbagai jenjang pendidikan adalah *Perilaku Petugas* karena memiliki indeks berkisar antara 2,67 – 2,93. Responden yang menamatkan pendidikan Diploma memiliki lebih banyak parameter yang dinilai KURANG baik yakni sebanyak 6 parameter. Sementara responden yang menamatkan pendidikan hingga pasca sarjana hanya menilai 1 parameter yang KURANG BAIK yakni *Perilaku Petugas.*

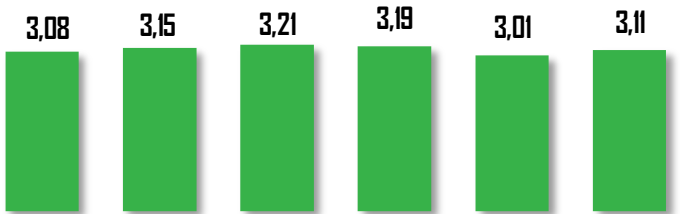
Tabel 4. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan



No	Parameter Kepuasan	SLTA/ sederajat	D1/D2/ D3	D4/S1	S2/S3
	Basis Responden (n):	42	65	271	22
1	Prosedur Layanan	3,11	3,03	3,12	3,21
2	Persyaratan Layanan	3,13	3,08	3,12	3,15
3	Waktu Layanan	3,10	3,03	3,03	3,18
4	Tarif/Biaya Layanan	3,19	3,37	3,22	3,24
5	Sistem Layanan Online	3,03	3,03	3,13	3,13
6	Sarana dan Prasarana	3,16	3,05	3,11	3,21
7	Kompetensi Petugas	3,17	3,23	3,15	3,27
8	Perilaku Petugas	2,67	2,67	2,93	2,80
9	Penanganan Pengaduan	3,11	3,03	3,12	3,21

Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan kategori jabatan berada dalam kategori BAIK. Hanya responden dengan jabatan Penanggung Jawab Teknis yang menilai kepuasan KURANG BAIK (3,01) karena memiliki indeks pada interval 2,600 - 3,064. Indeks kepuasan tertinggi berasal dari responden dengan jabatan Manager dan Supervisor yakni masing-masing sebesar 3,21 dan 3,19.

Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Jabatan



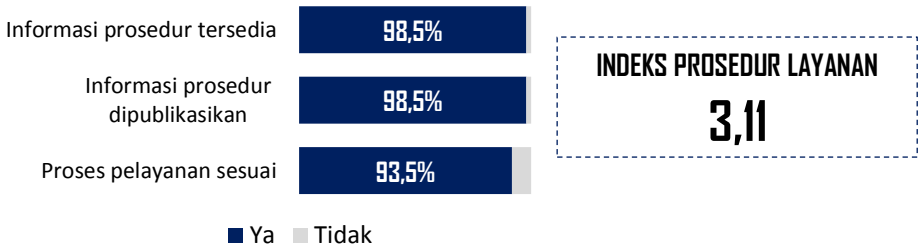
No	Parameter Kepuasan	Pemilik/ Direktur	VP/ GM	Mgr	SPV/ Asst. Mgr	PJT	Staf
	Basis Responden (n):	28	5	32	86	54	195
1	Prosedur Layanan	3,00	3,33	3,19	3,21	2,93	3,11
2	Persyaratan Layanan	2,95	3,07	3,19	3,25	2,94	3,11
3	Waktu Layanan	2,88	2,93	3,08	3,10	2,96	3,06
4	Tarif/Biaya Layanan	3,31	3,20	3,31	3,29	3,22	3,21
5	Sistem Layanan Online	3,07	3,20	3,18	3,15	3,00	3,09
6	Sarana dan Prasarana	3,14	3,20	3,29	3,18	3,00	3,08
7	Kompetensi Petugas	3,26	3,33	3,27	3,21	3,10	3,15
8	Perilaku Petugas	2,83	2,00	3,56	2,98	2,83	2,75
9	Penanganan Pengaduan	3,00	3,33	3,19	3,21	2,93	3,11

4.3. IKM PER PARAMETER

4.3.1. PROSEDUR LAYANAN

Sebanyak lebih dari 93,0% responden menyatakan bahwa *informasi prosedur layanan itu **tersedia, dipublikasikan, dan pelaksanaannya telah sesuai***. Indeks kepuasan terhadap parameter *Prosedur Layanan* dinilai **BAIK**, yakni berada pada skor 3,06 – 3,53 (Skala 4).

Grafik 4. 3 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Prosedur Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

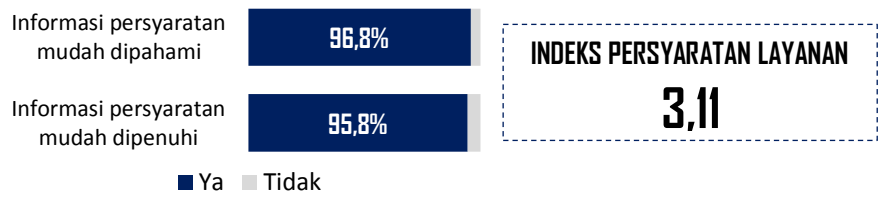


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana prosedur/alur pelayanan dalam hal berikut… [SA]"

4.3.2. PERSYARATAN LAYANAN

Sebanyak 95,0% responden menyatakan bahwa *informasi persyaratan layanan perizinan mudah didapatkan dan persyaratan itu **mudah dipenuhi***. Indeks kepuasan terhadap parameter *Persyaratan Pelayanan* ini juga dinilai **BAIK**, yakni berada pada skor 3,06 – 3,53 (Skala 4).

Grafik 4. 4 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Persyaratan Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

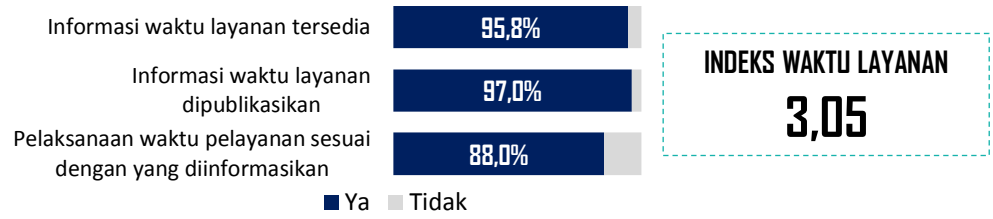


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana informasi persyaratan layanan dalam hal berikut… [SA]"

4.3.3. WAKTU LAYANAN

Hampir seluruh pengguna layanan menyatakan *informasi waktu layanan* ***tersedia dan dipublikasikan***. Kemudian sebanyak 90%, namun hanya 88% pengguna layanan yang menilai *pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu yang diinformasikan di awal*. Indeks kepuasan terhadap parameter *Waktu Layanan* dinilai **KURANG BAIK**, yakni berada pada skor 2,60 – 3,05 (Skala 4).

Grafik 4. 5 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Waktu Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

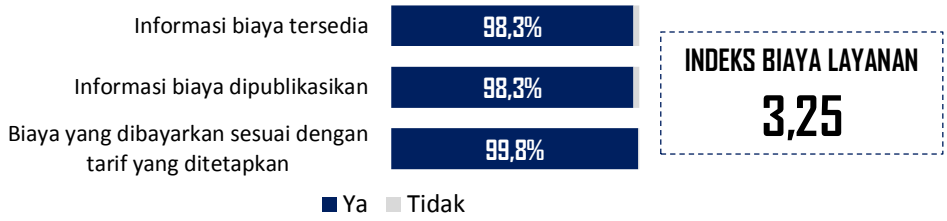


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana waktu layanan dalam hal berikut… [SA]"

4.3.4. TARIF/BIAYA LAYANAN

Hampir seluruh pengguna layanan menyatakan *informasi biaya layanan* ***tersedia, dipublikasikan,*** *dan* ***sesuai*** *dengan peraturan yang ditetapkan*. Indeks kepuasan terhadap parameter *Tarif/Biaya Layanan* dinilai **BAIK**, karena memiliki indeks kepuasan sebesar 3,25 dan menjadi parameter tertinggi dibandingkan parameter lainnya.

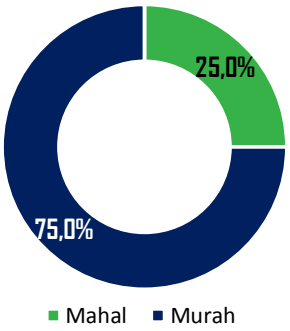
Grafik 4.6 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Tarif/Biaya Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana ***biaya pelayanan*** *dalam hal berikut… [SA]"*

Saat ditanyakan lebih lanjut murah tidaknya *Tarif/Biaya Layanan*, **sebagian besar responden (75,0%) menyatakan bahwa biaya pelayanan *relatif murah***. Hanya 25% responden yang menyatakan biaya perizinan mahal.

Grafik 4.7 Persepsi Terhadap Tarif/Biaya Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

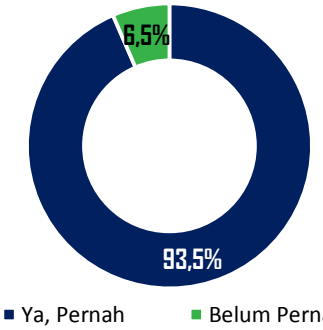


"Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang biaya pelayanan? [SA]"

4.3.5. SISTEM LAYANAN ONLINE

Mayoritas responden (93,5%) menyatakan pernah menggunakan layanan *online* Asrot/ Notifkos/ Sireka.

Grafik 4.8 Pengalaman Menggunakan Layanan Online
Basis: Seluruh Responden (n=400)

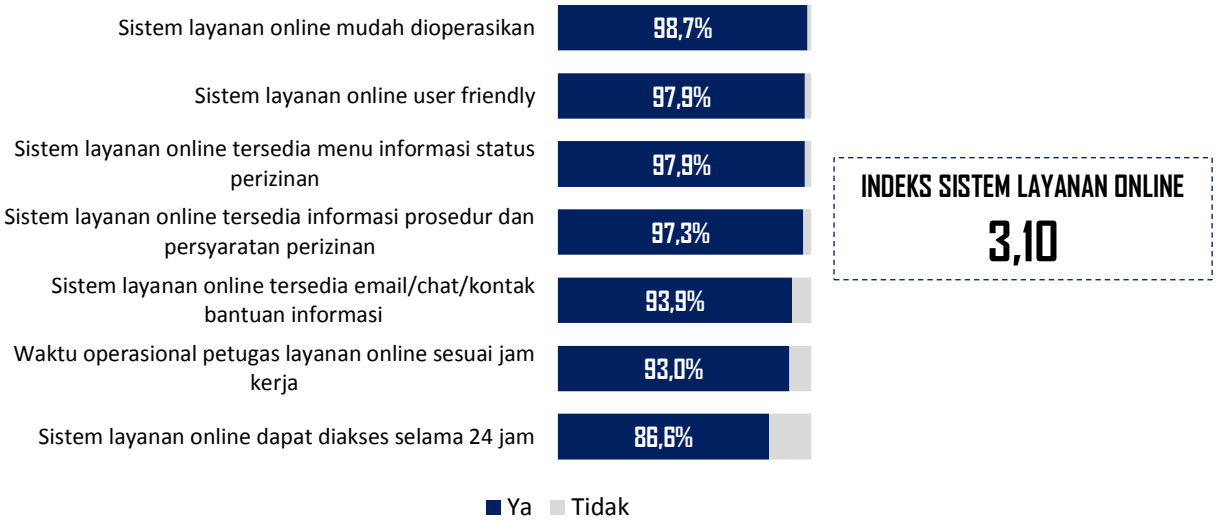


"Apakah Bapak/Ibu pernah mengakses layanan online asrot/ notifkos/ sireka? [SA]"

Dari responden yang sudah pernah menggunakan layanan *online*, selanjutnya ditanyakan pertanyaan evaluasi terhadap parameter tsb. Hasilnya adalah, seluruh indikator *sistem layanan online* dinilai sudah sesuai oleh lebih dari 80% pengguna layanan. Indikator tertinggi adalah *"sistem layanan online mudah dioperasikan"* yakni sebesar 98,7% . Sementara yang terendah

adalah *"sistem layanan online dapat diakses selama 24 jam"* (86,6%). Indeks *sistem layanan online* secara keseluruhan sebesar 3,10 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.9 Indeks Kepuasan Tahun 2019 Parameter Sistem Layanan Online
Basis: Responden yang Pernah Menggunakan Layanan Online (n=374)

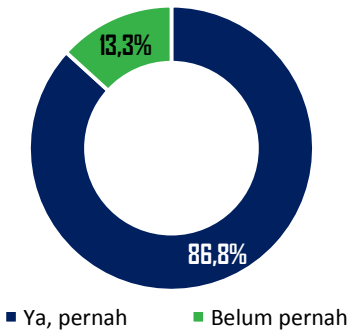


"Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengalaman mengakses layanan online pada website asrot/ notifkos/ sireka dalam hal? [SA]"

4.3.6. SARANA & PRASARANA

Sebanyak 86,8% responden menyatakan pernah mengunjungi loket layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

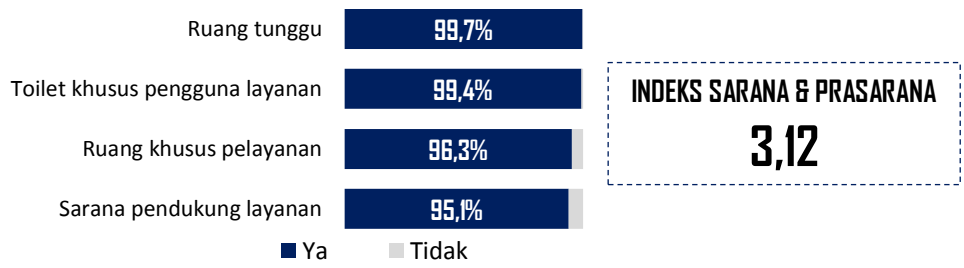
Grafik 4.10 Pengalaman Mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. OTSKKos
Basis: Seluruh Responden (n=400)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos? [SA]"

Kepada responden yang pernah mengunjungi loket layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik ditanyakan penilaiannya terhadap sarana & prasarana yang tersedia di loket. Seluruh indikator sarana & prasarana dinilai sudah sesuai oleh lebih dari 90% pengguna layanan. Indikator tertinggi adalah *"Sarana & Prasarana ruang tunggu"* yakni sebesar 99,7% dan indikator terendah adalah *"Sarana Pendukung Layanan"* (95,1%). Indeks *sarana dan prasarana* secara keseluruhan sebesar 3,12 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.11 Indeks Kepuasan Parameter Sarana & Prasarana
Basis: Responden yang Pernah Mengunjungi Loket (n=347)

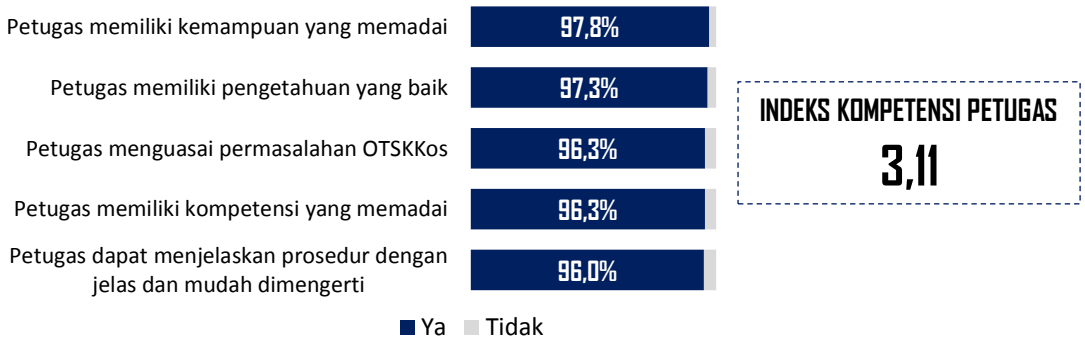


"Apakah sarana/prasarana pendukung pelayanan publik berikut tersedia pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos? [SA]"

4.3.7. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Seluruh indikator *kompetensi petugas layanan* dinilai sudah sesuai oleh pengguna layanan karena pemenuhannya di atas 95% responden. Indikator tertinggi adalah *"petugas memiliki kemampuan yang baik"* yakni sebesar 97,8%. Indeks *kompetensi petugas* secara keseluruhan sebesar 3,07 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.12 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

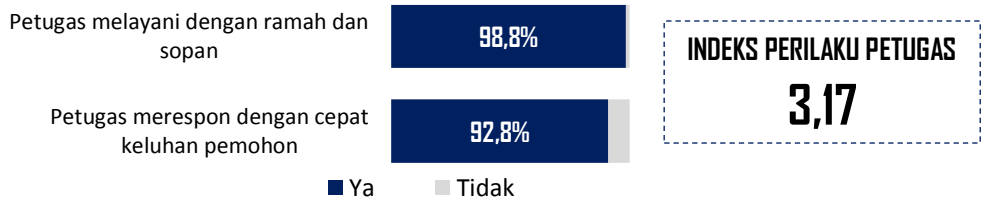


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana kompetensi dari petugas layanan (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online) untuk perizinan dalam hal? [SA]"

4.3.8. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Seluruh indikator *perilaku petugas layanan* dinilai sudah sesuai oleh lebih dari 90% pengguna layanan. Indikator tertinggi adalah *"petugas melayani dengan ramah dan sopan"* yakni sebesar 98,8%. Indeks perilaku petugas layanan secara keseluruhan sebesar 3,17 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.13 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

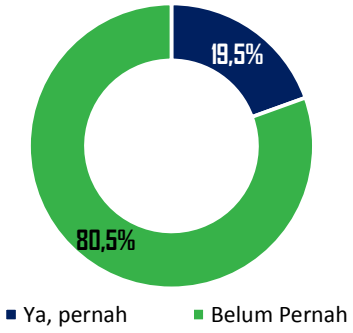


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana sikap dari petugas layanan (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online)? [SA]"

4.3.9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Hanya sebanyak 19,5% responden yang menyatakan pernah mengajukan saran & masukan terkait layanan baik secara langsung maupun media tertentu.

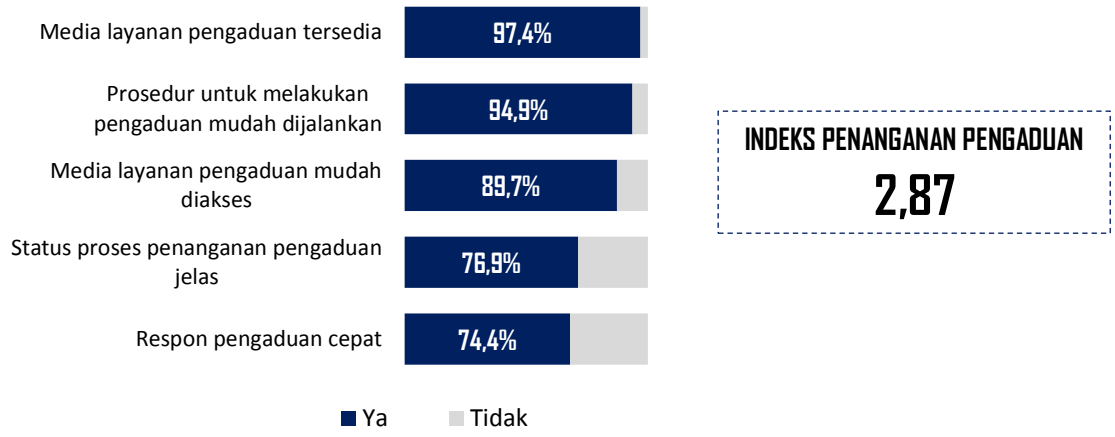
Grafik 4.14 Pengalaman Mengajukan Saran & Masukan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



"Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan, saran & masukan terkait Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos (Baik secara langsung maupun melalui media tertentu)? [SA]"

Kepada responden yang pernah mengajukan saran & masukan kemudian ditanyakan penilaiannya terhadap penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Hasilnya adalah, seluruh *indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan* dinilai sudah sesuai oleh lebih dari 70% pengguna layanan. Indikator tertinggi adalah *"media layanan pengaduan tersedia"* yakni sebesar 97,4% dan indikator terendah adalah *"respon pengaduan cepat"* (74,4%). Indeks *penanganan pengaduan, saran dan masukan* secara keseluruhan sebesar 2,87 atau berada dalam kategori **KURANG BAIK** (kisaran 2,6000 – 3,0643) dan merupakan parameter dengan indeks kepuasan terendah.

Grafik 4.15 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Saran & Masukan (n=78)

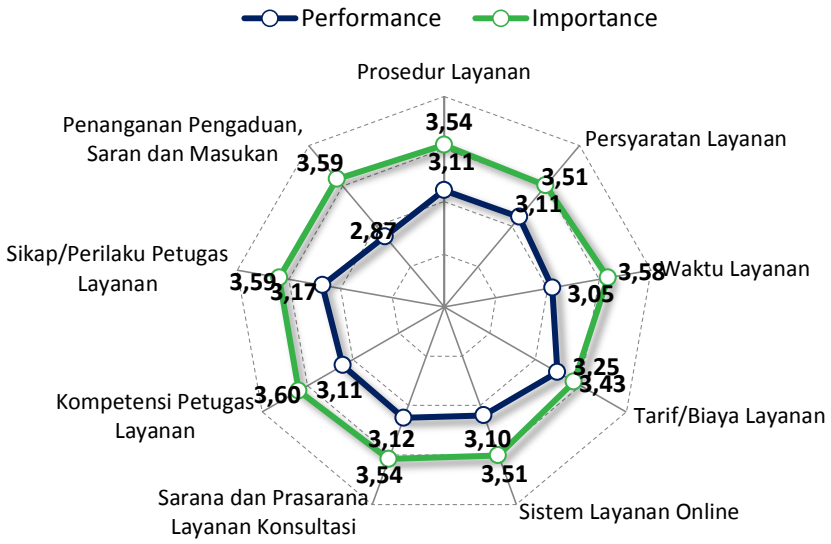


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana layanan penanganan pengaduan dan pengajuan saran/ masukan pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos dalam hal berikut? [SA]"

4.4. ANALISA *GAP* HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN

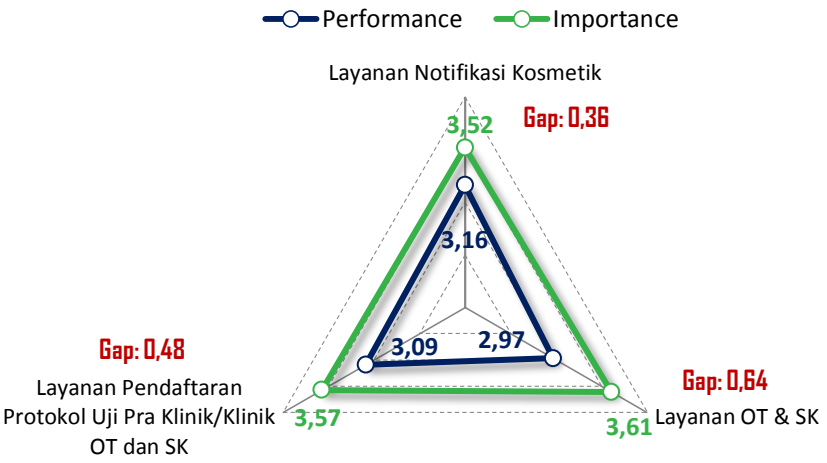
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik 4.16, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1,0 poin. Artinya kesenjangan antara harapan dengan penilaian kualitas layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik masih dalam tingkat yang wajar. Parameter layanan yang memiliki g*ap* tertinggi adalah parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* yakni sebesar 0,71. Sementara *gap* terendah adalah *Tarif/Biaya Layanan* yakni sebesar 0,18. Perbaikan layanan dapat diprioritaskan pada parameter yang memiliki gap tertinggi terlebih dahulu.

Grafik 4.16 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2019
Basis: Seluruh Responden (n=400)



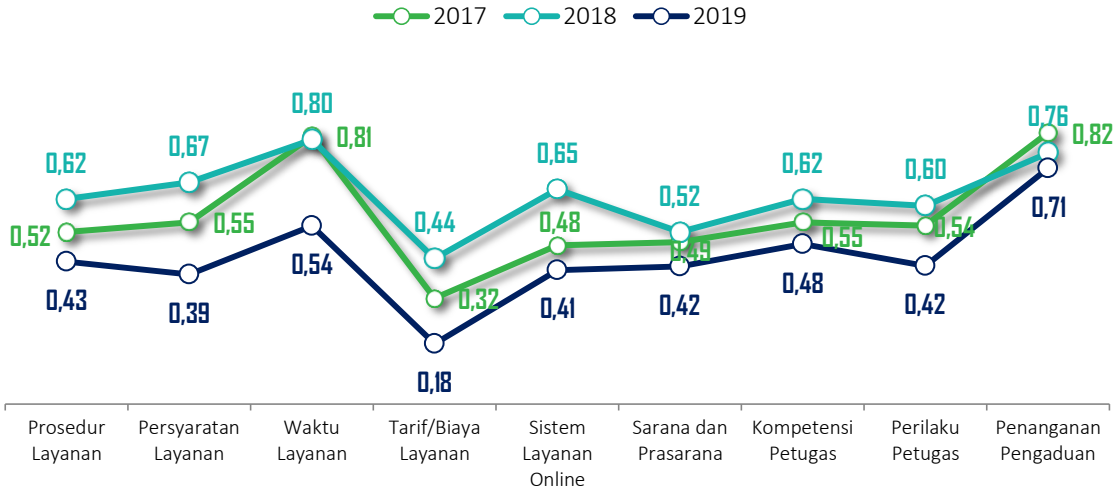
Analisa kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) berdasarkan kategori layanan dapat dilihat pada grafik 4.17 dibawah ini. Seluruh kategori layanan memiliki *gap* dibawah 1,0 poin. *Gap* tertinggi terjadi pada kategori layanan registrasi dan iklan OTSK yakni sebesar 0,64 dan kategori layanan ini memiliki indeks kepuasan terendah dibandingkan kategori layanan lainnya.

Grafik 4.17 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2019 Berdasarkan Kategori Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



Pada grafik 4.18 dibawah ini, dapat dilihat kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada pelaksanaan survei tahun 2017 – 2019. Pada survei tahun 2019 ini, seluruh parameter kepuasan memiliki *gap* terendah dibandingkan survei tahun-tahun sebelumnya. Artinya, kinerja Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dinilai semakin mendekati harapan pengguna layanan. Namun mengingat masih ada parameter yang berdasarkan indeks masih dinilai KURANG BAIK, serta untuk mengantisipasi harapan/ekspektasi pengguna layanan yang semakin tinggi, kinerja yang sudah baik agar tetap dipertahankan dan melakukan *continuous improvement* untuk keseluruhan aspek layanan.

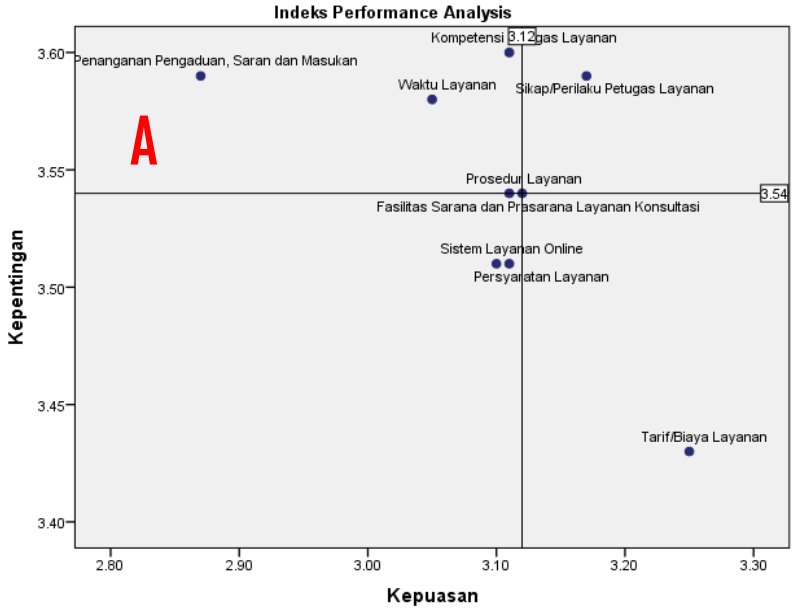
Grafik 4.18 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2017 – 2019
Basis: Seluruh Responden



4.5. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Untuk peningkatan kinerja layanan publik di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Badan POM, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA *(Importance & Performace Analysis)* difokuskan pada kuadran *Improvement* (Kuadran A). Garis pada sumbu X merupakan nilai rata-rata dari skor kepuasan (3,12), sementara garis pada sumbu Y merupakan nilai rata-rata dari skor kepentingan (3,54). Berdasarkan grafik dibawah ini dapat dilihat bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*; *Waktu Layanan* serta *Kompetensi Petugas* yang masuk dalam Kuadran *Improvement.* Adapun Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang.

Grafik 4.19 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



Parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* memiliki indeks terendah dan masuk kedalam kategori KURANG BAIK serta termasuk parameter yang masuk kedalam kuadran *improvement.* Untuk analisa ketidakpuasan yang lebih mendalam, berikut beberapa kutipan pernyataan kualitatif yang disampaikan oleh responden. Ketidakpuasan yang paling banyak disebutkan adalah terkait respon petugas terhadap permasalahan yang dihadapi oleh responden, terutama jika keluhan disampaikan melalui media *online* (Telepon, Email, dll).

"Respon petugas terhadap keluhan sangat lamban"
(DE, Ayara Beauty Indonesia)

"Seluruh pelayanannya sudah baik hanya respon petugas call center-nya yang lambat" (P, Citra Selalu Sukses)

"Ada beberapa pelayanannya harus diperbaiki seperti respon yang harus cepat dari petugasnya, petugas yang baru baru harus diperbaiki lagi kompetensinya, dan untuk yang lainnya sudah baik" (H, Citra Usaha Lamindo)

Selanjutnya, parameter *waktu layanan* juga masuk kedalam kuadran *improvement* dan memiliki indeks kepuasan dengan kategori KURANG BAIK. Alasan ketidakpuasan yang paling banyak disampaikan oleh responden adalah terkait ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan dengan *timeline* yang ditetapkan di awal. Selain itu perihal waktu tunggu antrian juga cukup banyak mendapat sorotan dari responden.

"Waktu evaluasinya yang sangat lama tidak sesuai dengan timeline dan respon petugas onliennya yang sangat lama" (GS, Pharma Metric)

"Verifikasinya cukup lama, timeline 14 hari kerja itu suka lewat tanpa komitmen" (A, Berlian Cantik Semesta)

"Karena sulit petugas onlinenya untuk dihubungi waktunya antriannya sangat lama harus nunggu seminggu dan susah untuk dapet nomor antrian dan biayanya saat ini sangat mahal" (S, Anggun Beautindo Indonesia)

"Karena pelayanannya sudah baik prosedurnya tidak sulit lagi hanya waktu antriannya yang sangat lama" (S, Aninna Cahaya Cantik)

"Semuanya kurang puas terutama masalah waktu, informasi tanah yang dapat digunakan untuk mendirikan industri tidak sesuai dengan peraturan BPN" (A, Inna Cosmetic)

Parameter *Kompetensi Petugas* memiliki indeks kepuasan 3,11 atau berada dalam kategori BAIK. Namun demikian parameter ini di ekspektasikan cukup tinggi oleh pengguna layanan, sehingga meskipun secara indeks sudah baik tetapi masih masuk kedalam kuadran *improvement.* Alasan ketidakpuasan yang paling banyak disampaikan adalah terkait tidak seragamnya informasi antar petugas yang dirasakan oleh pengguna layanan. Selain itu, keluhan terkait respon petugas juga masih menjadi sorotan.

"Pemahaman petugas yang satu dengan yang lain berbeda"
(A, PT. Royal Indonesia)

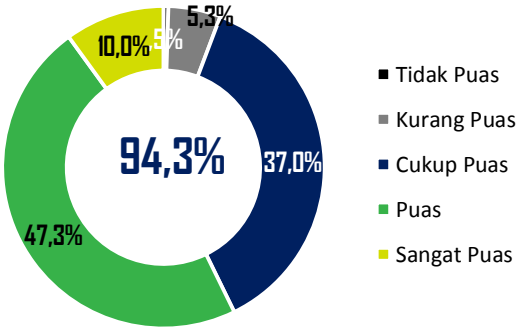
"Prosedur atau alur pelayanannya sudah baik hanya untuk kompetensi petugasnya dan respon petugasnya yang kurang baik, untuk waktu layanannya juga sangat lama tidak sesuai dengan timeline" (I, Celtec Beautika Indonesia)

"SDM-nya kurang menjadikan waktu layanannya sangat lama kurang sesuai waktu antara yang diinformasikan dengan kenyataannya dengan sistem yang berjalan sekarang kurang efesien karena masih harus bolak balik ke BPOM informasi yang diberikan oleh petugas berubah ubah antara satu petugas dengan petugas lainnya" (I, Cahaya Subur Prima)

4.6. KEPUASAN KESELURUHAN

Secara umum, mayoritas (94,3%) responden menyatakan cukup puas sampai sangat puas terhadap pelayanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

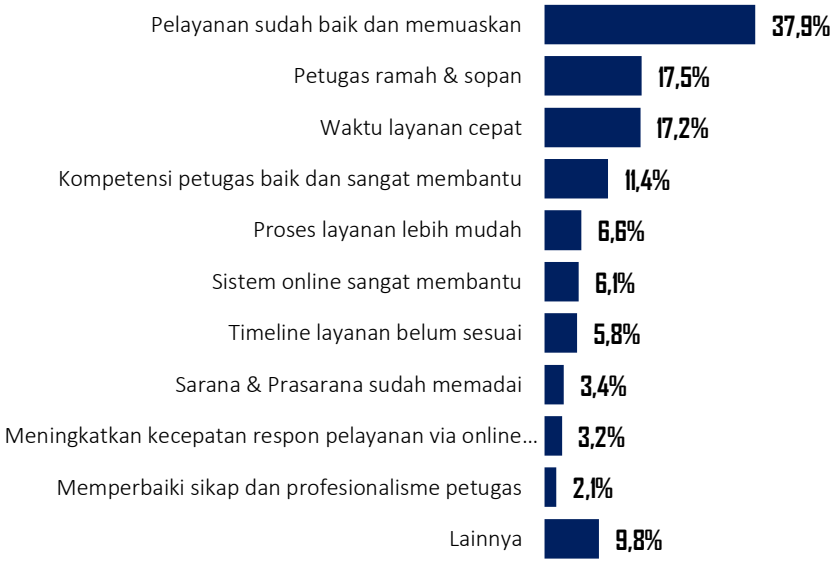
Grafik 4.20 Kepuasan *Overall*
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Dari responden yang menjawab puas, 37,9% diantaranya menyatakan keseluruhan pelayanan sudah baik dan memuaskan. Selanjutnya cukup banyak pula responden yang menyatakan sikap petugas ramah & sopan (17,5%) dan waktu layanan cepat (17,2%).

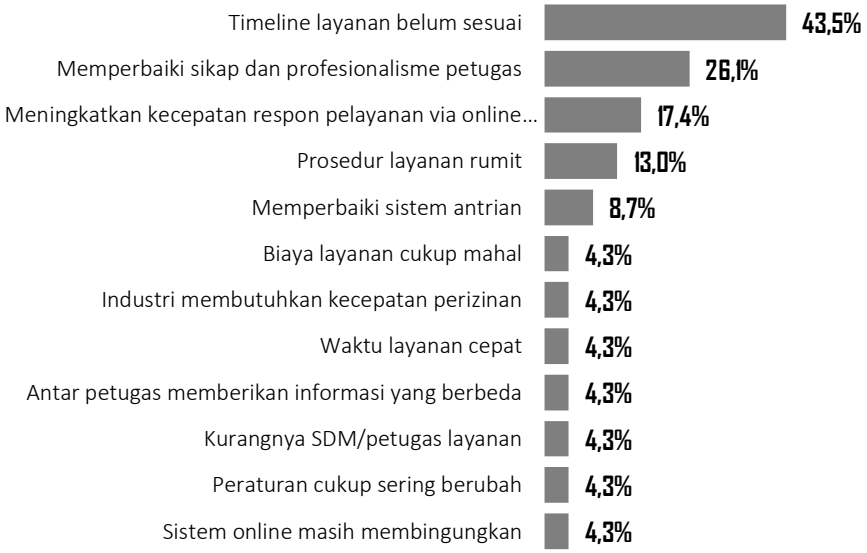
Grafik 4.21 Alasan Kepuasan
Basis: Responden yang Menjawab Puas (n=377)



"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas …. [Jawaban P24]? PROBE 9 PARAMETER"

Sementara dari responden yang menjawab tidak puas, 43,5% responden menyatakan *timeline* layanan belum sesuai. Selanjutnya responden juga menyebutkan saran untuk memperbaiki sikap dan profesionalisme petugas (26,1%) serta meningkatkan kecepatan respon pelayanan via *online* (17,4%).

Grafik 4.22 Alasan Ketidakpuasan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas (n=23)



"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas …. [Jawaban P24]? PROBE 9 PARAMETER"

Setelah digali kepuasan dan ketidakpuasan secara keseluruhan terhadap layanan, responden juga ditanyakan mengenai saran/harapan untuk perbaikan layanan di kemudian hari. Sebanyak 24,8% responden menyatakan pelayanan sudah baik dan memuaskan. Saran selanjutnya adalah agar meningkatkan kecepatan waktu layanan yakni sebesar 20,5%. Kecepatan respon pelayanan via *online* dan menambah SDM/petugas layanan juga cukup banyak disebutkan yakni masing-masing sebesar 13,5% dan 11,3%.

Tabel 4. 5 Saran Peningkatan Kinerja Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

No	Saran	Persentase
1.	Pelayanan sudah baik dan memuaskan	24,8%
2.	Meningkatkan kecepatan waktu layanan	20,5%
3.	Meningkatkan kecepatan respon pelayanan via online (telepon, email, SMS, dll)	13,5%
4.	Penambahan SDM/Petugas layanan	11,3%
5.	Meningkatkan kualitas layanan secara umum	6,5%
6.	Optimalisasi dan peningkatan sistem online	5,5%
7.	Meningkatkan kualitas informasi pada media offline dan online	5,0%
8.	Penambahan loket konsultasi	5,0%
9.	Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas	4,0%
10.	Penambahan sarana & prasarana	4,0%
11.	Penambahan kuota dan waktu untuk konsultasi	3,0%
12.	Memperbaiki sistem antrian	3,0%
13.	Standarisasi pemahaman petugas agar dapat memberikan informasi yang seragam	3,0%
14.	Menyederhanakan prosedur/alur layanan	2,8%
15.	Mengadakan sosialisasi secara berkala	1,5%
16.	Mempermudah persyaratan	0,8%
17.	Biaya layanan terlalu mahal	0,8%
18.	Memperjelas informasi dan mekanisme pengaduan	0,5%
19.	Penambahan jam kerja	0,5%
20.	Adanya integrasi dengan Kementerian/Lembaga terkait	0,3%
21.	Memperpanjang izin masa berlaku	0,3%

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

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. KESIMPULAN

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

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2019 adalah sebesar **3,12** (skala 4) atau **78,01** (skala 100) atau masuk dalam kategori **BAIK** karena berada pada interval 3,0644 – 3,5323. Parameter dengan indeks kepuasan tertinggi adalah **Tarif/Biaya Layanan** sebesar 3,25, sementara parameter dengan indeks kepuasan terendah dan masuk kedalam kategori **KURANG BAIK** adalah **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** sebesar 2,87.

2. Apabila dibandingkan dengan Tahun 2017 dan 2018, hampir seluruh parameter mengalami peningkatan indeks dibandingkan survei tahun 2017 dan 2018. Hanya parameter **Tarif/Biaya Layanan, Sistem Layanan Online** dan **Kompetensi petugas** yang memiliki indeks kepuasan dibawah survei tahun-tahun sebelumnya.

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 memenuhi harapan. Parameter layanan yang memiliki g*ap* tertinggi adalah parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yakni sebesar 0,71. Sementara *gap* terendah adalah **Tarif/Biaya Layanan** yakni sebesar 0,18.

4. Berdasarkan hasil *Importance and Perfomance Analysis* (IPA), Parameter **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; Waktu Layanan** serta **Kompetensi Petugas** yang masuk dalam Kuadran *Improvement.* Adapun Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang.

5. Parameter-parameter yang menjadi prioritas peningkatan layanan publik ini bukan berarti dinilai sebagai parameter yang tidak memuaskan pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei, hampir seluruh parameter ini sudah memuaskan pengguna layanan, namun harapan/ekspektasi pengguna layanan terhadap indikator tersebut sangat tinggi, sehingga Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik harus menjawabnya dengan meningkatkan kualitas layanan publiknya di masa-masa yang akan datang.

5.2. REKOMENDASI

1. Peningkatan kepuasan pelanggan untuk parameter **Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan** yang juga memiliki indeks kepuasan terendah dan masuk kedalam kuadran *improvement* dapat dilakukan beberapa hal berikut:
   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. Jika sudah tersedia, ragam media tersebut harus dioptimalkan penggunaannya agar dapat memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pengaduan.
   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.

2. Peningkatan kepuasan pelanggan untuk parameter **Waktu Layanan** yang juga memiliki indeks kepuasan dengan kategori Kurang Baik dan masuk kedalam kuadran *improvement* dapat dilakukan beberapa hal berikut:
   a. Mengoptimalkan sosialisasi *timeline* penyelesaian layanan kepada pengguna layanan melalui ragam media yang mudah diakses.
   b. Meningkatkan komitmen penyelesaian layanan sesuai *timeline* yang dijanjikan di awal layanan.
   c. Menyampaikan *progress* tahapan layanan pada media *online* yang mudah diakses oleh pengguna layanan. Jika pada kondisi tertentu dimungkinkan ada keterlambatan agar dapat diinformasikan kepada pengguna layanan terlebih dahulu.

d. Mengkaji kemungkinan untuk penambahan SDM petugas layanan untuk menjangkau pengguna layanan lebih banyak dan pelayanan yang lebih cepat.

3. Peningkatan kepuasan pelanggan untuk parameter **Kompetensi Petugas** masuk kedalam kuadran *improvement* dapat dilakukan beberapa hal berikut:
   a. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung petugas sehingga dapat mudah mengakses dan memperbarui informasi yang dibutuhkan, seperti FAQ untuk informasi yang sering atau banyak ditanyakan.
   b. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengelompokan kebutuhan masyarakat pengguna sesuai kesediaan petugas yang kompeten.
   c. Pengembangan dan peningkatan kompetensi SDM pelayanan melalui diklat-diklat teknis dan fungsional.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER

PENGANTAR WAWANCARA

Selamat Pagi/Siang/Sore, Saya …… [Nama] dari Sigma Research Indonesia, lembaga survel nasional yang terdaftar resmi, saat ini kami sedang melakukan "Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan & Kosmetik Badan POM". Partisipasi dan kesediaan Anda terhadap survei ini sangat kami harapkan sebagai bahan dalam penelitian Kami. **Seluruh informasi pribadi yang diberikan terjamin kerahasiaannya.** ***Dapatkah Anda meluangkan waktu kurang lebih 30 menit untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kami?***

QUALITY CONTROL				
Nama Interviewer				
Waktu Interview	*Tanggal*		*Jam mulai*	*Jam selesai*
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loket		2. Telesurvey (telepon/email)	
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas	Keterangan
	Witness			
	Check			
	Callback			

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)			
Nama Responden			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/Sederajat	3. SLTA/Sederajat	5. Sarjana (D4/S1)
	2. SLTP/Sederajat	4. Diploma 1-3	6. Pasca Sarjana (S2/S3)
Nama Perusahaan			
Alamat Perusahaan			
Kategori Posisi/Jabatan	1. Pemilik/Direktur	4. Supervisor/Asst. Manajer, Sebutkan…	6. Lainnya, Sebutkan…
	2. Wakil Direktur/VP/GM	5. Penanggung Jawab Teknis	
	3. Manajer, Sebutkan…	6. Staf	
No. HP/Telpon			
E-mail			
Tanda Tangan/ Cap Perusahaan			

PERTANYAAN SCREENING

S1. Dalam satu tahun terakhir, apakah Bapak/Ibu pernah terlibat dalam pengurusan perizinan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik BPOM? [SA]

1.	Ya, Sebutkan berapa kali? ……	
2.	Belum pernah	STOP WAWANCARA

S2. Jenis pengurusan yang Bapak/Ibu lakukan? [SA]

1.	Layanan Registrasi 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

S3. Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan? [MA]

1.	Informasi langsung di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	5.	Situs BPOM (pom.go.id)
2.	Informasi langsung di kantor Balai POM di daerah	6.	Call Center BPOM
3.	Informasi perusahaan (internal) sebelumnya	7.	Website asrot/notifkos/sireka
4.	Informasi pihak ketiga (Biro Jasa/Konsultan)	8.	Lainnya, Sebutkan…

PERTANYAAN KEPUASAN

P1. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **prosedur/alur pelayanan** dalam hal berikut… [SA]

a.	Informasi prosedur/alur pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **tersedia**	1. Ya	2. Tidak
b.	Informasi prosedur/alur pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **dipublikasikan** (situs, loket, atau papan informasi/media yang mudah diakses)	1. Ya	2. Tidak
c.	Proses pelayanan **sesuai** dengan yang tercantum dalam Buku Pedoman Pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos	1. Ya	2. Tidak

P2. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur/alur pelayanan**? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

P3. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **informasi persyaratan layanan** dalam hal berikut… [SA]

a.	Informasi persyaratan pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **mudah dipahami**	1. Ya	2. Tidak
b.	Informasi persyaratan pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **mudah dipenuhi** (loket, situs, atau papan informasi/media yang mudah diakses)	1. Ya	2. Tidak

P4. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **informasi persyaratan layanan**? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

P5. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **waktu layanan** dalam hal berikut… [SA]

a.	Informasi waktu layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **tersedia**	1. Ya	2. Tidak
b.	Informasi waktu layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **dipublikasikan** (loket, situs, atau papan informasi/media yang mudah diakses)	1. Ya	2. Tidak
c.	Pelaksanaan waktu pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **sesuai** dengan yang diinformasikan	1. Ya	2. Tidak

P6. Secara umum, apakah menurut penilaian Bapak/Ibu penyelesaian pelayanan itu **sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan**? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

P7. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses manakah respon yang dinilai **cukup lama** [*sesuaikan dengan* ***layanan yang Bapak/Ibu akses*** >> Cek S2]? [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. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **biaya pelayanan** dalam hal berikut… [SA]

a.	Informasi biaya layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **tersedia**	1. Ya	2. Tidak
b.	Informasi biaya layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **dipublikasikan** (loket, situs, atau papan informasi/media yang mudah diakses)	1. Ya	2. Tidak
c.	Biaya yang dibayarkan **sesuai dengan tarif yang ditetapkan** pada peraturan (PP No 32 tahun 2017)	1. Ya	2. Tidak

P9. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kejelasan informasi** tentang **biaya pelayanan**? [SA]

1	Sangat Tidak Jelas	4	Cukup Jelas
2	Tidak Jelas	5	Jelas
3	Kurang Jelas	6	Sangat Jelas

P10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **biaya pelayanan**? [SA]

1	Sangat Mahal	4	Cukup Murah
2	Cukup Mahal	5	Murah
3	Mahal	6	Sangat Murah

P11. Apakah Bapak/Ibu pernah **mengakses layanan online** *asrot/ notifkos/ sireka?* [SA]

1	Ya, Pernah
2	Belum Pernah (**Lanjut Ke P14**)

P12. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengalaman **mengakses layanan online** pada website asrot/ notifkos/ sireka dalam hal? [SA]

a.	Sistem layanan online memiliki tampilan yang **mudah dimengerti** oleh pengguna (***user friendly***)	1. Ya	2. Tidak
b.	Sistem layanan online **mudah dioperasikan**, meskipun bagi pemohon baru	1. Ya	2. Tidak
c.	Sistem layanan online **dapat diakses** selama **24 jam**	1. Ya	2. Tidak
d.	Waktu operasional petugas layanan online **sesuai jam kerja**	1. Ya	2. Tidak
e.	Sistem layanan online **tersedia informasi prosedur dan persyaratan** perizinan	1. Ya	2. Tidak
f.	Sistem layanan online **tersedia menu informasi status perizinan**	1. Ya	2. Tidak
g.	Sistem layanan online **tersedia email/chat/kontak bantuan informasi**	1. Ya	2. Tidak

P13. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **sistem layanan online** pada website asrot/ notifkos/ sireka dalam pelayanan? [SA]

1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

P14. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **kompetensi dari petugas layanan** (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online) untuk perizinan dalam hal? [SA]

a.	Petugas dapat menjelaskan prosedur perizinan dengan jelas dan mudah dimengerti	1. Ya	2. Tidak
b.	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya	1. Ya	2. Tidak
c.	Petugas menguasai permasalahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	1. Ya	2. Tidak
d.	Petugas memiliki kompetensi yang memadai untuk mengevaluasi berbagai jenis Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	1. Ya	2. Tidak
e.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	1. Ya	2. Tidak

P15. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kompetensi dari petugas layanan** (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online)? [SA]

1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

P16. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **sikap dari petugas layanan** (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online)? [SA]

a.	Petugas **merespon dengan cepat** keluhan pemohon	1. Ya	2. Tidak
b.	Petugas melayani pemohon dengan **ramah dan sopan**	1. Ya	2. Tidak

P17. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **sikap dari petugas layanan** (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online)? [SA]

1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

P18. Apakah Bapak/Ibu pernah mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos? [SA]

1	Ya, Pernah
2	Belum Pernah (**Lanjut Ke P21**)

P19. Apakah **sarana/prasarana pendukung** pelayanan publik berikut tersedia pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos? [SA]

a.	Ruang khusus pelayanan	1. Ya	2. Tidak
b.	Ruang tunggu	1. Ya	2. Tidak
c.	Toilet khusus pengguna layanan	1. Ya	2. Tidak
d.	Sarana pendukung layanan (seperti: akses komputer umum, internet, papan pengumuman dan media pendukung lainnya)	1. Ya	2. Tidak

P20. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **sarana/prasarana pendukung** pelayanan publik yang tersedia pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos? [SA]

1	Sangat Tidak Lengkap	4	Cukup Lengkap
2	Tidak Lengkap	5	Lengkap
3	Kurang Lengkap	6	Sangat Lengkap

P21. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan, saran & masukan terkait Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos (Baik secara langsung maupun melalui media tertentu)? [SA]

1	Ya, Pernah
2	Belum Pernah (**Lanjut Ke P24**)

P22. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **layanan penanganan pengaduan dan pengajuan saran/ masukan** pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos dalam hal berikut? [SA]

a.	Media layanan pengaduan, saran, dan masukan itu **tersedia**	1. Ya 2. Tidak
b.	Media layanan pengaduan, saran, dan masukan itu **mudah** diakses	1. Ya 2. Tidak
c.	**Prosedur** untuk melakukan pengaduan, saran, dan masukan **mudah** dijalankan	1. Ya 2. Tidak
d.	**Respon** pengaduan, saran, dan masukan terkait perizinan **cepat**	1. Ya 2. Tidak
e.	**Status proses penanganan** pengaduan, saran, dan masukan itu **jelas**	1. Ya 2. Tidak

P23. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **penanganan pengaduan dan pengajuan saran/masukan**? [SA]

1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL

P24. Bagaimana kepuasan pelayanan **secara keseluruhan** di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik BPOM? [SA]

1	Sangat Tidak Puas	4	Cukup Puas
2	Tidak Puas	5	Puas
3	Kurang Puas	6	Sangat Puas

P25. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas …. [**Jawaban P24**]? PROBE 9 PARAMETER

P26. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan (keseluruhan) di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk masa mendatang?

PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER

P27. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik BPOM. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

1 Sangat Tidak Penting *4 Cukup Penting*
2 Tidak Penting *5 Penting*
3 Kurang Penting *6 Sangat Penting*

No	P27. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (*berikut*:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
2.	Persyaratan Layanan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
3.	Waktu Layanan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
4.	Tarif/Biaya Layanan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
5.	Sistem Layanan Online	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana Layanan Konsultasi	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
7.	Kompetensi Petugas Layanan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
8.	Sikap/Perilaku Petugas Layanan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*

LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI PROSES PENGUMPULAN DATA

















LAMPIRAN 3. DATA INDEKS PER PERUSAHAAN (RESPONDEN)

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
1.	Fhria	PT. Tempo Scan	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	4,00
2.	Atikah	PT. Intra Aries	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	4,00
3.	Marlinasahara	PT. Lirwih Synergy Lab	Notifkos	4,00
4.	Hadiyanti	PT. Phytochemindo Reksa	Registrasi & Iklan OTSK	4,00
5.	Ria Indriati	PT. Paragon Technology And Innovation	Notifkos	4,00
6.	Debora Sibala	PT. Elg Dermal Wellness Indonesia	Notifkos	4,00
7.	Rina Novianti	PT. Hoyu Indonesia	Notifkos	4,00
8.	Siti Khotijah	PT. Indocare Citrapasifik	Notifkos	4,00
9.	Tri Handayani	PT. Mandom Indonesia	Notifkos	4,00
10.	Ade Kurniawan	PT. Unza Vitalis	Notifkos	4,00
11.	Siti Sunarsih	PT. Rembaka	Notifkos	4,00
12.	Reny Widiastuty	PT. Aroma Abadi	Notifkos	4,00
13.	Rosa	PT. Multi Wangi Alami	Notifkos	4,00
14.	Erna Wati	PT. Natural Nutrindo	Notifkos	4,00
15.	Ririk Andriyani	PT. Radiant Sentral Nutrindo	Notifkos	4,00
16.	Nopri	Sintong Abadi	Notifkos	4,00
17.	Hanjono	Roy Surya Prima Farma	Notifkos	3,93
18.	Agung	Solas Langgeng Sejahtera	Notifkos	3,92
19.	Ibu Agung	Gaya Warna	Notifkos	3,85
20.	Fitri Rina Wulandari	PT. Elc Beauty Indonesia	Notifkos	3,85
21.	Ema Nillafita	PT. Soho Industri Pharmasi	Notifkos	3,85
22.	Liana	Pandai Dagang Utama	Notifkos	3,83
23.	Affan	PT. Adf Savir Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,83
24.	Haida Nur	PT. Kimia Farma	Notifkos	3,83

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
25.	Pradit	Kohinor Satluj Indo	Notifkos	3,83
26.	Anik Sugiyarsi	PT. Neo Kosmetika Industri	Notifkos	3,78
27.	Rini	PT. Lion Wings	Notifkos	3,75
28.	Rista	Surgika Alkesindo	Notifkos	3,75
29.	Edo	PT. Kantan Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,75
30.	Bayu	Anugerah Cantik Bersinar Cemerlang	Notifkos	3,71
31.	Meita	PT. Interbat	Notifkos	3,67
32.	Fania	Kompak Indopala	Notifkos	3,67
33.	Sintia	Supa Dupa Spice	Notifkos	3,67
34.	Erna	Salon Sifra	Notifkos	3,62
35.	Nur	Indo Java Cosmetik	Notifkos	3,58
36.	Syahriah	Kolosal Pratama	Notifkos	3,58
37.	Sri Mei Wahyuni	PT. Monarch Multi Industri	Notifkos	3,58
38.	Siti Maryana	Sungrow Technology Indonesia	Notifkos	3,56
39.	Fithrah	PT. Amerta Indah Otsuka	Registrasi & Iklan OTSK	3,52
40.	Gunalan	Pilar Mas	Notifkos	3,50
41.	Alim	Indoraya Utama	Notifkos	3,50
42.	Faisal	Kreasi Pesona Alami	Notifkos	3,50
43.	Aldo Aprilianto	PT. Trinity Pratama	Notifkos	3,50
44.	Lilis	PT. Pacific Image	Notifkos	3,50
45.	Erie	Tarisha Global Estetika	Notifkos	3,50
46.	Jakop	Cipta Karya Utama	Notifkos	3,50
47.	Lina	Sparindo Mustika	Notifkos	3,50
48.	Herty	PT. Lapi Laboratories	Notifkos	3,48
49.	Yohanes Hari Sulistyono	PT. Unilever Enterprises Indonesia	Notifkos	3,48
50.	Yuliati Putri	PT. Air Mancur	Registrasi & Iklan OTSK	3,48

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
51.	Talita	Graha Ayu Indonesia	Notifkos	3,48
52.	Endi	PT. Royal Belayu	Notifkos	3,48
53.	Aflor	Puputan Pharma Mangala	Notifkos	3,43
54.	Tika	Personal Estetika Indonesia	Notifkos	3,43
55.	Rizka	General Cemerlang Indonesia	Notifkos	3,42
56.	Agus Sucipto	Griff Prima Abadi	Notifkos	3,42
57.	Fani	Joenoes Ikamulya	Notifkos	3,42
58.	Hasan	Selamat Makmur	Notifkos	3,42
59.	Mia	Skin Care	Notifkos	3,42
60.	Retno	Soda Nikka Indonesia	Notifkos	3,42
61.	Aldo	Trinity Pratama	Notifkos	3,42
62.	Gama	Aroma Parfum Abadi	Notifkos	3,42
63.	Deasy	PT. Konimex	Notifkos	3,42
64.	Mela	Samudra	Notifkos	3,42
65.	Hendra	Ultra Prima	Notifkos	3,42
66.	Charles Luwijk	PT. Chandani Indah Perkasa	Notifkos	3,42
67.	Ahmad Syarifullah	PT. Prestige Product Indo	Notifkos	3,42
68.	Radita	PT. Ilham Pratama Indonesia	Notifkos	3,42
69.	Hilda	Surya Dermato Medica Laboratories	Notifkos	3,33
70.	Faren	Aroma Prima Livindo	Notifkos	3,33
71.	Alim	Hayjen Kosmetik	Notifkos	3,33
72.	Ifa	Banyu Spa	Notifkos	3,33
73.	Ozzy	PT. Suma Gemilang	Notifkos	3,33
74.	Feliana	Irawan Djaya Agung	Notifkos	3,33
75.	Johana Tyas	PT. Zhulian	Registrasi & Iklan OTSK	3,33
76.	Rima	CV. Skin Solution Beauty Care Indonesia	Notifkos	3,33

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
77.	Stfhen	Tci Biotek Indonesia	Notifkos	3,33
78.	Hani	PT. Sarmede Fashindo	Notifkos	3,33
79.	Rere	Pangestu Jaya Abadi	Notifkos	3,33
80.	Nisa	Adimulia Sarimas Indonesia	Notifkos	3,33
81.	Agnes	American Lion Indonesia	Notifkos	3,33
82.	Sarah	Aninna Cahaya Cantik	Notifkos	3,33
83.	Prety	Artha Natura Indonesia	Notifkos	3,33
84.	Pradanti	Aryati	Notifkos	3,33
85.	Attamana	Attamana	Notifkos	3,33
86.	Halim Setiawan	Ascos Sukses Makmur	Notifkos	3,33
87.	Wahid	Avairra Beauty	Notifkos	3,33
88.	Dr. Rahmi	Rahmie Group	Notifkos	3,33
89.	Edi	Billagio Makin Jaya	Notifkos	3,33
90.	Erwan	Bina Cipta Kreasi Bangsa	Notifkos	3,33
91.	Siswanto	Bina Langgeng Lestari	Notifkos	3,33
92.	Nugroho	Indoraya International	Notifkos	3,33
93.	Rini	Ruan Indah Indonesia	Notifkos	3,33
94.	Anto	Royal Natural Indonesia	Notifkos	3,33
95.	Agung Widi Wildan	PT. Ayu Naturally Cemerlang	Notifkos	3,33
96.	Desy R	PT. Haju Medical Indonesia	Notifkos	3,33
97.	Maela	Citra Lestari Sempurna	Notifkos	3,33
98.	Nina	PT. Medica Persada	Notifkos	3,33
99.	Deny	PT. Jaspis	Registrasi & Iklan OTSK	3,33
100.	Dian	Star Abadi Ratu Indonesia	Notifkos	3,33
101.	Rahayu	Widia Mulia Kostemindo	Notifkos	3,33
102.	Yudi	Surya Kencana	Notifkos	3,33

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
103.	Adi	PT. Teguh Pesona	Notifkos	3,33
104.	Dharma Pawarta	New Asiapharm	Registrasi & Iklan OTSK	3,33
105.	Dhimas Arya	PT. Af Sukses	Notifkos	3,33
106.	Amin	PT. Mustika Satya Nusantara	Notifkos	3,33
107.	Vira	PT. Buana Surya Kreasindo	Notifkos	3,33
108.	Anwar	PT. Multi Bestri Indonesia	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,33
109.	Nur Eki	PT. Mersifarma Tirmaku Mercusana	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,33
110.	Juliana	PT. Medikon Prima Laboratoris	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,33
111.	Mulyadi	PT. Tatarasa Primatama	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,33
112.	Artika	PT. Orindo Alam Ayu	Notifkos	3,33
113.	Tiwi	PT. Idea Agri Bahari	Notifkos	3,33
114.	Dina	PT. Indo Online Pratama	Notifkos	3,33
115.	Tri Sudarmi	PT. Vitality Indonesia	Notifkos	3,33
116.	Ta	CV. Elanazma Prima	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,26
117.	Riska	PT. Amin Down	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,26
118.	Elizabeth Cs	PT. Surgika Alkesindo	Notifkos	3,26
119.	Hakim	Gemini Indah Cemerlang	Notifkos	3,25
120.	Ta	PT. Industri Jawa Borobudur	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,25
121.	Rani	Rama Cipta Mandiri	Notifkos	3,25
122.	Nurma	PT. Akasha Wira Internasional Tbk	Notifkos	3,25
123.	Yulia	Pan Pacifik Development	Notifkos	3,25
124.	Ikeay	PT. Inti Sumatra Global	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,25
125.	Eka	PT. Jamu Iboe	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,25
126.	Sien	PT. Bintang Toedjoe	Registrasi & Iklan OTSK	3,25
127.	Tantri	Indomakmur Jaya Raya	Notifkos	3,25
128.	Rini	Inni Happy Dream	Notifkos	3,25

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
129.	Ady	Remaja Makmur Pratama	Notifkos	3,25
130.	Tika	Satya Pranata Jaya	Notifkos	3,25
131.	Surya	Suryoderm Beauty Perdana	Notifkos	3,25
132.	Nadia	PT. Bae Orbit Senusantara	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,25
133.	Calvin	CV. Calvary Sinar Abadi	Notifkos	3,25
134.	Rizka	PT. Menarini	Notifkos	3,25
135.	Dian	3M	Notifkos	3,25
136.	Mohamad Masayuki	PT. Naturally Plus Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,25
137.	Dwi	Tanjung Alam Surya	Notifkos	3,25
138.	Paramita El Patriani	PT. Novapharin	Registrasi & Iklan OTSK	3,25
139.	Zulva Emma Chaifa	PT. Derma Beauty Indonesia	Notifkos	3,25
140.	Nofy F	PT. Asia Bandar Alam	Notifkos	3,25
141.	Amelia	PT. Galenium	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,25
142.	Dani	PT. Mitra Selaras Sempurna	Notifkos	3,25
143.	Muhammad	Asia Utama Indonesia	Notifkos	3,25
144.	Annisa Setyaningsih	CV. Zweena Adi Nugraha	Notifkos	3,25
145.	Mikaila	Garindo	Notifkos	3,25
146.	Yulia	PT. Serendipo	Notifkos	3,25
147.	Eva Susanti Sianturi	PT. Glory Mulia Utams	Notifkos	3,25
148.	Merysca Rezky Rusnia	PT. Mahakam Beta Farma	Notifkos	3,25
149.	Riski	Tarafis Anugerah Medika	Notifkos	3,25
150.	Normala Rahmawati	PT. Yabeta	Notifkos	3,25
151.	Fuad	Madu Apriari Mutiara	Notifkos	3,25
152.	Shahel	L'Oreal Indonesia	Notifkos	3,25
153.	Zetmi	PT. Abbott Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,25
154.	Sintia	Republic Soap Bali	Notifkos	3,24

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
155.	Febrina	PT. Niaga Warna Persada	Notifkos	3,24
156.	Fandi	Surya Kemenangan Sejahtera	Notifkos	3,24
157.	Munawaroh	PT. Minorock Mandiri	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,24
158.	Nurul	Premium Parfum Indonesia	Notifkos	3,24
159.	David	PT. Saini Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,24
160.	Ratna	PT. Vastu Cipta	Notifkos	3,24
161.	Pevi	Benmazel Trivesana Global	Notifkos	3,24
162.	Ari	PT. Tempo Sean Pacific Tbk	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,24
163.	Reza	Banian Rajasa	Notifkos	3,19
164.	Ibnu	PT. Sanbe Farma	Registrasi & Iklan OTSK	3,19
165.	Ahmad Sugandi	PT. Mustika Ratu Tbk	Registrasi & Iklan OTSK	3,17
166.	Triayu Bintari	Alliance Cosmetics	Notifkos	3,17
167.	Asep Hermawan	PT. Asia Chemie Indonusa	Notifkos	3,17
168.	Nurul Hidayati	PT. Sintesa Duta Sejahtera	Notifkos	3,17
169.	Erik	PT. Dwi Mitra Artha	Notifkos	3,17
170.	Yustin	Maximus Makmur Mahardika	Registrasi & Iklan OTSK	3,17
171.	Wiwik	PT. Kembang Bulan	Notifkos	3,17
172.	Devi	Agaricus Sido Makmur Sentosa	Notifkos	3,17
173.	Sintha Sri Yunita	Gemilang Sukses Lestari	Notifkos	3,17
174.	Iis	Anugerah Familindo Utama	Notifkos	3,17
175.	Zahra	Indonesia Kose	Notifkos	3,17
176.	Rani	Shangrilla Mustika	Notifkos	3,17
177.	Parka	Sensatia Botanicals	Notifkos	3,17
178.	Rissa	PT. Tirta Buana Indoraya	Notifkos	3,17
179.	Sidik Raharjo	Merapi Pharma Herbal	Registrasi & Iklan OTSK	3,17
180.	Prita Hapsari	Muliafarmaputi	Registrasi & Iklan OTSK	3,17

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
181.	Roby	PT. Parva Candela	Notifkos	3,17
182.	Seply	PT. Asia Demakos Indonesia	Notifkos	3,17
183.	Branne Dewi	PT. Triple Ace	Notifkos	3,17
184.	Rahma Awalliyah	PT. Prime Trade Center	Notifkos	3,17
185.	Putri Handayani	PT. Widya Mulya Kosmetik	Notifkos	3,17
186.	Azhar	PT. Woori Bio Coorpora	Notifkos	3,17
187.	Ratna	Izone Indonesia	Notifkos	3,17
188.	Egi	Rivala Cosmetics Indonesia	Notifkos	3,14
189.	Alfi	CV. Toga Nusantara	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,14
190.	Intan	Cantik Indah Selalu	Notifkos	3,14
191.	Malika	Scients Image	Notifkos	3,14
192.	Intan	Shanghai Maspion Oleo Chemical Industry	Notifkos	3,14
193.	Peni	Medcos	Registrasi & Iklan OTSK	3,14
194.	Siti Maulidina	PT. Continental Cosmetic	Notifkos	3,11
195.	Wardah	PT. Cosmax Indonesia	Notifkos	3,11
196.	Marni	Dankos	Registrasi & Iklan OTSK	3,11
197.	Julia	PT. Sinar Antjol	Notifkos	3,11
198.	Abiyanto	Pro Health International	Notifkos	3,11
199.	Agung	Pesona Nusantara	Notifkos	3,08
200.	Nidia	PT. Intech	Notifkos	3,08
201.	Auliya	PT. Neohous Indonesia	Notifkos	3,08
202.	Ida	Payung Pusaka Mandiri	Notifkos	3,08
203.	Widia	Rahma Mediskin	Notifkos	3,08
204.	Nia	PT. Estetika Surya Sukses Medika	Notifkos	3,08
205.	Wahyuni	Rumah Cantik Cempaka	Notifkos	3,08
206.	Risanti	Cipta Sarana Kenayu Lestari	Notifkos	3,08

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
207.	Amalia	PT. Royal Indonesia	Notifkos	3,08
208.	Susi	PT. Ahlina Jaya Semesta	Registrasi & Iklan OTSK	3,08
209.	Titiek Hapzah	Manna Utama Volia Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,08
210.	Putri Aulia Rahmawati	PT. Equity Cosmindo Biotech	Notifkos	3,08
211.	Andi Adha Y	Shiseido Cosmetics	Notifkos	3,08
212.	Yudisia	CV. Crush Global Indonesia	Notifkos	3,08
213.	A Syaiful Bilal	CV. The Nail Shoppe	Notifkos	3,08
214.	Windarningsih	Herbal Gold Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	3,08
215.	Vino	PT. Protea Nutri Kosmetindo	Notifkos	3,08
216.	Herdiansyah Gunawan	PT. Amateur Indonesia	Notifkos	3,08
217.	Yani	Notoria Digdaya Sejahtera	Notifkos	3,08
218.	Ilfa	PT. Alam Agung Lestari	Registrasi & Iklan OTSK	3,05
219.	Riana	PT. Setia Kawan Abadi	Registrasi & Iklan OTSK	3,05
220.	Tiwi	Classic Intermark	Notifkos	3,05
221.	Tani	PT. Dksh Indonesia	Notifkos	3,05
222.	Christiani Suwandi	Nova Chemie Utama	Registrasi & Iklan OTSK	3,05
223.	Dia	Vosen Pratita Kemindo	Notifkos	3,05
224.	Pratiwi	Citra Selalu Sukses	Notifkos	3,05
225.	Santi	PT. Immortal	Notifkos	3,04
226.	Aulia Azizah	PT. Nufarindo	Notifkos	3,04
227.	Ami	Maxima Asta Wisesa	Registrasi & Iklan OTSK	3,04
228.	Joko	Famili	Notifkos	3,00
229.	Beni Suharto	Global Shop Channel	Notifkos	3,00
230.	Destri	Hwi	Notifkos	3,00
231.	Diah	Marrina Beeto	Notifkos	3,00
232.	Okky Gc	PT. Royal Igyolini Indonesia	Notifkos	3,00

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
233.	Dwi	PT. Putra Valindo	Notifkos	3,00
234.	Ester	Kosmedikatama Setia Ind	Notifkos	3,00
235.	Devi	CV. Cahaya Multi Mandiri	Notifkos	3,00
236.	Rianto	PT. Proderma Sukses Mandiri	Notifkos	3,00
237.	Dedy M	PT. Woloco	Notifkos	3,00
238.	Ester	Pharmindo Rimpang Kokoh	Notifkos	3,00
239.	Irwan Nirwana	Pd Budi Andika	Notifkos	3,00
240.	Selvia	PT. Kalbe Farma	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,00
241.	Yuni	Herca Cipta Dermal Perdana	Notifkos	3,00
242.	Yuni	PT. Granton	Registrasi & Iklan OTSK	3,00
243.	Rio	PT. Sayap Mas Utama	Notifkos	3,00
244.	Ari Wibowo	PT. Luxio Asia Indonesia	Notifkos	3,00
245.	Bellinda	PT. Bio Kusuma	Notifkos	3,00
246.	Hana	Indah	Notifkos	3,00
247.	Agus	Wimar Anugrah Abadi	Notifkos	3,00
248.	Tini	PT. Sukses Abadi Fermindo	Registrasi & Iklan OTSK	3,00
249.	Hania Rahmi	PT. Esa Mulia	Registrasi & Iklan OTSK	3,00
250.	Dina Arun Saffanah	PT. Mitra Kreasi Natiral	Notifkos	3,00
251.	Tika	PT. Joint Synergy	Notifkos	3,00
252.	Risma	Koleksi Jaya	Notifkos	3,00
253.	Riska	Adara Prima International	Notifkos	3,00
254.	Sofi	PT. Prima Anugrah Cos Indo	Notifkos	3,00
255.	Melisa	PT. Herba Utama	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	3,00
256.	Fajri	Singa Biru Lauy	Notifkos	3,00
257.	Arif	PT. Makmur Daya Cosmetindo	Notifkos	3,00
258.	William	Prima Pesona Alami	Notifkos	3,00

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
259.	Daryati	PT. Taraka Mandiri	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,96
260.	Citra	PT. Golden Coral Cooperation	Registrasi & Iklan OTSK	2,96
261.	Erna	Laneige Indonesia Pacific	Notifkos	2,96
262.	Fera	Mazta Parma	Registrasi & Iklan OTSK	2,96
263.	Difa	PT. Dipa	Registrasi & Iklan OTSK	2,96
264.	Silvi	Anggun Beautindo Indonesia	Notifkos	2,95
265.	Ayu	Pipisan Mas	Notifkos	2,95
266.	Tri	Baraka Global Niaga	Notifkos	2,95
267.	Dahlia	PT. SJA	Notifkos	2,95
268.	Hendra Putra	PT. Capung Indah Abadi	Registrasi & Iklan OTSK	2,95
269.	Ani	Damik Lestari Indonesia	Notifkos	2,95
270.	Ni Wayan Susy	Melia Sehat Sejahtera	Registrasi & Iklan OTSK	2,95
271.	Emna Iswari	PT. Nusantara Beta Farma	Notifkos	2,95
272.	Ika	Insan Indofarma	Notifkos	2,92
273.	Tara	Delident	Notifkos	2,92
274.	Andy	PT. Tabita	Notifkos	2,92
275.	Maherjani Sararas St	PT. Redo Marketing Indonesia	Notifkos	2,92
276.	Wida	PT. Heptasari Unggul	Registrasi & Iklan OTSK	2,92
277.	Dida	Keune Hair Cosmetic	Notifkos	2,92
278.	Sukasdi	Khoir Herbal	Registrasi & Iklan OTSK	2,92
279.	Agung Budi Prasetyo	Lentera Agung Raya	Registrasi & Iklan OTSK	2,92
280.	Heri Kurniawan	CV. Natural Alamindo	Registrasi & Iklan OTSK	2,92
281.	Lia Noviana M	PT. Alamanda Global Health	Notifkos	2,92
282.	Okla Elsa Fitria	CV. Cibra Marvela	Notifkos	2,92
283.	Kartika M	PT. Sendang Mitra Pesona	Notifkos	2,92
284.	Heni	Putih Bersih Dermaessen Indonesia	Notifkos	2,92

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
285.	Ivon Kurniawati	PT. Eagle Indo Pharma	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,92
286.	Julika Rina	CV. Katong Punya	Registrasi & Iklan OTSK	2,92
287.	Olivia	Greennaturefarm	Notifkos	2,89
288.	Adi	Teguh Pesona	Notifkos	2,89
289.	Tri Eri Lestari	Graha Medika Suri	Notifkos	2,89
290.	Ranti	PT. Kosmetika Global Indonesia	Notifkos	2,89
291.	Indah Puspa M	PT. Gizi Indonesia	Notifkos	2,89
292.	Syah Akbarul Adha	CV. Mahesa Pusaka Asli	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,89
293.	Dorta	Nusantara Sukses Selalu	Notifkos	2,89
294.	Bella	Ayu Agung	Notifkos	2,86
295.	Yuli	Pyramid Cahaya Mulia Chemical Dan Cosmetic	Notifkos	2,86
296.	Nabila	Raddina Albahar Estetika	Notifkos	2,86
297.	Meli	Sekawan	Notifkos	2,86
298.	Sandra	Luxor Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	2,86
299.	Tri	Medcos Abadi	Registrasi & Iklan OTSK	2,86
300.	Farida	Primaceutikal CiPT. a Pesona	Notifkos	2,83
301.	Wina	PT. Radian Elok Distriversa	Notifkos	2,83
302.	Debby	CV. Herba Nusantara	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
303.	Muhammad Ardiyanto	PT. Hermed	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
304.	Andreas Gunawan Putra	PT. Shuang Hor Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
305.	Jaya Saputra	CV. Jaya Natural	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
306.	Sairan	Kwt Berdikari	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
307.	Nanang	CV. Arbian	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
308.	Agus Santoso	Herbal Indo Utama	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
309.	Yusral	Cagi	Notifkos	2,83
310.	Wulan	Adelpha Persada Kosmetindo	Notifkos	2,83

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
311.	Ochi	PT. Gujati Herbal	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
312.	Anindya Ningrum	PT. Kalbe Blackmores Nutrition	Notifkos	2,83
313.	Dwi Evan	PT. Ayara Beauty Indonesia	Notifkos	2,83
314.	Andy	PT. Berlian Cantik Semesta	Notifkos	2,83
315.	Cecep	Yastar	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
316.	Rizka Ruhul Aflah	PT. Nu Skin	Notifkos	2,83
317.	Santi	PT. Johnson & Johnsos Indonesia	Notifkos	2,83
318.	Alfi	Serambi Botani Indonesia	Notifkos	2,83
319.	Pradita R	PT. Cahaya Multi Mandiri	Notifkos	2,83
320.	Gya Guvana	Taisho Pharmaceutical Indonesia Tbk	Registrasi & Iklan OTSK	2,83
321.	Christuin H	PT. Budi Jaya Amenities	Notifkos	2,83
322.	Dede	Relindo Multi Cipta	Notifkos	2,83
323.	Lia	PT. Reckitt Benckiser Trading Indonesia	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,81
324.	Eha	Cosmad	Notifkos	2,81
325.	Susan Suciaty Harahap	PT. Kino Indonesia Tbk	Notifkos	2,81
326.	Anisa	PT. Monica Hijau Lestari	Notifkos	2,81
327.	Fil	Kolinka Cosmetic International	Notifkos	2,81
328.	Cialia	CV. Madrhos	Notifkos	2,81
329.	Krisman Yudi Anto	Ibu Sri	Registrasi & Iklan OTSK	2,81
330.	Santi	Espro	Notifkos	2,81
331.	Maulana	CV. Griya Annur	Registrasi & Iklan OTSK	2,76
332.	Dwi	Aulia Citra Lestari	Notifkos	2,75
333.	Agus Irawan	Rf3 World Indonesia	Notifkos	2,75
334.	Heny	PT. Amimdoway Jays	Notifkos	2,75
335.	Arina	Gemilang Suka	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
336.	Astra	Unimax Power	Registrasi & Iklan OTSK	2,75

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
337.	Riza	PT. Loiv Laboratoris Indonesia	Notifkos	2,75
338.	Roslin	Indosehat Lestari	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
339.	Dwi Hastutik	Indofarma	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
340.	Nuryati	Indo Herbal Mandiri Indonesia	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
341.	Yanti	PT. Adijaya	Notifkos	2,75
342.	Aditya Putra	PT. Gdo	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
343.	Afifatur R	Ud Rahma Sari	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
344.	Ayu	Lautan Luas Abadi	Notifkos	2,75
345.	Diane	PT. Reckitt Bencluser	Notifkos	2,75
346.	Serly	Oktagon Inti Pasifik	Notifkos	2,75
347.	Irvan	PT. Utra	Registrasi & Iklan OTSK	2,75
348.	Dani	PT. Erita Pharma	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,75
349.	Ratih Nuraini	Ud Panda Mas	Notifkos	2,75
350.	Irene	Pelangi Dwiputra Kimiaraya	Notifkos	2,74
351.	Pertiwi Harum K	PT. Cedefindo	Notifkos	2,74
352.	Avista	PT. Kb	Registrasi & Iklan OTSK	2,74
353.	Ari	Promedik	Registrasi & Iklan OTSK	2,74
354.	Nur	Makarios	Notifkos	2,74
355.	Basaria	Prioritas Jaya Indonesia	Notifkos	2,74
356.	Reska	PT. Asia Baharu	Notifkos	2,74
357.	Diany Mawardah	PT. Sephora Indonesia	Notifkos	2,74
358.	Lia	Indonatur Abadi	Registrasi & Iklan OTSK	2,74
359.	Hera	Citra Usaha Lamindo	Notifkos	2,74
360.	Rizki	Gin Makmur Perkasa	Notifkos	2,67
361.	Anggi	PT. Lukas	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
362.	Neneng	PT. Sinar Herba Radixi	Registrasi & Iklan OTSK	2,67

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
363.	Aulia	PT. Wakan Medicindo	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,67
364.	Hadi	PT. Aventis	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,67
365.	Yanti	PT. Ikaparmindo	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,67
366.	Sumiyati	PT. Barclay Produk	Notifkos	2,67
367.	Dhea Ulfah	PT. Verimark	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
368.	Siti Waki Ah	PT. Pesona Mahameru	Notifkos	2,67
369.	Ade Putri Alya Salma	CV. Batara Bayu Buana	Notifkos	2,67
370.	Widiyaningrum.As	CV. Surya Permata	Notifkos	2,67
371.	Mala	PT. Ganero	Notifkos	2,67
372.	Teo	Ricos Pesona	Notifkos	2,67
373.	Yultana	PT. Multi Generasi Indonesia	Notifkos	2,67
374.	Priyanto	Cresindo Utama	Notifkos	2,67
375.	Gamawan	Toyiban	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
376.	Ilham	Jabarti	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
377.	Nurul	Sekar Sari Alam	Notifkos	2,67
378.	Rizki Illahi	Herbal Insani	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,67
379.	Feby	PT. Swisse	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
380.	Lei	Swibisti Kosmetik Indonesia	Notifkos	2,67
381.	Veni	Imedco Djaja	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
382.	Yonathan	Indo Abadi Sarimakmur	Registrasi & Iklan OTSK	2,67
383.	Meta	PT. Guna Reka Polatama	Notifkos	2,67
384.	Asril	PT. Medquest Jaya Global	Notifkos	2,67
385.	Melinda	Kao Indonesia	Notifkos	2,67
386.	Marlina	Sometech Indonesia	Notifkos	2,67
387.	Eka Permatasari	PT. Deltomed Laboratorier	Registrasi & Iklan OTSK	2,58
388.	Savitri	Cb Rajapura Hrbal	Notifkos	2,58

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
389.	Saru	PT. Christoper	Notifkos	2,58
390.	Ita	Cahaya Subur Prima	Notifkos	2,57
391.	Isma	Celtec Beautika Indonesia	Notifkos	2,57
392.	Farhan	Holistic Bio Medicine	Registrasi & Iklan OTSK	2,57
393.	Selly	Prodiadiacro	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,57
394.	Fikry Dwi Aryani	PT. Mitra Adi Perkasa	Notifkos	2,52
395.	Dameriati A	PT. Teksian Manindo	Notifkos	2,44
396.	Hox Sek Lie	Mawar Bersama	Registrasi & Iklan OTSK	2,38
397.	Artur	Inna Cosmetic	Notifkos	2,33
398.	Gabriela Sanjaya	Pharma Metric	Uji Pra Klinik/Klinik OTSK	2,29
399.	Frenicia	Laorganic Everglow Indonesia	Notifkos	2,19
400.	Suprawisanti	Saptabraya Bali Derma	Notifkos	2,10

KETERANGAN:

Interpretasi Indeks

- Sangat Baik (A)
- Baik (B)
- Kurang Baik (C)
- Tidak Baik (D)