PT. INDIKATOR DAYA CENDIKIA

indikator



BADAN POM

DIREKTORAT REGISTRASI
OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN,
DAN KOSMETIK

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Dalam Rangka Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM RI Tahun 2020

Laporan Akhir

Survei Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM RI Tahun 2020

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 & LAYANAN 7
BAB III METODE PENELITIAN 14
3.1 METODE SURVEI 14
3.2 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 15
3.2.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat 15
3.2.2. Perhitungan *(Gap)* Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan 16
3.2.3. Importance *and Perfomance Analysis* (IPA) 17
3.3 KOMPOSISI SAMPEL 18
3.4 PROFIL RESPONDEN 20
3.4.1. PROFIL RESPONDEN 20
3.4.2. JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN 21
BAB IV TEMUAN SURVEI 23
4.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL 23
4.2. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 24
4.2.1. IKM BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN 24
4.2.2. IKM BERDASARKAN PROFIL DEMOGRAFI 25
4.3. IKM PER PARAMETER 28
4.3.1. PROSEDUR LAYANAN 28
4.3.2. PERSYARATAN LAYANAN 28
4.3.3. WAKTU LAYANAN 29
4.3.4. TARIF/BIAYA LAYANAN 31
4.3.5. SISTEM LAYANAN ONLINE 32
4.3.6. SARANA & PRASARANA 33
4.3.7. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN 34
4.3.8. PERILAKU PETUGAS LAYANAN 35
4.3.9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 35

4.4. ANALISA *GAP* HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN 36
4.5. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS 39
4.6. KEPUASAN KESELURUHAN 40
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 43
5.1. KESIMPULAN 43
5.2. REKOMENDASI 44
LAMPIRAN 45
LAMPIRAN 1. KUESIONER 45
LAMPIRAN 2. DATA INDEKS PER PERUSAHAAN (Responden) 51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Skala Konversi 15
Tabel 3.2 Sampel Morgan dan Krejcie 19
Tabel 3.3 Komposisi Sampel Responden 20
Tabel 3.4 Profil Responden 20
Tabel 3.5 Jenis Layanan yang Digunakan 21

Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan 25
Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Kelamin 26
Tabel 4. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan 26
Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Jabatan 27
Tabel 4. 5 Saran Peningkatan Kinerja Layanan 42

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM 2020 8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 2020 10

Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian 14
Gambar 3.2 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan 16
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan 17

Grafik 3. 1 Frekuensi Mengakses Layanan 21
Grafik 3. 2 Sumber Informasi Proses Layanan 22

Grafik 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2020 23
Grafik 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 – 2020 24
Grafik 4. 3 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Prosedur Layanan 28
Grafik 4. 4 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Persyaratan Layanan 28
Grafik 4. 5 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Waktu Layanan 29
Grafik 4. 6 Penilaian Waktu Respons per Proses Layanan 30
Grafik 4.7 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Tarif/Biaya Layanan 31
Grafik 4.8 Persepsi Terhadap Tarif/Biaya Layanan 31
Grafik 4.9 Pengalaman Menggunakan Layanan Online 32
Grafik 4.10 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Sistem Layanan Online 32
Grafik 4.11 Pengalaman Mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. OTSKKos 33
Grafik 4.12 Pengalaman Mengakses Layanan/Melakukan Pengurusan di Dit. OTSKKos secara Online 33
Grafik 4.13 Sarana & Prasarana Layanan Online 34
Grafik 4.14 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan 34
Grafik 4.15 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan 35
Grafik 4.16 Pengalaman Mengajukan Saran & Masukan 35
Grafik 4.17 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan 36
Grafik 4.18 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2020 [Skala 4] 37
Grafik 4.19 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2020 Berdasarkan Kategori Layanan 37
Grafik 4.20 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2017 – 2020 38
Grafik 4.21 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan 39
Grafik 4.22 Kepuasan *Overall* 40
Grafik 4.23 Alasan Kepuasan 40
Grafik 4.24 Alasan Ketidakpuasan 41

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, adalah kualitas pelayanan publik. 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 Dalam Rangka Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM RI Tahun 2020" 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. Mengidentifikasi 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 2020**" 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

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 yang ideal dapat menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil survei Parasuraman, *et.al.* tahun 1990-an yang banyak menjadi acuan praktisi pemasaran terkait hal ini adalah temuan lima dimensi utama SERVQUAL (*service quality*) yakni aspek: *reliability, tangibles, assurance, responsiveness,* dan *empathy* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima dimensi ini nantinya menjadi acuan dalam banyak penelitian mengenai pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) secara akademis maupun praktis.

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 tahun 2017, instansi pemerintah diwajibkan menjalan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sesuai Keputusan Menpan RI tahun 2017, 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). Survei pada tahun 2020 ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19 di mana hampir seluruh layanan diberikan secara daring. Oleh karena itu, pengukuran unsur sarana prasarana pun mengacu pada layanan online yang diberikan.

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.

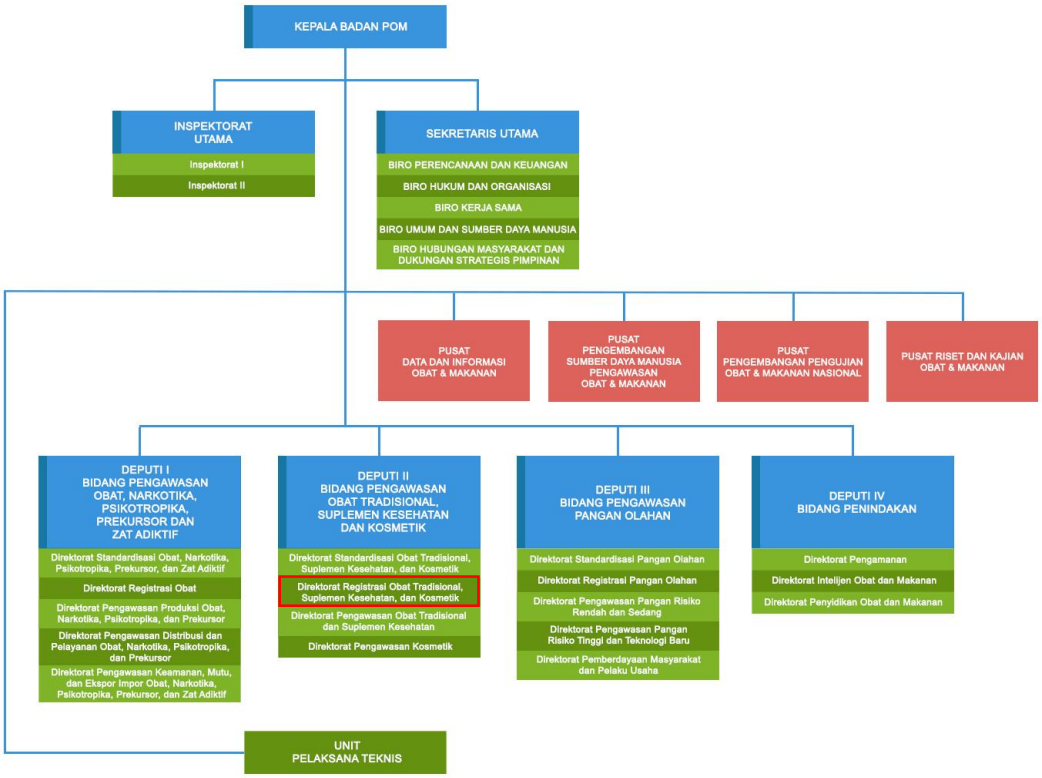
2.3 PROFIL ORGANISASI & LAYANAN

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.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan POM 2020



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 2020



Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik berada di bawah Kedeputian Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen. Dilihat dari fungsinya, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik secara garis besar melakukan salah satu pilar lembaga BPOM yaitu kegiatan penapisan produk dalam rangka pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebelum beredar (premarket) melalui mekanisme registrasi/penilaian.

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 02001/SK KBPOM, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004 bahwa Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik mempunyai tugas: Penyiapan Perumusan Kebijakan, Penyusunan Pedoman,

Standar, Kriteria dan Prosedur, serta Pelaksanaan Pengendalian, Bimbingan Teknis dan Evaluasi di Bidang Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 167, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen kesehatan dan Kosmetik menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan di bidang penilaian produk obat tradisional dan suplemen kesehatan.
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria, dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan dibidang penilaian produk kosmetik.
3. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, penyusunan pedoman, standar, kriteria dan prosedur, serta pelaksanaan pengendalian, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan di bidang surveilan keamanan obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik.
4. Penyusunan rencana dan program penilaian obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik.
5. Koordinasi kegiatan fungsional pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penilaian obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik.
6. Evaluasi dan penyusunan laporan penilaian obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik.
7. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 196,Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik menyelenggarakan fungsi:

1. 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;
2. 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;

3. 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;
4. 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;
5. Pelaksanaan registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, dan registrasi kosmetik;
6. Pelaksanaan penilaian uji pra klinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan dokumen informasi produk kosmetik;
7. 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
8. Pelaksanaan urusan tata operasional Direktorat.

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik terdiri atas:

1. **Subdirektorat Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan**

   Subdirektorat 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.

2. **Subdirektorat 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.

3. Subdirektorat Registrasi Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik

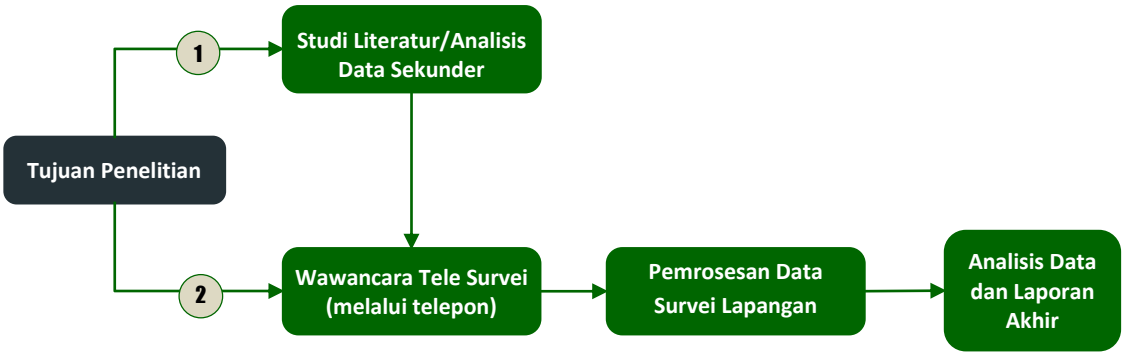
Subdirektorat Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta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

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 2020 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 business *process* Layanan Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk evaluasi tahapan layanan krusial yang perlu diukur kepuasan dan ketidakpuasan. khususnya terkait kondisi dan penyesuaian selama pandemi Covid-19.
  - Laporan hasil Survei dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun-tahun sebelumnya;

- Wawancara telesurvei dengan ***metode kuantitatif***. Kondisi pandemi Covid-19 tidak memungkinkan dilakukannya pengambilan data *face-to-face interview* seperti tahun sebelumnya. Dengan memperhatikan kondisi tersebut, maka survei di tahun 2020 ini dilakukan dengan wawancara melalui telepon terhadap responden terpilih dengan

menggunakan kuesioner berupa pertanyaan terstruktur. Untuk memperoleh 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

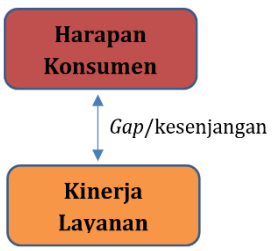
Demikian seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

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

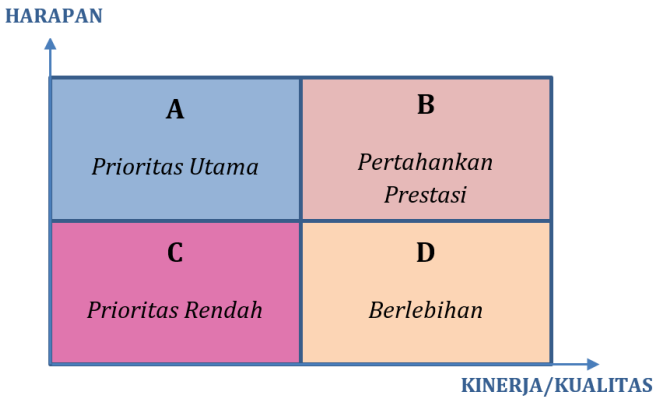


3.2.3. IMPORTANCE *AND PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA)

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 pada survei di tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Komposisi Sampel Responden

No.	Pelayanan yang Diakses	Jumlah Perusahaan
1	Registrasi & Iklan OT & SK	142
2	Notifikasi Kosmetik	250
3	Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT & SK	8
Total		**400**

3.4 PROFIL RESPONDEN

3.4.1. PROFIL RESPONDEN

Keterwakilan responden pada survei tahun ini paling banyak adalah perempuan yakni sebesar 63,8%. Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden adalah sarjana (D4/S1) sebesar 73,8%. Selanjutnya, kategori jabatan responden paling banyak adalah Penanggung Jawab Teknis yakni sebesar 21,5%, kemudian diikuti oleh Pemilik/Direktur sebesar 13,5%.

Tabel 3.4 Profil Responden
Basis: Seluruh Responden (n = 400)

Jenis Kelamin	
Laki-laki	36,3%
Perempuan	63,8%

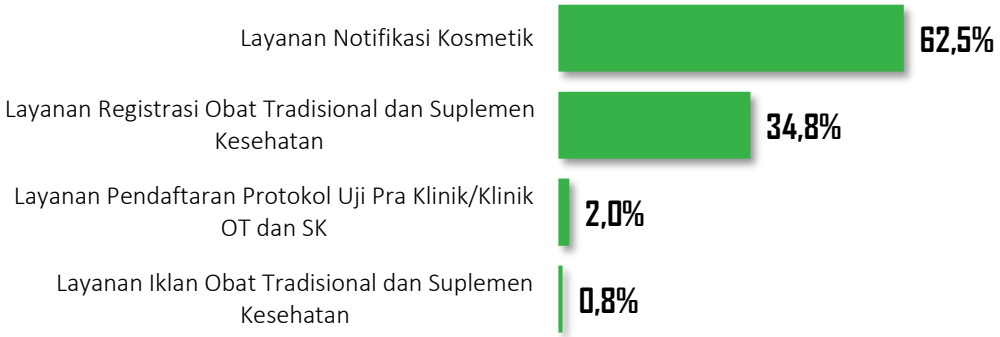
Pendidikan Terakhir	
SD/Sederajat	0,3%
SLTA/Sederajat	9,0%
Diploma 1-3	10,3%
Sarjana (D4/S1)	73,8%
Pasca Sarjana (S2/S3)	6,8%

Jabatan	
Lainnya	48,8%
Penanggung Jawab Teknis	21,5%
Pemilik/Direktur	13,5%
Staf	8,0%
Supervisor/Asst. Manajer	7,0%
Manajer	1,3%
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. Secara berurut jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah Pengguna layanan Notifikasi Kosmetik (62,5%), Layanan registrasi obat tradisional dan suplemen kesehatan (34,8%), Layanan pendaftaran protokol uji pra klinik/klinik OT dan SK (2%), kemudian Layanan Iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan (0.8%).

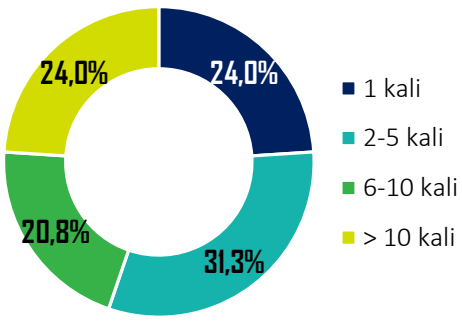
Tabel 3.5 Jenis Layanan yang Digunakan
Basis: Seluruh Responden (n = 400)



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

Sebanyak 31,3% merupakan responden yang sudah cukup sering melakukan perizinan di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yakni 2 – 5 kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Hanya 24,0% responden yang baru pertama kali melakukan perizinan.

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

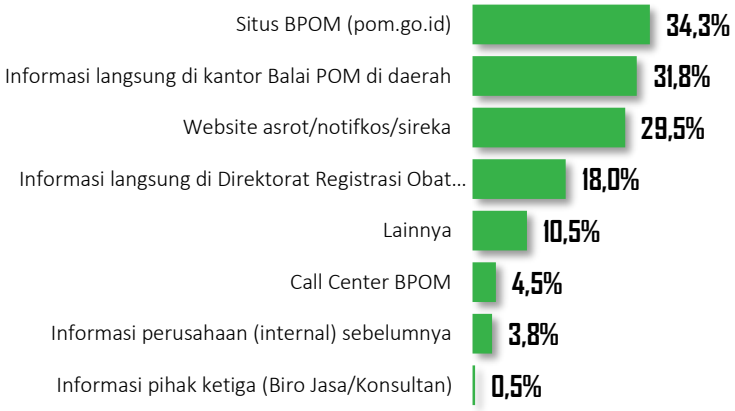


"Sebutkan berapa kali?"

Situs BPOM masih menjadi sumber informasi utama responden untuk mengetahui proses layanan di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Sebanyak lebih dari

60,0% responden memperoleh informasi layanan dari Situs BPOM (pom.go.id) dan informasi langsung di kantor Balai POM di daerah.

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



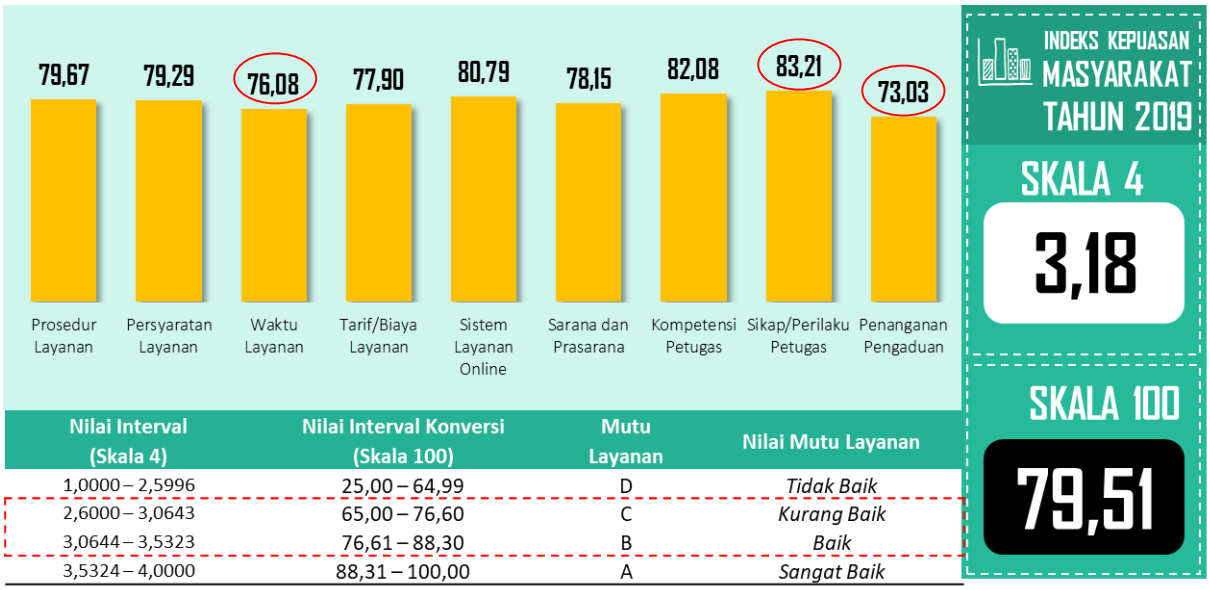
"Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan? [MA]"

BAB IV
TEMUAN SURVEI

4.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL

Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2020 sebesar 3,18 (skala 4) atau 79,51 (skala 100), sehingga masuk dalam kategori **BAIK** karena berada pada interval 76,61 – 88,30. Parameter dengan indeks kepuasan tertinggi adalah *Sikap/Perilaku Petugas* sebesar 83,21 (skala 100). Sementara parameter dengan indeks kepuasan terendah dan masuk ke dalam kategori **KURANG BAIK** adalah *Penanganan Pengaduan* sebesar 73,03 dan *Waktu Layanan* sebesar 76,08.

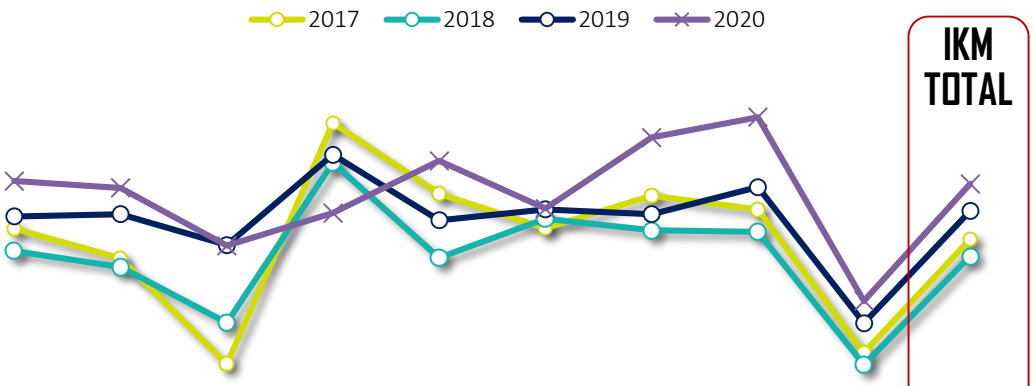
Grafik 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2020
Basis: Seluruh Responden (n = 400)



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 – 2020 terlihat cukup fluktuatif. Pada survei tahun 2020 ini, umumnya sebagian besar parameter mengalami peningkatan indeks dibandingkan survei tahun 2019. Hanya saja, parameter *Tarif/Biaya Layanan* dan *Waktu Layanan* memiliki indeks kepuasan di bawah survei tahun 2017.

Grafik 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 – 2020



	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
2020	79,67	79,29	76,08	77,90	80,79	78,15	82,08	83,21	73,03	79,51

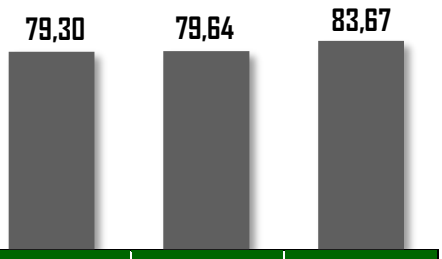
4.2. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

4.2.1. IKM BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kategori layanan Notifkos, OT & SK dan Uji Praklinik/Klinik masing-masing sebesar 79,30 (Notifkos), 79,64 (OT&SK) dan 83,67 (Uji Pra Klinik/Klinik) atau berada dalam kategori BAIK karena memiliki skor pada kisaran 76,61 – 88,30. Namun, Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kategori layanan Notifkos terdapat 1 parameter yang masuk penilaian KURANG BAIK (Indeks: 65,00 – 76,60), yakni *Penanganan pengaduan* (73,23). Pada kategori layanan registrasi & iklan OTSK, parameter yang termasuk kategori KURANG BAIK

(Indeks: 65,00 – 76,60) adalah Penanganan Pengaduan (71,43) dan Waktu Layanan (71,95). Sementara pada kategori layanan Uji Pra Klinik/Klinik, seluruh parameter dinilai BAIK oleh pengguna layanan.

Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan

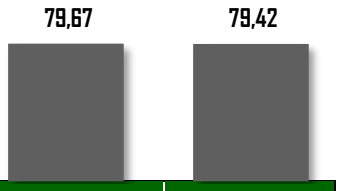


No	Parameter Kepuasan	Notifkos	OT & SK	Uji Pra Klinik/Klinik
	Basis Responden (n):	250	142	8
1	Prosedur Layanan	78,80	81,22	79,17
2	Persyaratan Layanan	78,73	80,40	77,08
3	Waktu Layanan	78,40	71,95	77,08
4	Tarif/Biaya Layanan	78,03	77,46	81,25
5	Sistem Layanan Online	80,21	81,29	90,48
6	Sarana dan Prasarana	76,70	80,29	83,33
7	Kompetensi Petugas	81,50	82,75	87,50
8	Perilaku Petugas	82,73	83,69	89,58
9	Penanganan Pengaduan	73,23	71,43	100,00

4.2.2. IKM BERDASARKAN PROFIL DEMOGRAFI

Indeks Kepuasan Masyarakat jika diamati berdasarkan jenis kelamin relatif sama yaitu sebesar 79,67 untuk responden laki-laki dan 79,42 untuk responden perempuan, serta termasuk dalam kategori BAIK. Terdapat 2 parameter yang dinilai KURANG BAIK oleh responden laki-laki maupun perempuan, yakni *Waktu Layanan* dan *Penanganan Pengaduan* karena berada dalam interval 65,00 – 76,60. Sedangkan parameter yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *Kompetensi Petugas* dan *Perilaku Petugas*.

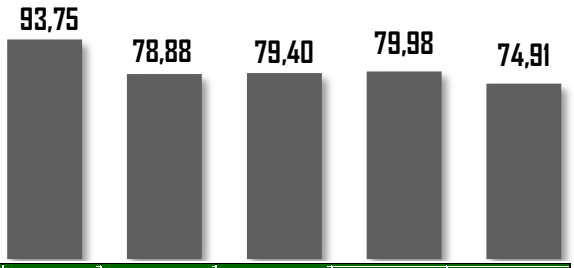
Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Kelamin



No	Parameter Kepuasan	Laki-laki	Perempuan
Basis Responden (n):		400	
1	Prosedur Layanan	79,66	79,67
2	Persyaratan Layanan	80,69	78,50
3	Waktu Layanan	76,55	75,82
4	Tarif/Biaya Layanan	79,25	77,12
5	Sistem Layanan Online	79,76	81,37
6	Sarana dan Prasarana	78,16	78,30
7	Kompetensi Petugas	82,64	81,76
8	Perilaku Petugas	82,53	83,59
9	Penanganan Pengaduan	73,25	73,08

Jika diamati berdasarkan pendidikan, indeks kepuasan tertinggi berasal dari responden yang menamatkan pendidikan SD/sederajat yakni sebesar 93,75. Sedangkan indeks kepuasan terendah dan tergolong KURANG BAIK berasal dari responden dengan pendidikan S2/S3 (74,91). Pada kelompok ini, 6 dari 9 parameter memperoleh penilaian KURANG BAIK.

Tabel 4. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan

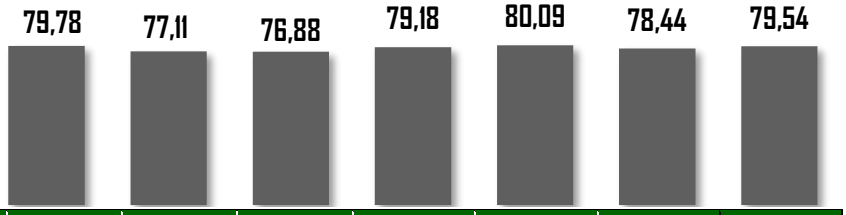


No	Parameter Kepuasan	SD/sederajat	SLTA/ sederajat	D1/D2/ D3	D4/S1	S2/S3
Basis Responden (n):		400				
1	Prosedur Layanan	100,0	78,24	79,67	80,23	74,69
2	Persyaratan Layanan	83,3	76,39	80,89	79,77	75,31
3	Waktu Layanan	100,0	78,24	75,61	76,50	68,52
4	Tarif/Biaya Layanan	83,3	77,55	73,37	78,64	76,85
5	Sistem Layanan Online	100,0	75,98	79,73	81,77	76,92
6	Sarana dan Prasarana	100,0	81,11	76,19	78,34	73,33
7	Kompetensi Petugas	83,3	81,94	81,71	82,60	77,16
8	Perilaku Petugas	100,0	81,94	86,59	83,50	75,93
9	Penanganan Pengaduan	-	76,67	83,33	71,93	69,05

Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan kategori jabatan berada dalam kategori BAIK. Indeks kepuasan tertinggi berasal dari responden dengan jabatan *Penanggung Jawab Teknis* yakni sebesar 80,09. Sementara indeks kepuasan terendah berasal dari responden dengan jabatan *Manager* yakni sebesar 76,88.

Selanjutnya, parameter Waktu Layanan dan Penanganan Pengaduan memperoleh penilaian KURANG BAIK di sebagian kelompok responden. Kelompok VP/GM juga merupakan kelompok responden yang memberi penilaian KURANG BAIK pada 6 dari 9 parameter, terbanyak dibandingkan kelompok lainnya. Sebaliknya, kelompok yang paling banyak memberikan penilaian BAIK adalah kelompok Penanggung Jawab Teknis dan Supervisor/Asisten Manajer.

Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Jabatan



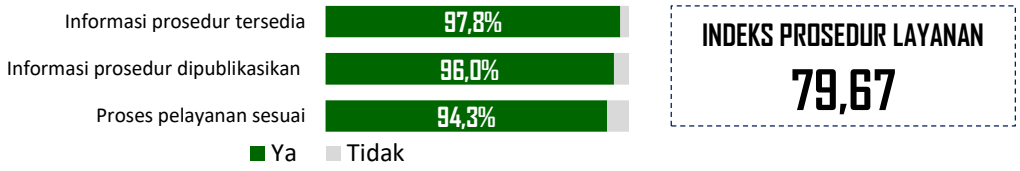
No	Parameter Kepuasan	Pemilik/ Direktur	VP/ GM	Mgr	SPV/ Asst. Mgr	PJT	Staf	Lainnya
	Basis Responden (n):	**400**						
1	Prosedur Layanan	79,32	75,00	74,51	77,78	80,35	77,60	80,74
2	Persyaratan Layanan	79,32	75,00	71,57	81,25	80,60	78,65	78,89
3	Waktu Layanan	72,22	83,33	66,67	73,61	79,10	75,00	76,30
4	Tarif/Biaya Layanan	80,25	75,00	68,63	79,86	79,42	75,78	76,85
5	Sistem Layanan Online	79,00	75,00	82,29	79,17	81,69	81,18	80,75
6	Sarana dan Prasarana	79,57	75,00	82,05	76,19	78,46	72,92	78,62
7	Kompetensi Petugas	83,33	75,00	87,25	84,03	81,97	81,25	81,11
8	Perilaku Petugas	86,73	79,17	85,29	85,42	82,09	82,81	82,47
9	Penanganan Pengaduan	70,83	83,33	77,78	50,00	70,83	73,33	78,07

4.3. IKM PER PARAMETER

4.3.1. PROSEDUR LAYANAN

Sebanyak lebih dari 94% responden menyatakan bahwa *informasi prosedur layanan di Dit. Registrasi OTSKKos* ***tersedia, dipublikasikan, dan pelaksanaanya telah sesuai***. Indeks kepuasan terhadap parameter *Prosedur Layanan* dinilai **BAIK**, yakni berada pada skor 76,61 – 88,30 (Skala 100).

Grafik 4. 3 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Prosedur Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

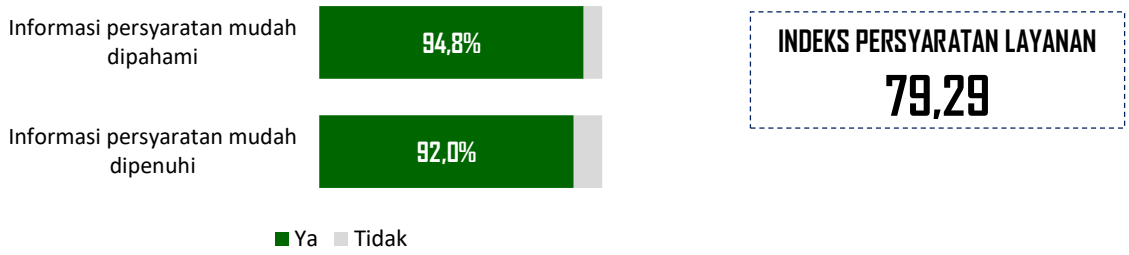


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana prosedur/alur pelayanan dalam hal berikut… [SA]"

4.3.2. PERSYARATAN LAYANAN

Sebanyak lebih dari 92% responden menyatakan bahwa *informasi persyaratan layanan perizinan di Dit. Registrasi OTSKKos* ***mudah dipahami dan mudah dipenuhi***. Indeks kepuasan terhadap parameter *Persyaratan Pelayanan* ini juga dinilai **BAIK**, yakni berada pada skor 76,61 – 88,30 (Skala 100).

Grafik 4. 4 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Persyaratan Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

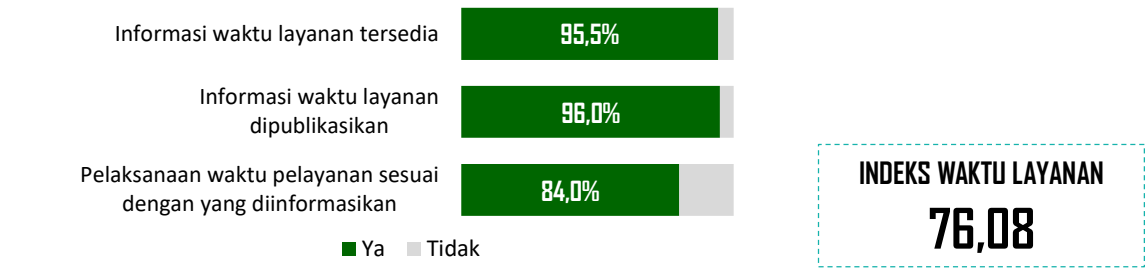


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana informasi persyaratan layanan dalam hal berikut… [SA]"

4.3.3. WAKTU LAYANAN

Sebanyak lebih dari 95,0% pengguna layanan *informasi waktu layanan di **Dit. Registrasi OTSKKos tersedia dan dipublikasikan***. Namun hanya 84,0% 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 65,00 – 76,60.

Grafik 4. 5 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Waktu Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Terkait Layanan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan, 79,9% responden menyatakan bahwa seluruh proses pendaftaran perusahaan tergolong cepat. Sehubungan dengan proses pendaftaran produk, meski 48,2% responden menyatakan seluruh prosesnya dinilai cepat, namun masih ada 38,8% responden yang menilai proses evaluasi dokumen cukup lama.

Sementara itu, terkait Layanan Iklan Obat Tradisional & Suplemen Kesehatan, sebanyak 66,7% responden menilai bahwa seluruh proses berlangsung dengan cepat. Namun, masih ada 33,3 % responden yang menyatakan bahwa proses evaluasi revisi cenderung cukup lama.

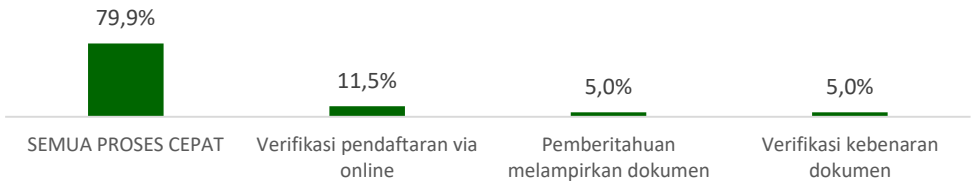
Untuk Layanan Notifikasi Kosmetik, sebanyak 69,9% responden menyatakan bahwa seluruh proses pendaftaran responden relatif cepat, demikian juga proses pendaftaran produk yang seluruhnya dinilai cepat oleh 56% responden. Pada layanan ini, ada sekitar 18%-19% responden yang menilai proses verifikasi data administrasi tergolong cukup lama, demikian pula proses evaluasi produk (menurut 22,4% responden).

Sedangkan pada Layanan Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan, sebanyak 62,5% responden menilai seluruh prosesnya cepat. Namun, ada 25% responden yang menyatakan bahwa proses evaluasi produk tergolong cukup lama.

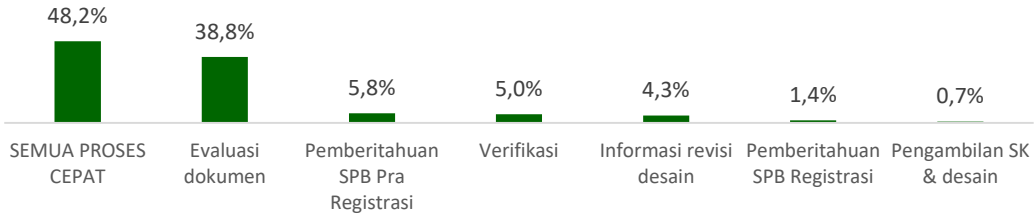
Grafik 4. 6 Penilaian Waktu Respons per Proses Layanan

I. LAYANAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN

A. Pendaftaran Perusahaan



B. Pendaftaran Produk

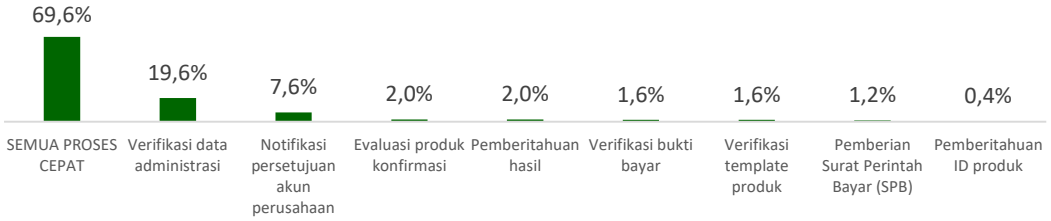


II. LAYANAN IKLAN OBAT TRADISIONAL & SUPLEMEN KESEHATAN

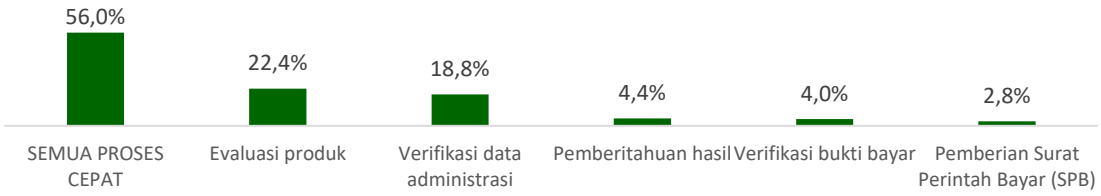


III. LAYANAN NOTIFIKASI KOSMETIK

A. Pendaftaran Perusahaan



B. Pendaftaran Produk



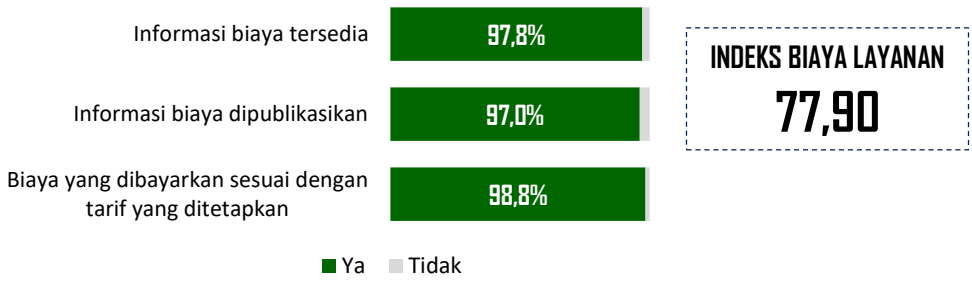
IV. LAYANAN UJI PRA KLINIK / KLINIK OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN



4.3.4. TARIF/BIAYA LAYANAN

Lebih dari 97% responden menyatakan *informasi biaya layanan* ***tersedia serta dipublikasikan, dan biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif yang ditetapkan***. Indeks kepuasan terhadap parameter *Tarif/Biaya Layanan* dinilai **BAIK**, karena memiliki indeks kepuasan sebesar 77,90.

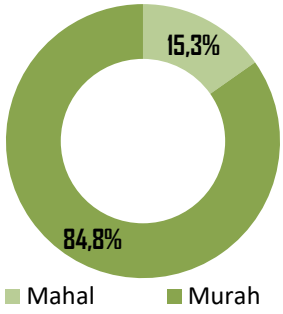
Grafik 4.7 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Tarif/Biaya Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Saat ditanyakan lebih lanjut murah tidaknya *Tarif/Biaya Layanan*, **sebagian besar responden (84,8%) menyatakan bahwa biaya pelayanan *murah***. Hanya 15,2% responden yang menyatakan biaya pelayanan mahal.

Grafik 4.8 Persepsi Terhadap Tarif/Biaya Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

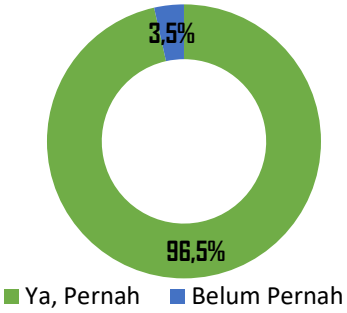


"Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang biaya pelayanan? [SA]"

4.3.5. SISTEM LAYANAN ONLINE

Mayoritas responden (96,5%) menyatakan pernah menggunakan layanan *online* Asrot/ Notifkos/Sireka.

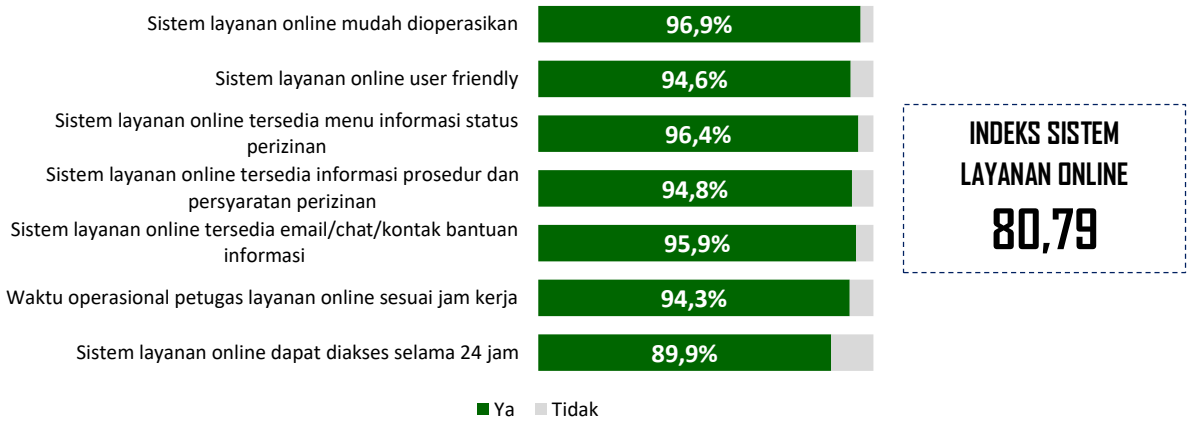
Grafik 4.9 Pengalaman Menggunakan Layanan Online
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Dari responden yang sudah pernah menggunakan layanan *online*, selanjutnya ditanyakan pengalaman mereka dalam mengakses layanan online tersebut. Hasilnya, lebih dari 94% responden menyatakan bahwa *sistem layanan online mudah dioperasikan, user friendly,* tersedia menu informasi status perizinan, prosedur, persyaratan perizinan, email/chat/kontak bantuan, serta waktu operasional petugasnya sesuai jam kerja. Indeks *sistem layanan online* secara keseluruhan sebesar 80,79 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.10 Indeks Kepuasan Tahun 2020 Parameter Sistem Layanan Online
Basis: Responden yang Pernah Menggunakan Layanan Online (n=386)

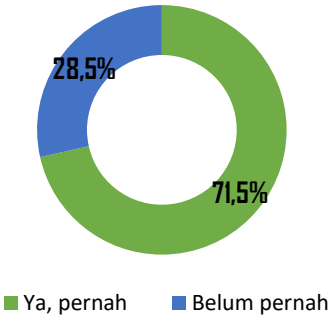


"Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengalaman mengakses layanan online pada website asrot/ notifkos/ sireka dalam hal? [SA]"

4.3.6. SARANA & PRASARANA

Sebanyak 71,5% responden menyatakan pernah mengunjungi loket layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik di masa pandemi Covid-19 ini.

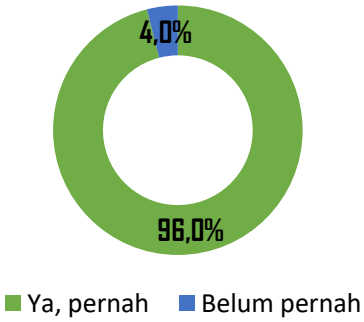
Grafik 4.11 Pengalaman Mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. OTSKKos
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Selain itu, sebanyak 96,0% responden menyatakan pernah mengakses layanan/ melakukan pengurusan di Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara online.

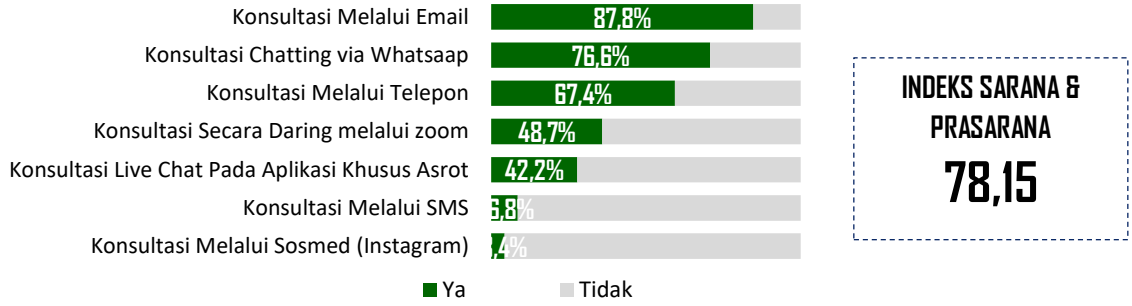
Grafik 4.12 Pengalaman Mengakses Layanan/Melakukan Pengurusan di Dit. OTSKKos secara Online
Basis: Seluruh Responden (n=400)



"Apakah Bapak/Ibu pernah mengakses layanan/melakukan pengurusan di Dit. Registrasi OTSKKos secara online? [SA]"

Lebih dari 76% responden yang pernah mengakses layanan Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara online menyatakan bahwa sarana ***konsultasi melalui Email dan konsultasi chatting via Whatsapp tersedia***. Selain itu, responden juga menyatakan bahwa bahwa sarana konsultasi melalui telepon (67,4%) dan secara daring melalui Zoom (48,7%) tersedia. Indeks *sarana dan prasarana,* baik yang tersedia pada loket maupun online, secara keseluruhan adalah sebesar 78,15 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.13 Sarana & Prasarana Layanan Online
Basis: Responden yang Pernah Mengakses Layanan Online (n=384)

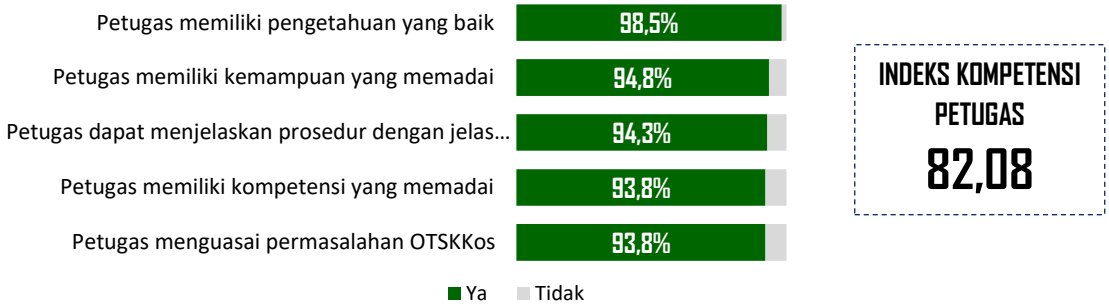


*"Apakah **sarana/prasarana pendukung** pelayanan publik Dit. Registrasi OTSKKos berikut ini tersedia **secara online**? [SA]"*

4.3.7. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Seluruh indikator *kompetensi petugas layanan* dinilai Baik oleh pengguna layanan karena pemenuhannya di atas 93,0% responden. Indikator tertinggi adalah *"Petugas memiliki pengetahuan yang baik"* yakni sebesar 98,5%. Indeks *kompetensi petugas* secara keseluruhan sebesar 82,08 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.14 Indeks Kepuasan Parameter Kompetensi Petugas Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

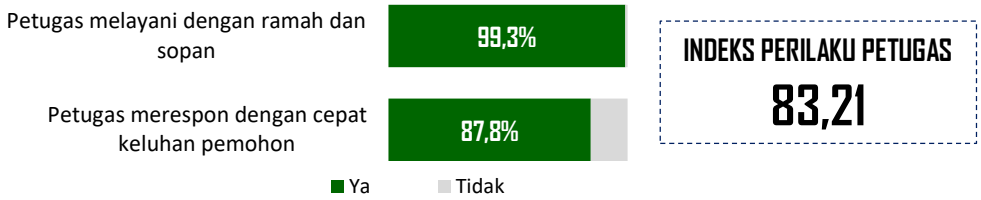


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana kompetensi dari petugas layanan (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online) untuk perizinan dalam hal? [SA]"

4.3.8. PERILAKU PETUGAS LAYANAN

Seluruh indikator *perilaku petugas layanan* dinilai Baik oleh lebih dari 87,0% pengguna layanan. Indikator tertinggi adalah *"Petugas melayani pemohon dengan ramah dan sopan"* yakni sebesar 99,3%. Indeks perilaku petugas layanan secara keseluruhan sebesar 83,21 atau berada dalam kategori **BAIK**.

Grafik 4.15 Indeks Kepuasan Parameter Perilaku Petugas Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)

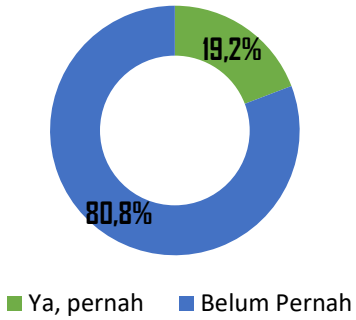


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana sikap dari petugas layanan (Petugas Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos atau petugas konsultasi online)? [SA]"

4.3.9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Sebanyak 80,8% responden menyatakan belum pernah mengajukan saran & masukan terkait layanan.

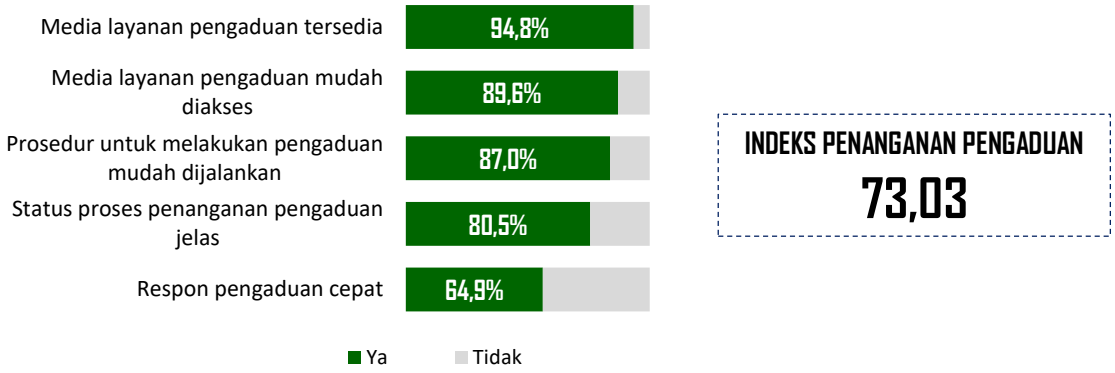
Grafik 4.16 Pengalaman Mengajukan Saran & Masukan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Sebanyak 4 dari 5 indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai sudah sesuai oleh lebih dari 80% pengguna layanan. Indikator tertinggi adalah *"Media layanan pengaduan tersedia"* yakni sebesar 94,8% dan indikator terendah adalah *"Respon pengaduan cepat"* sebesar 64,9%. Indeks *penanganan pengaduan, saran dan masukan* secara keseluruhan sebesar 73,03 atau berada dalam kategori **KURANG BAIK** (kisaran 65,00 – 76,60) dan merupakan parameter dengan indeks kepuasan terendah.

Grafik 4.17 Indeks Kepuasan Parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Saran & Masukan (n=77)

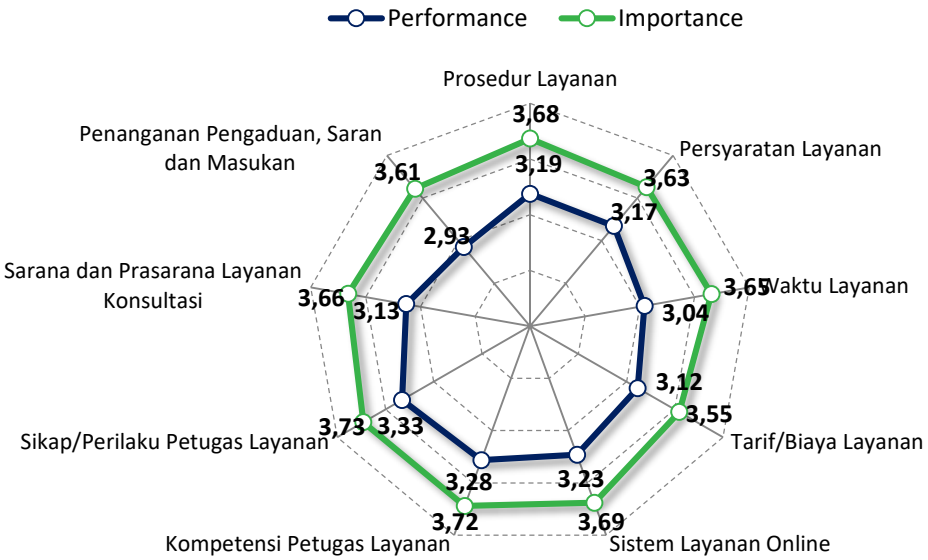


"Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana layanan penanganan pengaduan dan pengajuan saran/ masukan pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos dalam hal berikut? [SA]"

4.4. ANALISA *GAP* HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN

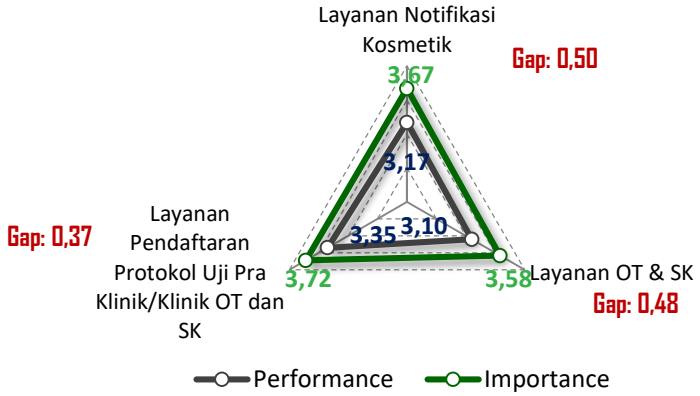
Analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) menunjukkan bahwa hampir seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1,0 poin. Artinya kesenjangan antara harapan dengan penilaian kualitas layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik masih dalam tingkat yang wajar. Parameter layanan yang memiliki g*ap* tertinggi adalah parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 0,68. Sementara *gap* terendah adalah *Sikap/Perilaku Petugas* yakni sebesar 0,40. Perbaikan layanan dapat diprioritaskan pada parameter yang memiliki gap tertinggi terlebih dahulu.

Grafik 4.18 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2020 [Skala 4]
Basis: Seluruh Responden (n=400)



Analisa kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) berdasarkan kategori layanan dapat dilihat pada grafik di bawah ini. Seluruh kategori layanan memiliki *gap* di bawah 1,0 poin. *Gap* tertinggi tampak pada kategori *Layanan Notifikasi Kosmetik* yakni sebesar 0,50 dan kategori layanan ini memiliki indeks kepuasan terendah dibandingkan kategori layanan lainnya.

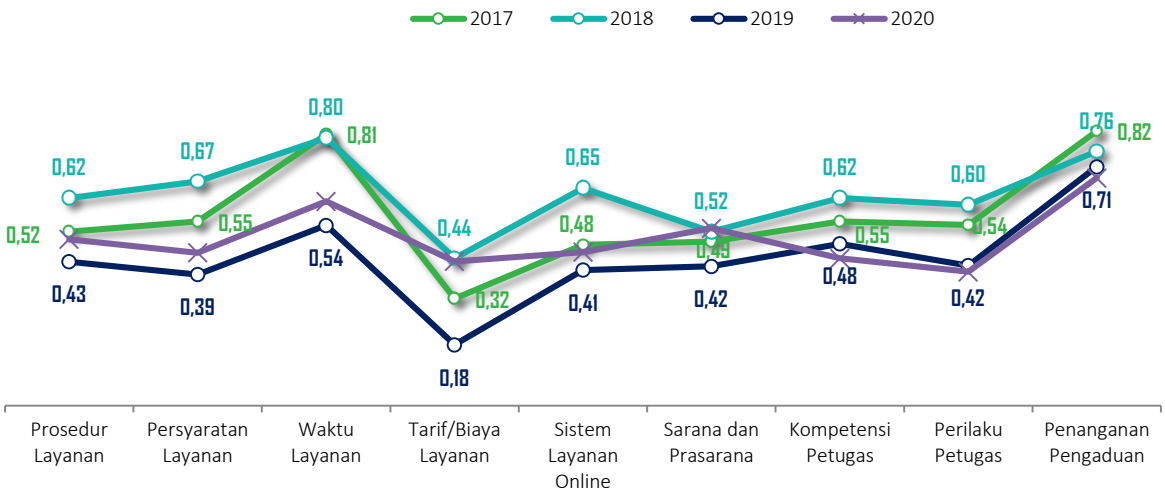
Grafik 4.19 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2020 Berdasarkan Kategori Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



Pada survei tahun 2020 ini, 6 dari 9 parameter kepuasan memiliki *gap* yang lebih tinggi dibandingkan survei tahun sebelumnya. Namun demikian, perlu diingat bahwa pada hampir seluruh parameter tersebut ***Indeks kepuasan pelanggan tergolong Baik dan meningkat*** dibandingkan tahun 2019. Memperhatikan kondisi ini, besar kemungkinan bahwa situasi pandemi yang mempengaruhi dunia bisnis dan perekonomian di Indonesia, turut berpengaruh terhadap dinamika antara tingkat kepentingan parameter dengan kepuasan pelanggan. Perubahan pada banyak aspek pelayanan terjadi baik pada sisi BPOM maupun Pelanggan BPOM (kepada konsumennya) selama masa pandemi perlu disikapi dengan bijak dan dipertimbangkan secara hati-hati.

Terkait parameter Tarif/Biaya Layanan, yang indeksnya mengalami penurunan cukup signifikan pada tahun 2020 dibanding tahun sebelumnya serta terlihat mengalami peningkatan gap yang juga signifikan, perlu dicermati lebih lanjut. Parameter ini memperoleh indeks sebesar 77,90 yang tergolong BAIK. Selain itu, sebagian besar responden (84,8%) menyatakan bahwa biaya pelayanan murah. Jika dibandingkan dengan parameter lain pun, ranking tingkat kepentingan parameter ini termasuk yang terendah. Hal ini berarti aspek Tarif bukanlah parameter terpenting terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal-hal ini, maka ada kemungkinan penurunan nilai Indeks terjadi karena subjektivitas dan/atau pengaruh dari kondisi pandemi yang mempengaruhi kondisi finansial sebagian besar perusahaan di Indonesia.

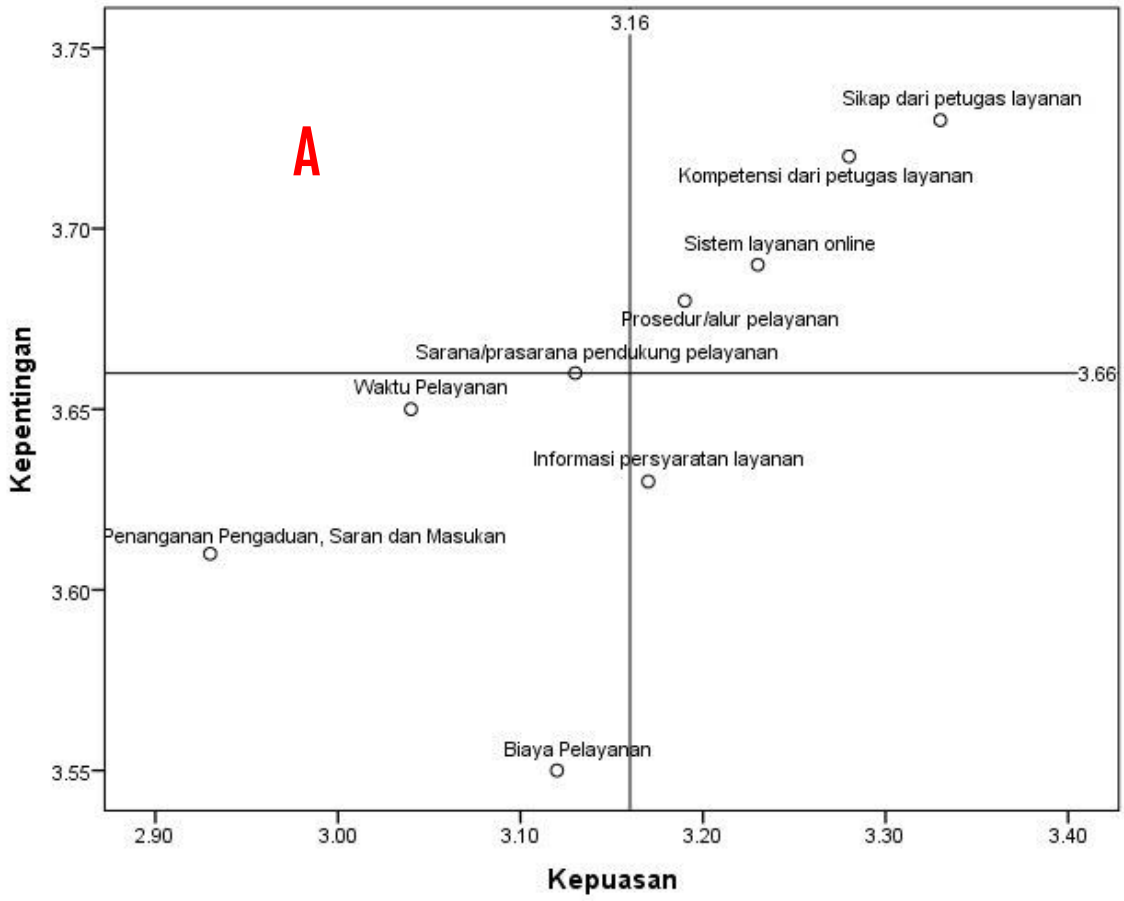
Grafik 4.20 *Gap* Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2017 – 2020
Basis: Seluruh Responden



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 (3,16), sementara garis pada sumbu Y merupakan nilai rata-rata dari skor kepentingan (3,66). Berdasarkan grafik di bawah ini dapat dilihat bahwa tidak ada satupun parameter masuk ke dalam Kuadran *Improvement.* Parameter-parameter yang diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan dan kinerja layanannya dipersepsikan sudah baik di antaranya adalah Sikap dan Kompetensi Petugas. Sedangkan, parameter yang termasuk ke Kuadran C, atau merupakan ***prioritas rendah***, adalah ***Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Biaya Pelayanan***. Hasil ini konsisten dengan analisa Gap yang telah disampaikan sebelumnya.

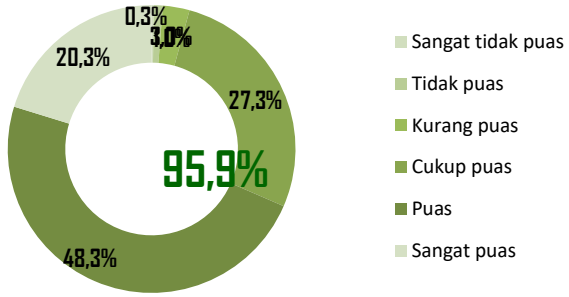
Grafik 4.21 *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=400)



4.6. KEPUASAN KESELURUHAN

Secara umum, mayoritas (95,9%) responden menyatakan cukup puas sampai sangat puas terhadap pelayanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

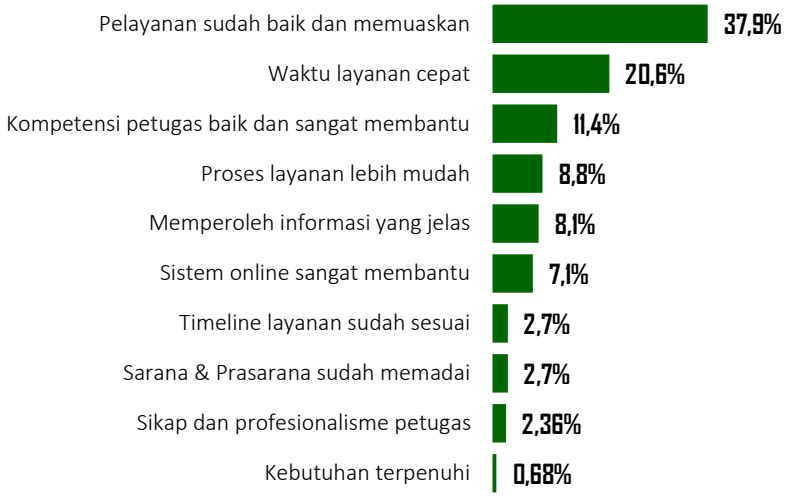
Grafik 4.22 Kepuasan *Overall*
Basis: Seluruh Responden (n=400)



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

Dari responden yang menjawab puas, 32,8% di antaranya menyatakan keseluruhan pelayanan sudah baik dan memuaskan, serta waktu layanannya tergolong cepat (20,6%).

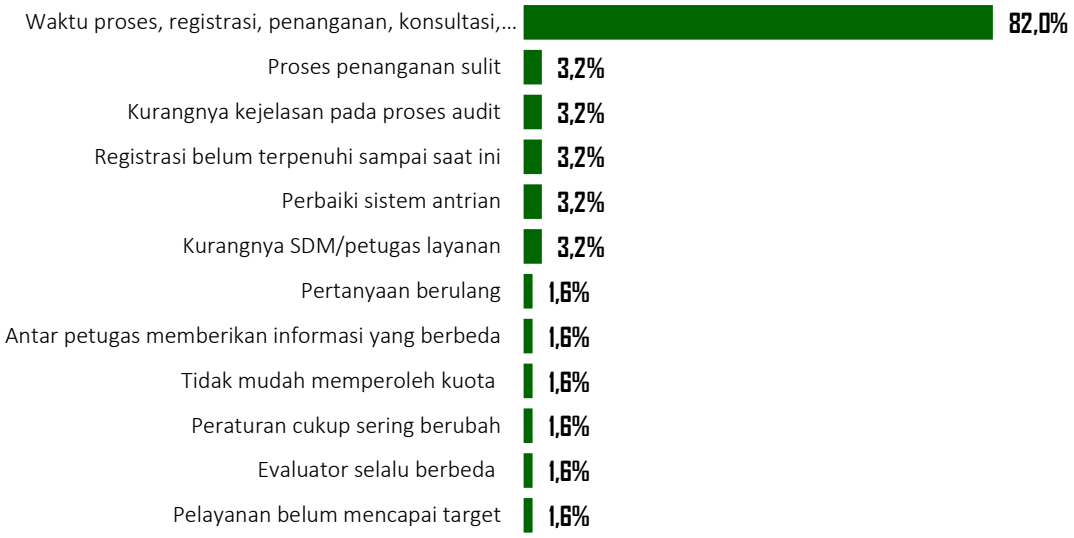
Grafik 4.23 Alasan Kepuasan
Basis: Responden yang Menjawab Puas (n=383)



"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas …. [Jawaban P25]?"

Sementara dari sebagian kecil responden yang menjawab tidak puas, 82% di antaranya menyatakan alasan ketidakpuasan adalah karena *waktu layanan (registrasi, penanganan, konsultasi, evaluasi, verifikasi, maupun respons secara umum) yang mereka nilai masih belum cukup cepat* (82%).

Grafik 4.24 Alasan Ketidakpuasan
Basis: Responden yang Menjawab Tidak Puas (n=17)



"Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas …. [Jawaban P25]?"

Untuk memperoleh gambaran lebih lanjut tentang ketidakpuasan terhadap layanan, berikut beberapa kutipan pernyataan kualitatif yang disampaikan oleh responden.

"Waktu layanan cenderung lama dan tidak sesuai. Mohon untuk disesuaikan antara aktualisasi/realisasi dengan timeline yang dijanjikan"
(RAM, PT TARAFIS ANUGERAH MEDIKA)

"Waktu harus sesuai, dan di bagian kemasan mohon untuk diperbaiki lagi."
(IS, SINAI SUPRA INDUSTRI)

"Tidak ada telfon yg diangkat, tidak membantu, dan tidak sesuai. Pelayanan mohon disesuaikan waktunya dan notifikasinya diperjelas."
(INPW, SENSATIA BOTANICALS)

"Proses penanganan agak sulit. Kalau bisa dialihkan BPOM didaerah, tidak perlu ke pusat".
(AF, MASH MOSHEM INDONESIA)

Setelah digali kepuasan dan ketidakpuasan secara keseluruhan terhadap layanan, responden juga ditanyakan mengenai saran/harapan untuk perbaikan layanan di kemudian hari. Sebanyak 26,3% responden menyatakan pelayanan sudah baik dan memuaskan sehingga tidak memberikan saran lanjutan. Masukan terbanyak selanjutnya adalah perlunya meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan secara umum yang disampaikan oleh 21,8% responden.

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

No	Saran	Persentase
1.	Pelayanan sudah baik dan memuaskan	26,3%
2.	Meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan secara umum	21,8%
3.	Optimalisasi dan peningkatan sistem online	10,8%
4.	Mempercepat evaluasi, verifikasi, status, dan registrasi produk	9,3%
5.	Meningkatkan sosialisasi, informasi dan komunikasi secara berkala	7,5%
6.	Penambahan SDM/Petugas layanan	4,8%
7.	Meningkatkan kecepatan respon pelayanan via online (telepon, email, SMS, dll)	2,3%
8.	Memperbaiki sistem website	1,8%
9.	Menyesuaikan timeline	1,3%
10.	Penambahan kuota dan waktu untuk konsultasi	1,0%
11.	Memperbaiki sistem antrian	0,8%
12.	Penambahan loket konsultasi	0,8%
13.	Biaya layanan terlalu mahal	0,8%
14.	Mengurangi biaya pendaftaran dan perpanjangan	0,5%
15.	Menambah pelatihan	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 2020 sebesar **3,18** (skala 4) atau **79,51** (skala 100), sehingga masuk dalam kategori **BAIK** karena berada pada interval 76,61 – 88,30. Parameter dengan indeks kepuasan tertinggi adalah **Sikap dari Petugas Layanan** sebesar 83,21 (skala 100). Sementara parameter dengan indeks kepuasan terendah dan masuk ke dalam kategori **KURANG BAIK** adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** serta **Waktu Layanan**.

2. Pada survei tahun 2020 ini, hampir seluruh parameter mengalami peningkatan indeks dibandingkan survei tahun 2019, kecuali Tarif/Biaya Layanan dan Waktu Layanan.

3. Berdasarkan analisa kesenjangan / *gap* harapan dan kualitas pelayanan, seluruh parameter memiliki skor kepuasan di bawah 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 *gap* tertinggi adalah parameter ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*** yakni sebesar 0,68. Sementara *gap* terendah adalah ***Sikap/Perilaku Petugas*** yakni sebesar 0,40.

4. Pada hampir seluruh parameter, ***Indeks kepuasan pelanggan tergolong Baik dan meningkat*** dibandingkan tahun 2019.
5. Berdasarkan hasil *Importance and Perfomance Analysis* (IPA), tidak satupun parameter masuk ke dalam Kuadran *Improvement,* diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang.

6. Terkait parameter Tarif/Biaya Layanan, indeks tahun 2020 mengalami penurunan namun masih tergolong BAIK, sebanyak 84,8% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan tergolong murah, dan ranking tingkat kepentingan parameter ini termasuk yang terendah.

Hal ini berarti aspek Tarif bukanlah parameter terpenting terhadap kepuasan pelanggan, di mana gambaran ini juga terlihat pada analisa IPA.

7. Terkait parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dari beberapa indikator yang ditanyakan, maka yang perlu memperoleh perhatian adalah waktu respons. Hal ini pun konsisten dengan saran dan masukan terkait ketidakpuasan yang dialami oleh responden. Akan tetapi, di tahun 2020 ini, hasil analisa IPA menunjukkan bahwa parameter ini termasuk dalam Kuadran C atau Bukan Prioritas.

5.2. REKOMENDASI

Peningkatan kepuasan pelanggan diutamakan untuk parameter yang memperoleh indeks trerendah dan tergolong KURANG BAIK, yaitu ***Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*** yang tampaknya berhubungan erat dengan ***Waktu Layanan.***

1. Menggali informasi terkait penilaian pengguna layanan tentang waktu layanan maupun penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dinilai cukup cepat dan memuaskan bagi mereka. Hal ini akan memperjelas sejauh apa perbedaan antara waktu respons yang saat ini sudah diberikan oleh BPOM dibandingkan dengan harapan pengguna layanan.
2. Pengaduan dan masukan perlu direspon dengan lebih cepat, baik melalui petugas langsung atau melalui sarana online.
3. Meningkatkan komitmen penyelesaian layanan sesuai timeline yang dijanjikan di awal layanan.
4. Terus meningkatkan performa terkait penyampaian progress/status penanganan pengaduan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER

PENGANTAR WAWANCARA

Selamat Pagi/Siang/Sore, Saya …… [Nama] dari Indikator Daya Cendikia, lembaga survei nasional yang terdaftar resmi, saat ini kami sedang melakukan "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.**

QUALITY CONTROL				
Nama Interviewer				
Waktu Interview	*Tanggal*		*Jam mulai*	*Jam selesai*
Metode Wawancara	1. Link Online		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			

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 Standar Pelayanan Publik 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 konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos) 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 konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos)? [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 konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos)? [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 konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos)? [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

P19. Apakah Bapak/Ibu pernah mengakses layanan/melakukan pengurusan di Dit. Registrasi OTSKKos secara online?

1	Ya, Pernah
2	Belum Pernah (**Jika P18 = YA, Lanjut Ke P21; Jika P18 = Belum, Lanjut ke P22**)

P20. Apakah **sarana/prasarana pendukung** pelayanan publik Dit. Registrasi OTSKKos berikut ini tersedia **secara online**? [SA]

a.	Konsultasi Secara Daring melalui zoom	1. Ya 2. Tidak
b.	Konsultasi Melalui Email	1. Ya 2. Tidak
c.	Konsultasi Live Chat Pada Aplikasi Khusus Asrot	1. Ya 2. Tidak
d.	Konsultasi Chatting via Whatsaap	1. Ya 2. Tidak
e.	Konsultasi Melalui Telepon	1. Ya 2. Tidak
f.	Konsultasi Melalui SMS	1. Ya 2. Tidak
g.	Konsultasi Melalui Sosmed (Instagram)	1. Ya 2. Tidak

P21. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **sarana/prasarana pendukung** pelayanan publik Dit. Registrasi OTSKKos, **baik yang tersedia pada Loket maupun yang tersedia secara online**? [SA]

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

P22. 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 P25**)

P23. 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

P24. 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

P25. 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

P26. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas …. [**Jawaban P24**]? PROBE 9 PARAMETER

P27. 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

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	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

----------*Terimakasih*----------

LAMPIRAN 2. DATA INDEKS PER PERUSAHAAN (RESPONDEN)

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
1	WIDYANINGRUM AGUS SUKARNO	SURYA PERMATA	Layanan Notifikasi Kosmetik	100,00
2	Jongar Pandapotan Situmorang	SAUDARA EKATAMA JAYA	Layanan Notifikasi Kosmetik	100,00
3	Usamah idrus	CV. PJ RUMPUT PATIMAH	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	100,00
4	Ni Wayan Nita Lestari	KUTUS KUTUS HERBAL	Layanan Notifikasi Kosmetik	98,96
5	Nia Sukmawati	Jelita Jaya Nusantara	Layanan Notifikasi Kosmetik	97,92
6	Sriharpendra nani	Karya iwin insani	Layanan Notifikasi Kosmetik	97,92
7	Ferry	Mandrava wangi	Layanan Notifikasi Kosmetik	97,92
8	Tantri susanti	CITRA MODA KENCANA	Layanan Notifikasi Kosmetik	96,88
9	Supriyadi	PT ivaaz sejahtera indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	96,30
10	Muthiah	CB makutara	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	95,83
11	Dian	ZHENYAN INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	95,83
12	Hardy Amna	DARUSSALAM PERKASA	Layanan Notifikasi Kosmetik	95,83
13	rani	WNW INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	95,83
14	Agam	ASIA UTAMA INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	95,83
15	Hurfani sari	Cahaya multi mandiri	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	95,37
16	Reza Aditiya tera	Tera Kosmetik	Layanan Notifikasi Kosmetik	95,24
17	Irma Yuliana Gultom	PT TIGAKA DISTRINDO PERKASA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	94,79
18	Yolanda Bethesda	PUTRA MAS	Layanan Notifikasi Kosmetik	93,75
19	I gusti arya asmarantara astina	UD Vicowayan	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	93,75
20	Hasan Sumitomo	CV asal makmur	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	93,75
21	ALLAMIA	GALDERMA INDONESIA HEALTHCARE	Layanan Notifikasi Kosmetik	93,75
22	Nanang ferianto	ARBA'IN JAYA MANDIRI	Layanan Notifikasi Kosmetik	93,75
23	Adika satya pambudi	Bukit perak	Layanan Notifikasi Kosmetik	93,75
24	Hikmah	DERMMAH KOSMETIK INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	93,75
25	Sonia	PT. KOMPAK INDONESIA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	93,75
26	Dodi nofri harianto	Sri Tanjung	Layanan Notifikasi Kosmetik	92,71
27	Fatimah	HERBALOVE INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	92,71
28	DOMINGGUS JOSEPH RISAPUTTY	CV ALFA BLESSING	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	91,67
29	Jerry Febrialdino	PT WAHANA KARYA BIOTEK	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	91,67
30	YUSAK KUSMAJAYA	MIRABO AYU	Layanan Notifikasi Kosmetik	91,67
31	Agus sucipto	Grift prima abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	91,67
32	Herlia safitri	DELTA MEGAH RAYA	Layanan Notifikasi Kosmetik	91,67

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
33	Eny rusdiana	Dimensi iman hidup	Layanan Notifikasi Kosmetik	91,67
34	ain	TISSAN NUGRAHA GLOBALINDO	Layanan Notifikasi Kosmetik	91,67
35	Lefrina	PT. MAHAKAM BETA FARMA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	91,67
36	Samran	CV. RATULANGI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	91,67
37	Fadlina fajrin	PT. FATHONAH AMANAH SHIDIQ	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	91,67
38	Debby Arwianto	CV. HERBA NUSANTARA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	90,74
39	Samini	Laras Natura	Layanan Notifikasi Kosmetik	90,74
40	PRITA HAPSARI	PT MULIA FARMA SUCI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	90,74
41	NURINA SARTANTI	PT. KINO INDONESIA Tbk	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	90,63
42	ITA TRESWATI	PT BELATIF	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	90,63
43	Wulandari	Denara Duta Mandiri	Layanan Notifikasi Kosmetik	90,63
44	Intan Anggraeni Tedja	SOLUSI KECANTIKAN INDONESIA NUSANTARA	Layanan Notifikasi Kosmetik	90,63
45	Eka Permatasari	PT DELTOMED LABORATORIES	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	90,63
46	Rizky Illahi	PT HERBAL INSANI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	89,81
47	Hadiyanti	PT Phytochemindoreksa	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	89,58
48	KARTIKA MULYANI	SENDANG MITRA PESONA	Layanan Notifikasi Kosmetik	89,58
49	Reka Kristina	BERLIAN EKA SAKTI TANGGUH	Layanan Notifikasi Kosmetik	89,58
50	Septia erianti	Organik Lombok Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	89,58
51	Yuli	JMG GLOBAL INDAH	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	89,58
52	Adia Alghazia	Bersama Bina Bahagia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	88,89
53	Niken Dyah Setyaningrum	Mandom Indonesia TBK	Layanan Notifikasi Kosmetik	88,54
54	Siti sarah	HK beauty care global	Layanan Notifikasi Kosmetik	88,54
55	Kamal	Umot Minya Gosok ZMM	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,96
56	Iin Rina Rikawanti	Tropica Mas Pharmaceutica	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,96
57	Margreta Jeanne Retnopaluli	PT LEGENDA BUMI JOGJA	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	87,50
58	Chandra Kurniawan Wijaya	UD PANCAR HARAPAN JAYA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
59	Roby Rajab Firmansyah	PARVA CANDELA	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
60	Tity lim	Eco living	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
61	Pande nyoman handayani	Cantika zest bali	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
62	melisa	PT HERBA UTAMA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
63	FRANSISCUS	CV. YUAN JI LIN	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
64	Shofi Marianti	MIRACLE BIO COSMETICA LABORATORIES	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
65	Lina	MIHWA ESTETIKA SEJAHTERA	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
66	Ferdiansyah Adhitama	SOUVENHOSTEL CIPTA PERSADA	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
67	Delly Eko kristanto	Arcia oil	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
68	Fathul alimsyah	Nosin Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
69	Prosojo bekti	Pt habbasyi niaga utama	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
70	Dewi Karlina	NEW IMAGE HEALTH SCIENCE	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
71	Heni	PT USFI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
72	Rifki Salman Tahar	Vicomas Internasional	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,50
73	Andrian Amir Setyawan	Madana central cosmetik	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,50
74	Abu Khusairi	CV. DARUSYIFA INTERNATIONAL	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	87,04
75	Heri yusuf	Elitestar dinamika jaya	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,04
76	S bahar yahya	Safaru parfum	Layanan Notifikasi Kosmetik	87,04
77	Melisa Pauliena	Dermavous Essensia Utama	Layanan Notifikasi Kosmetik	86,46
78	Fardin	Idlan Waranie Perkasa	Layanan Notifikasi Kosmetik	86,46
79	Yenny	Indonesia amanah mandiri	Layanan Notifikasi Kosmetik	86,46
80	Tyas Manardi	CV fotosintesis	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	86,11
81	Ketut Wijayanti	CV. JOOTI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	85,42
82	ANDREAN SATYA	SEKAR AYU SENTOSA	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
83	Ade susanti	Aneka Inti Wangi	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
84	Gde Dipa purnama	Bali Ulus	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
85	HERI	GLORI MULIA UTAMA	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
86	PENNY WIJAYA	BARCLAY PRODUCTS	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
87	Ida Ayu Trisnata Dewi	VARASH INDONESIA JAYA	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
88	Intan Primaning Tyas	ALWINDA PRATAMA JAYA	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
89	Efendi Siregar	Dua ayam internasional makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	85,42
90	Anggraini Ratu	PT. DISTRIVERSA BUANA MAS	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	85,42
91	Oktaris Harfi Sutrisno	Moonlight	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	85,42
92	Rangga	Pt. Ultahealth indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	85,42
93	Stephanus Budi Satya Putra	CV. TRI BUWANA WINATRA DARYA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	85,19
94	Rianty aryani putri	PT AUTOIMUN CARE INDONESIA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	85,19
95	Indra	ELOI COCO INDUSTRIES	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,38
96	Tristina Devi azzahra	CV herbal at-tiin wa zaitun	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,38
97	Dina Andhitha	Madu Apriari Mutiara	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,38
98	Wahyu adu irwanto	Sunggal inti makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,38
99	Cesia nataly wijaya	Cahaya Aneka Prima	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,38
100	Boyke piay	Sanobar gunajaya	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,38
101	Lian Anggraeny	TIMOTY BEAUTY INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,38
102	Anggi Ramdani	PT Darya Varia Laboratoria	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,38

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
103	Dharma Pawarta	PT New Asiapharm	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,38
104	Ardianto	PT. HERMED	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,38
105	Yonathan	Pt indo abadi sarimakmur	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,38
106	Yunita	PT Sumber Kesehatan Baru	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,38
107	Nila Indra Sari. S.Farm. Apt	PT LEO AGUNG RAYA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	84,26
108	Serly febrianti	Duta jaya makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	84,26
109	RINI PUDJI RAHAYU	INA COSMETICS	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
110	Dina Aruni Safannah	Mitra Kreasi Natural	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
111	Nani	Aryati	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
112	Amanda sulistyowati	Melilea international indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
113	Wawan gunawan	Essenzu Natural Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
114	GRACIA OMELDA CANDRA	BALE OLEH OLEH	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
115	Ahmad Bahrul	Aristo makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
116	Ledi Herlina	Mulia Kairos Industri	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
117	Deliana	Pt unicity internasional ind	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	83,33
118	Lisa	Remaja Makmur Pratama	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
119	Heri kurniawan	CV NALURA ALAMINDO	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	83,33
120	Fakhriyadi	PT biolife indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	83,33
121	agung	HARTA COSMO MESTIKA INDAH	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
122	Agustine	Rama Mulia Cosmetic Industry	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
123	Andy	Nusantara beta farma	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
124	Muslim	AN-NAUFA	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
125	Tini handayani	Bahtera Karya Anugerah	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	83,33
126	Rizka Ravidah	S & R	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
127	Novita	Alvia Amanti	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
128	Tiara	CITRA RAYA KOSMETIKA INDUSTRI	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
129	Mery	Mexindo Mitra Perkasa	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
130	Henri	Dutry Saputra Abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
131	Dahlianti	PT Saraka Mandiri Semesta	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	83,33
132	Sita Dwi Wahyunisih	Metro	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
133	Melina Rizki	PT Surya Prana Nutrisindo	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	83,33
134	Novi	PT. SOHO INDUSTRI PHARMASI	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	83,33
135	Ketut Hery Tonik	Sekar Jagat	Layanan Notifikasi Kosmetik	83,33
136	Anggoro	PT. KALBE FARMA Tbk.	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	83,33
137	Halimah	Promedrahardjo	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,41

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
138	Abraham	Fa salim trading company	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,41
139	Farina. sh	CV. KARUNIA HERBAL ASSYFA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,41
140	Mardiani	PT. BIOS PRO SIKLUS	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,41
141	Winda Irawati	PT. YARINDO FARMATAMA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,41
142	Valderrama trisadana	Aurora amentisie	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,41
143	Suratman	CV Neosyifa	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,41
144	Shierly Nangoy	Keune Haircosmetics Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
145	Nina Puspita	Sagara Purnama	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
146	Nella dewi rachma amaliawati	Samudra	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
147	Wulandari	Adelpha persada kosmetik	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
148	Risma Marta Simanjuntak	Surgika Al Kesinda	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
149	DEWI	NEW IMAGE HEALTH SCIENCES	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
150	Dewi mariani	Medkes global prima	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
151	Eva	Farez indonesia cantik	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
152	Lukman Taufik Hidayah	Dewi Kartika	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
153	Silvana	SINAR ALFA OMEGA	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
154	Wiratno	Tirta Buana Indoraya	Layanan Notifikasi Kosmetik	82,29
155	ZURAIDAH	PT. PUTRO KINASIH	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,29
156	Ida	GRIYA JAMU SUKET GODONG	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,29
157	Ariana santoso	Pt. Gemilang sakti farmindo	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,29
158	Ika oktaviani	Pt insan indofarma	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,29
159	Sinta Yanuarti dewi	PT. SARI ENESIS INDAH	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	82,29
160	Ivon	PT Eagle Indo Pharma	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	82,29
161	Rita dela valentini	Gemilang sukses lestari	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,48
162	William Siawira	NRI GLOBAL MANDIRI	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
163	Liana lupita	Puspa nature	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
164	Iim ju Iuan	PT RAHMAT DAMAI SEJAHTERA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
165	Dina	PT deltomed laboratories	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
166	Sayu Mentari Dewi	CV nadis herbal	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
167	Asep Risnandar	CV Skye Group	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
168	Siska Dewi Taslim	BANIAN RAJASA	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
169	Hendra	Louis Vuitton Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
170	Asep Syaiful Rakhman	Prestige Products Indo	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
171	Winda Annisaningtias	Arya Dharma Putera	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
172	Shirley Mesela Oslan	Mad For Make Up Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
173	Miftahur rahman	Groe gaya Nusantara	Layanan Notifikasi Kosmetik	81,25
174	Suryaningsih	PT Marins International	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
175	Indah Yulianti	PT Shuang For Indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
176	Unah	CV ALBIRUNI SUKSES BERSINAR	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
177	Purwanto	CV SHOFA NATURINDO	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	81,25
178	Budiman	PJ. CAP KERJA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,56
179	Andre	CV rinjani tirta	Layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,56
180	Stevhen juniardi	Artha derma berkat	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,56
181	Rahmi	PT SEURAMOE MEKKAH NATURAL	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,56
182	Tri Tyas Handayani	KITOSHINDO INTERNATIONAL BIOTECH	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,56
183	Tiara Puspita Dewi	Agaricus Sido Makmur Sentosa	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
184	HAS ANGGORO	TAMBA WARAS	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,21
185	meisa putri nur hidayah	YURI	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
186	Drs. Sion s. Lumban gaol, apt	Prima satya abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
187	RESI HERDIANI	PRIMA ANUGRAH COS INDO	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
188	Lusiana	Sukses bersama daud	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
189	Piter	WICAKSANA OVERSEAS INTERNATIONAL TBK	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
190	Slenny Prayogo	Makmur ceria abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
191	AMAR	MANDILI USAHA SENTOSA	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
192	Dwi Ayu	PT Harsen Laboratories	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,21
193	Marita Kurniati	PT.METRO DRUG INDONESIA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,21
194	Richard Chris	Celtec Beautika Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
195	Budi prastanto	Pt sejahtera lestari farma	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	80,21
196	Putri Handayani	COSMEDERMI LABORATORIES	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
197	Hikmah	Nova prima utama	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
198	Erwin	Rias maju sejahtera	Layanan Notifikasi Kosmetik	80,21
199	Sisi	Mitra Asia Synergy	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,76
200	Endah puspita sari	PT Mecosin Indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	79,63
201	Irpan Maulana	JAGAD KREASINDO	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,63
202	Adi	Priskila Prima Makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,63
203	Desi	Paninti Duta	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
204	Caroline	PT surabaya indah permai	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	79,17
205	MULYANA	PURWASARI AYU KOSMETIK	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
206	Yuniar	Sarana Jaya Lestari	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
207	Limiyanti	Stara Bintang Surya	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
208	Devi	Dian megah indo perkasa	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
209	Raiza ariyani	Genbody indonesia sejahtera	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
210	Sri Haryani	Mitra Production	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
211	Nadia isnaini	YAKIN BERSAMA JAYA	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
212	Anamari Evangelin Wirantika	Janing Dermagio Kosmetik	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
213	Ayu	Parfaido Utama	Layanan Notifikasi Kosmetik	79,17
214	Regi Freslyani Irawan	PT Shiba Sukses Sejahtera	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	79,17
215	Pria rahmadani	Cv razie aceh	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	79,17
216	VIKA FEBRIYANTI	CV SAMJOVID ANUGERAH MAKMUR	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	78,70
217	Levina	PT bio Kusuma	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	78,70
218	AGUS	BINA INKO INVESTMENT	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,70
219	Esther renny setiawatu	Dinaco grasia	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,70
220	Niken	Proderma Sukses Mandiri	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,13
221	Diana	LILIKOI NATURAL SKIN CARE	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,13
222	Verawatie	PT ITRASAL	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	78,13
223	Noverita	Pt revell indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	78,13
224	Erni	Lviors jaya sentosa	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,13
225	Sri	Element nasional fresh	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	78,13
226	Milka priaceilia	Intisari kreasu lestari	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,13
227	Tuni	Aquila magna	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,13
228	Winda Surbakti	PJ AKAR RIMBA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	78,13
229	Muhannad furqon	Pt bintang kupukupu	Layanan Notifikasi Kosmetik	78,13
230	jati	PARING SPIRULINA	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,78
231	Destri	Health Wealth Internasional	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,78
232	AFLA	PUPUTAN PHARMA MANGALA	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,78
233	Leswanta mulia gautama	ESA MULIA ERAKASTA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,78
234	Cut rusnita	Lumayan Artha sejahtera	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,38
235	Muchtae	Fajar sumber makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,38
236	Yohanes aain	Ud aromatik	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
237	Endah Wiyatiningsih	NANOTECH HERBAL INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,08
238	Komang Desi	Sari Amertha	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,08
239	Tini Rostini	PT citra nusa insan cemerlang	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
240	Fenty Yuli Permanasari	PT infion	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
241	Beny	STC SARANA ESTETIKA	Layanan Notifikasi Kosmetik	77,08
242	Ruru Awana Nurasadi	PT Intijaya Metaratna Phar	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
243	Dame Risca Gultom	PT Bintang Toedjoe	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
244	Anisa	Pt herbal salam	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
245	Sri	PT Indo Squa Prima	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
246	Fakhriyadi	Pt biolife indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	77,08
247	Bagas Adi Wicaksana	PJ PUTRA COKRO SENTOSA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	76,85
248	M.Azhari Suryono	WOORI BIO CORPORA	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,85
249	Dwi wahyu litasari	Natural nutrindo	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,85
250	Junaidi	Aneka Prima Sejati	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,85
251	Selvia syari	Sunindo bangun perkasa	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,19
252	Erik charles	CV general commodity indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	76,04
253	Rani	Eka wangsa alexindo	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
254	Maya	PT graha farma	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	76,04
255	Maharani Firma Setyowiranti	Maharani Prima Medika	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
256	Danny thamrin	Balindojaya sejahtera	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
257	Gasparine R banunaek	Romis inti cosmetic industries	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
258	Ristini	Kors beautipedia permata	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
259	Ayi indah utami	Gizi indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
260	Yulia Retno Purwaningsih	United Farmatic Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
261	Binti suparmi	Aquarius internasional	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	76,04
262	Adhiarto	Atta mana kosmetik Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
263	Desi	Innoxindo utama	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
264	Nengsih	Asian body care	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
265	Nila sapitri	Kolaborasi antara bangsa	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
266	Wacanabel gracenta	Kkv internastional indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
267	Dani	Duta Indonesia Permai	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
268	Andry Steven	Bintang Fajar Abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
269	Neny Kurniati	KK Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
270	Anti	FANITA ESTETIKA	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
271	Chrisdianti	Jaya Lestari	Layanan Notifikasi Kosmetik	76,04
272	Rahmi	PT. NOVELL PHARMACEUTICAL	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	76,04
273	Bambang Sudarsono	UD Sarining bumi	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	75,93
274	Diati	Herca Cipta Dermal Perdana	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,93
275	Maya	Catel Pratama Lestari	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
276	Agung budi prasetya	Pt lentera agung raya	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	75,00
277	Detria Wulandari	Kreasi Indah Alam	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
278	Rizky Ariena M	PT tarafis anugerah medika	Layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	75,00
279	I Nyoman Parta Wijaya	Sensatia Botanicals	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
280	Fina triana	Garuda mas	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
281	Rita	CAHAYA SUBUR PRIMA	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
282	Sutejo	Cv al manar herbafit	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	75,00
283	Edi Priyono	PT Global Pharma Indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	75,00
284	Yahya	Putrajaya mandiri	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
285	Nur rizkyati farizeni	Asderma aesthetic	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
286	Kartika Dewi Rahmawati	SURYA KAYUGI	Layanan Notifikasi Kosmetik	75,00
287	Dina	Hero Supermarket TBK	Layanan Notifikasi Kosmetik	74,07
288	Satranto	Cressindo kusuma	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
289	Rizki yuliani	Two win network	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
290	Aden bonavidsa	UD alam nabati	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	73,96
291	I putu okta hari utama	Spa faktori bali	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
292	Yulinda Rahma Hidayah	Charothy Cosmetic	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
293	Rista marta simantak	Verimark	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
294	Elfina dewi syanti	Blessing indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
295	Sylvia Elba Vinarista Tarigan	Raya Sentosa Abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
296	Venni carolina	Pt imedco djaja	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	73,96
297	EKA RUSMALINA	HALIMAA	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
298	I gede dhanjaya putra	Murni sejati	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
299	Hana Riawati	Indah	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
300	LEE JUN HO	ROYAL KORINDAH	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
301	Ambarini juniawati	Mahakarya sukses internasional	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
302	Pandji Wisnu Wardhani	Avrow Semesta	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
303	Ni Made Kartika Asih	IMPLORA SUKSES ABADI	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
304	Yuzu nur Azizah	Zanzibar berkah abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
305	Arifin	UNIVERSE LION	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
306	Tryas dewi oktasari	Pt herbacore	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	73,96
307	Pika	PT Wicaksana Overseas Inter	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	73,96
308	DEWA AYU TRISNA DEWI	BALI AYU SHOP	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,96
309	Ferdinan Suryagiri	CV argo terra makmur	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	73,15
310	Susi susanti	The himalaya drug company	Layanan Notifikasi Kosmetik	73,15
311	Aulia Maulida	Rose Collection Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
312	Tia	Skinsae mega mulya	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
313	Irfan	GATOT KACA	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
314	Yustine Ardina	Perintis Pelayanan Paripurna	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
315	Amalia fajrina	Poly Usaha Sejati	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
316	Elwin limiarto	Tri megah makmur	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
317	DRA. Halimah	Satya pranata jaya	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
318	NUR AIDA RAHMAWATI	PULCHRA ANUGERAH SENTOSA	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
319	Asnawi	Cocopia indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
320	Andrian Abimanyu	SHOFA NATURINDO	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,92
321	Novita	PT Ultra Prima Abadi	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	72,92
322	Nur Majidah	RNB	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	72,92
323	Virgandhi Prayudantoro	Satgas Lawan Covid 19 DPR RI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	72,62
324	Kevin Gerardo Simon	Megatama Karya Utama	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,62
325	Wevidiana	Pt nucifera alam indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	72,22
326	Sundari	Lawu Flora Wijaya	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,22
327	Fidi maulidina	Mozlima cantika	Layanan Notifikasi Kosmetik	72,22
328	Kiki anggraeni	PT K-LINK INDONESIA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
329	Rizka eka mulyani	Pt amindoway	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
330	Mita	Tamba sanjinwani	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,88
331	Lina	Pt lipwih synergylab estetik	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
332	Ernawati	Pt natural nutrindo	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
333	Y dova novi salantua	Pt agro mitra alimantre	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
334	Hasriani yusuf	Pt nufarindo	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
335	Hain	NATHAN ABADI INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,88
336	Nazih basuki setyo nugroho	Indoraya internasional	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,88
337	Andy	Aventrada Jaya Dharma	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,88
338	Erlina anjarsari	Palmas prima	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,88
339	Lily ismaniarti	Inabata creation	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,88
340	Amilia rahmi	Pt simex indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
341	Cahya sudiarta	Ud cahta kusuma	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,88
342	Ni wayan putri anggraini	Wisma harum perdasa	Layanan Notifikasi Kosmetik	71,43
343	Reny Wahyudiyah	PT SARINABATI HUSADA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	71,30
344	Ogy	Holivia sinar pesona	Layanan Notifikasi Kosmetik	70,83
345	Yusak	Cv yosua mandiri grup	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	70,83
346	Ruslina	CV. OLSHOP LAINA CABI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	70,83
347	MIDI HARYANI	ABHIPRAYA SATWIKA AHARA	Layanan Notifikasi Kosmetik	70,83

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
348	Vivi	Ponny beauty Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	70,83
349	Fuady idris	Rasya adi pratama	Layanan Notifikasi Kosmetik	70,83
350	Vivo	PT ROYAL MEDICALINK PHARMALAB	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK	70,83
351	Inggrid Souisa	SINAI SUPRA INDUSTRI	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	70,37
352	Erna	Erki Karya Abadi	Layanan Notifikasi Kosmetik	70,37
353	Budiman	Cv alghuroba	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	69,79
354	Fathia narastiti	Pt fortune star indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	69,79
355	Retno	Pt immortal pharma ceutica	Layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	69,79
356	Sumarno	Derma Beauty Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
357	Muhammad nizar	Pesona sehat sejahtera	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
358	Vanessa	Luvie nusamba indah	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
359	Rosyidatul malihah	Berlian kosmetik	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
360	Mega cipta meswati putri solihin	Skin solition beaity care indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
361	Ali asad	Medina global indo	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
362	Sherly yu	Tahir royal timur	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
363	Rian destiani putri	Zulu alpha papa	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
364	Angel	Dunia Kecantikan Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,79
365	Mifta muliana	Cv vermindo internasional	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	69,44
366	Hana firmansyah	NATURAL ALAM ABADI	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,44
367	Amalia ulfah	Industri kosmetik Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	69,44
368	Rika	Cantik	Layanan Notifikasi Kosmetik	68,75
369	Ira persiana	Elin sentosa abadi	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	68,75
370	Andi	Mysatama deka	Layanan Notifikasi Kosmetik	68,75
371	Susilawati	Asia bandar arta	Layanan Notifikasi Kosmetik	68,75
372	Reno	Kilau cahaya cemerlang	Layanan Notifikasi Kosmetik	68,75
373	Uki	Nirmala Kalyani Jaya	Layanan Notifikasi Kosmetik	68,75
374	Dudu hidayat	PT Nutrima Sehat Alami	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	68,75
375	Christian Jioe	PT INNA PHARMACEUTICAL INDONESIA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	67,71
376	Itis	EXPLZN ECOMMERCE INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	67,71
377	Eva	Inna pharmaceutical industri	Layanan Notifikasi Kosmetik	67,71
378	Oktania kristiani sarungu	Tahtian noni international indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	67,59
379	Pipit Triyundasari	PROTEA NUTRI COSMETINDO	Layanan Notifikasi Kosmetik	67,59
380	Anisa	Adimulia sarimas indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	67,59
381	Riadi triananda	Cv riung gunung	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	66,67
382	Diar nuricha pratami	Pt haw par healtcare	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	66,67

No.	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN	LAYANAN YANG DIAKSES	INDEKS TOTAL
383	Ancella Audrey Pratama lili	Karya kreasi alami	Layanan Notifikasi Kosmetik	66,67
384	Wina	Simba mas perkasa	Layanan Notifikasi Kosmetik	66,67
385	Ardi	Innova kosmetik Indonesia	Layanan Notifikasi Kosmetik	65,74
386	Rahmawati	Trinatura cosmica	Layanan Notifikasi Kosmetik	65,63
387	Hendra budiman	CV KHALILLA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	64,81
388	Abdul rahman	Pt lloyd pharma indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	64,58
389	Nunik meiliani	Pt supra ferbindo farma	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	64,58
390	Rahayu wirayanti	Bali radiance	Layanan Notifikasi Kosmetik	64,58
391	BENNY YAHYA	TRIYA ABADI MAKMUR	Layanan Notifikasi Kosmetik	63,54
392	M. Ilham Arief	Muntira kasditama	Layanan Notifikasi Kosmetik	63,54
393	Rachma rahayu	Pt harmonic dinamic indonesia	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	62,50
394	Asmaul Fauziah	MASH MOSHEM INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	62,04
395	Farhan	PT Holistic bio medicine	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	61,11
396	ENDI	ETSA SARIRA SAMPURNA	Layanan Notifikasi Kosmetik	59,38
397	SONNY TANZIL	UD 608	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	59,26
398	Nuri Dwi Handayani	PT lawsim zecha	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	54,17
399	Indrawati	PT SWAYASA PRAKARSA	Layanan Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	51,04
400	Yuli Ainun Najih	AESTIKA MARWA INDONESIA	Layanan Notifikasi Kosmetik	37,50

KETERANGAN:

Interpretasi Indeks

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