LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK TAHUN 2021



BADAN POM

LAPORAN AKHIR

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

Tahun 2021

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 21 426 333

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI i
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv
PENDAHULUAN 1
LATAR BELAKANG 1
TUJUAN PELAKSANAAN 2
SASARAN, KELUARAN DAN INDIKATOR KELUARAN 2
MANFAAT YANG DIHARAPKAN 3
TEORI DAN KONSEP 5
KEPUASAN MASYARAKAT 5
DEFINISI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 5
UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 6
MANFAAT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 7
PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN 8
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEY 16
PELAKSANAAN SURVEY 16
KUESIONER 16
Bentuk Kuesioner 16
Isi Kuesioner 17
Penyusunan Bentuk Jawaban 18
METODE ANALISIS DATA 19
Analisis Deskriptif dan Grafik 19
Perhitungan Nilai SKM 19
Perhitungan *(Gap)* Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan 20
Importance-Performance Analysis 20
TEKNIK SAMPLING 22
SUMBER MEDIA INFORMASI 23

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 25
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL 25
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN 26
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SETIAP PARAMETER 28
Persyaratan Layanan 28
Prosedur Layanan 29
Waktu Penyelesaian 30
Biaya/Tarif 31
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 32
Kompetensi Pelaksana 34
Perilaku Pelaksana 35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 36
Sarana Dan Prasarana 38
ANALISA GAP HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN 41
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS 42
KEPUASAN KESELURUHAN 45
SIMPULAN DAN SARAN 46
SIMPULAN 46
SARAN 47
LAMPIRAN 48

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban..... 18

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat 19

Tabel 3. Komposisi Sampel Responden..... 23

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2021..... 26

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan 27

Tabel 6. Ringkasan Saran/Masukan dari Penerima Layanan 45

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Halaman

Gambar 1. Struktur Organisasi Badan POM 9
Gambar 2. Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 11
Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA) 21
Gambar 4. *Importance Performance Analysis* terhadap 9 Unsur pengukuran 43

Grafik 1. Prosentase Sumber Informasi Yang Diakses 24
Grafik 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2021 25
Grafik 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan 27
Grafik 4. Persyaratan Layanan 28
Grafik 5. Prosedur Layanan 29
Grafik 6. Waktu Penyelesaian 30
Grafik 7. Biaya/Tarif 31
Grafik 8. Pengalaman Menggunakan Layanan Online 32
Grafik 9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 33
Grafik 10. Kompetensi Pelaksana 34
Grafik 11. Perilaku Pelaksana 36
Grafik 12. Pengalaman Mengajukan Saran & Masukan 37
Grafik 13. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 37
Grafik 14. Pengalaman Mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. OTSKKos 39
Grafik 15. Sarana dan prasarana 39
Grafik 16. Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2021 41
Grafik 17. Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2021 Berdasarkan Kategori Layanan 42
Grafik 18. Kepuasan Keseluruhan 45

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 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. Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

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

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:
   - Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
   - Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
     - pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
     - pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundangundangan.

c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.

TUJUAN PELAKSANAAN

Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan standar pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kearah yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan 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.

SASARAN, KELUARAN DAN INDIKATOR KELUARAN

1. Sasaran

- Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dituangkan dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat.

2. Keluaran
   - Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara prima.
   - Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Indikator keluaran
   - Indeks RB Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

MANFAAT YANG DIHARAPKAN

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

1. Diketahuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.
2. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sesuai amanat Pasal 35 Undang-Un-dang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.

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

TEORI DAN KONSEP

KEPUASAN MASYARAKAT

Kepuasan pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka melakukan perbaikan pelayanan publik yang menyangkut kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Dalam peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolok ukur penilaian kualitas layanan yaitu melakukan pengumpulan pendapat atau persepsi responden terkait kualitas pelayanan publik.

DEFINISI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Tujuan adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas mutu kerja. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsungmemberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah 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).

MANFAAT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berikut merupakan manfaat survey kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

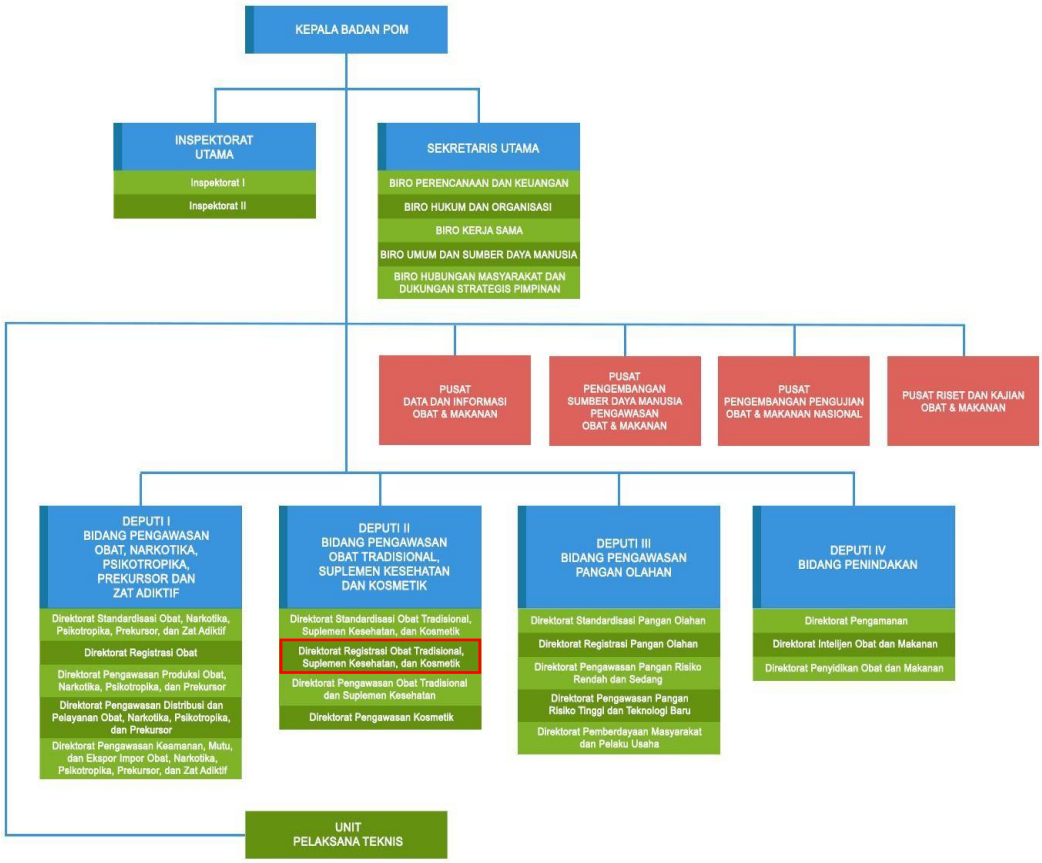
PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN

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

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

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

Gambar 1. Struktur Organisasi Badan POM

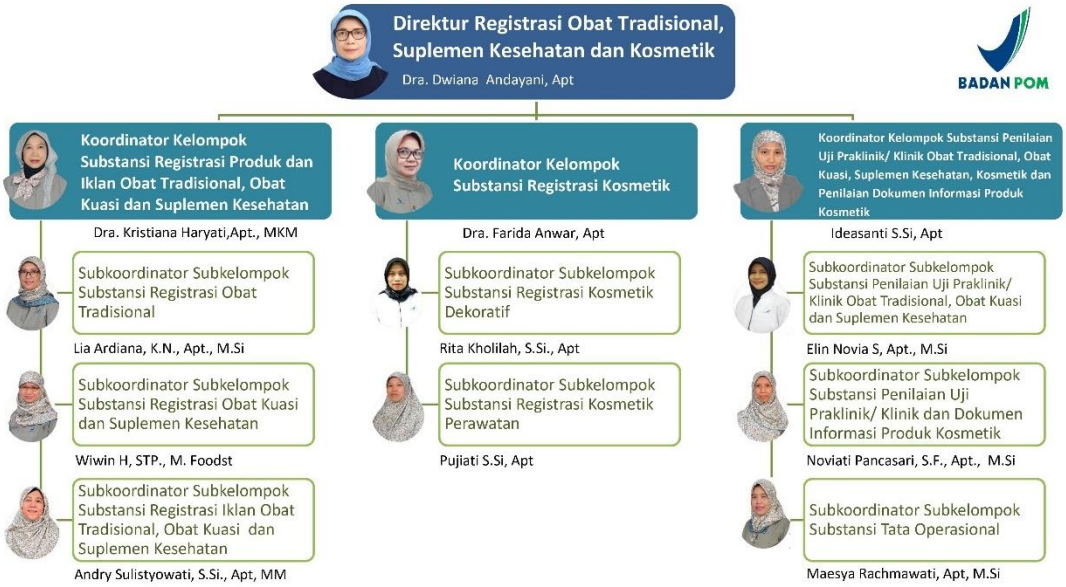


Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; (2) Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; (3) Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan, dan; (4) Deputi Bidang Penindakan. Pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, 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, struktur organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat digambarkan sesuai dengan gambar berikut:

Gambar 2. Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik



Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Untuk memperkuat sistem regulatori pengawasan obat dan makanan di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melakukan pengawasan obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetika sebelum beredar/Pre market evaluation dengan melakukan penilaian/evaluasi terhadap mutu, khasiat/manfaat dan keamanan dari produk obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetika yang akan beredar. Dalam melaksanakan penilaian/evaluasi tersebut Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik juga melibatkan tenaga ahli di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetika baik di dalam maupun di luar Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

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

a. Subdirektorat Registrasi Produk dan Iklan obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
b. Subdirektorat Registrasi Kosmetik;

c. Subdirektorat Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik; dan
d. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sub Direktorat Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

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

Dalam melaksanakan, Subdirektorat Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan menyelenggarakan fungsi:

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

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

1. **Seksi Registrasi Obat Tradisional**

   Seksi Registrasi Obat Tradisional mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur,

kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan registrasi obat tradisional.

2. **Seksi Registrasi Suplemen Kesehatan**

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

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

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

Sub Direktorat Registrasi Kosmetik

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

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

Sementara Subdirektorat Registrasi Kosmetik atas 2 Seksi Registrasi, yaitu:

1. **Seksi Registrasi Kosmetik Dekoratif**

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

2. **Seksi Registrasi Kosmetik Perawatan**

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

Sub Direktorat Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik

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

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

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

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

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

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

2. **Seksi Penilaian Uji Pra Klinik/Klinik dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik**

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

3. **Seksi Tata Operasional**

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

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEY

PELAKSANAAN SURVEY

Pedoman Pelaksanaan survei berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan survey dimulai dari tanggal 27 September 2021 s.d 20 November 2021 dan dilakukan pada 5 jenis pelayanan pada Unit Pelayanan Pusat. Kemudian survey dilakukan dengan metode online melalui Google Form dan Telesurvey.

KUESIONER

Bentuk Kuesioner

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

Kuesioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu:

a. **Bagian I,** Identitas responden, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh Responden dan sumber informasi pelayanan yang diterima Responden.
b. **Bagian II,** Pertanyaan terkait kepuasan pelayanan publik terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
c. **Bagian III,** Pertanyaan terkait tingkat kepentingan/harapan penerima layanan terkait mutu pelayanan publik terhadap unsur- unsur pelayanan.
d. **Bagian IV,** Pertanyaan terkait mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat masukan/saran terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai.

Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2021, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta di-integrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

a. **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
c. **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
d. **Biaya/Tarif (U4)**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan akses layanan online asrot/ notifkos/ sireka;
f. **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
g. **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

i. **Sarana dan Prasarana (U9)**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Penyusunan Bentuk Jawaban

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Bentuk jawaban untuk menentukan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
Sangat tidak baik / mudah / puas / sesuai	1
Tidak baik / mudah / puas / sesuai	2
Kurang baik / mudah / puas / sesuai	3
Cukup baik / mudah / puas / sesuai	4
Baik / mudah / puas / sesuai	5
Sangat baik / mudah / puas / sesuai	6

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

2. Tingkat Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan publik sesuai dengan harapannya. Rentang nilai jawaban adalah 1 (satu) hingga 6 (enam). Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden

terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

METODE ANALISIS DATA

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

Analisis Deskriptif dan Grafik

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

Perhitungan Nilai SKM

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

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

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ terisi} \times Nilai\ Penimbang\right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 2.**

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Inteval Konversi (Skala 100)	Mutu Pelayanan	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*

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 :

$$\boldsymbol{Gap = Kepuasan\ Pelanggan - Harapan\ Pelanggan}$$

Importance-Performance Analysis

Proses analisis data untuk melihat unsur yang menjadi prioritas untuk perbaikan dilakukan dengan cara *Importance-Performance analysis*. 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). Dengan diagram ini, evaluator dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan improvement.

Prosedur dan pengukuran *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut:

1) Menghitung nilai kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan penerima layanan dengan rumus:

$$\textbf{Tki} = \frac{\boldsymbol{Xi}}{\boldsymbol{Yi}} \textbf{ x } \boldsymbol{100\%}$$

Dimana:

TKi = Tingkat Kesesuain Responden

Xi = Skor/Nilai Kepuasan

Yi = Skor/Nilai Kepentingan

2) Mengukur tingkat kepuasan penerima layanan atas pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dan tingkat kepentingan penerima layanan atas unsur-unsur pelayanan. Penjabaraan dalam diagram kartesius, tingkat mutu layanan dilambangkan dengan huruf X, sedangkan tingkat kepentingan penerima layanan dilambangkan dengan Y.
3) Membagi diagram kartesius menjadi empat bagian dengan cara menghitung rata-rata dari rata-rata skala tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Y (Kepentingan/Harapan)		
	Kuadran I (Prioritas Utama)	**Kuadran II** (Pertahankan Prestasi)
	Kuadran III (Prioritas Rendah)	**Kuadran IV** (Berlebihan)

X (Mutu Pelayanan/Kepuasan)

Keterangan:

a. **Kuadran I** menunjukkan unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan penerima layanan dan dianggap sangat penting, tetapi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik belum dapat melaksanakan sesuai keinginan penerima layanan.
b. **Kuadran II** menunjukkan unsur yang telah berhasil dilaksanakan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan penerima layanan.

c. **Kuadran III** menunjukkan unsur yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan penerima layanan.
d. **Kuadran IV** menunjukkan unsur yang memuaskan, tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh penerima layanan.

TEKNIK SAMPLING

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 :

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

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 hasil perhitungan dengan rumus *Morgan & Krejcle* pada setiap unit pelayanan. Adapun komposisi sampel responden per layanan sebagai berikut:

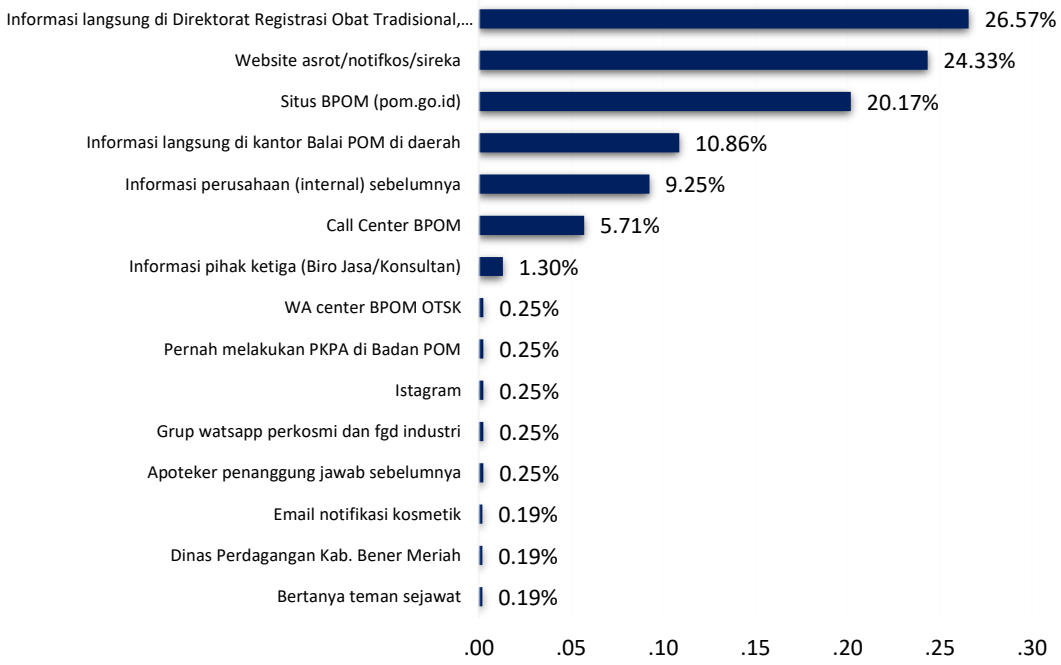
Tabel 3. Komposisi Sampel Responden

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Layanan Registrasi Produk Obat Tradisional	214
2	Layanan Registrasi Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	209
3	Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	92
4	Layanan Registrasi Kosmetik	315
5	Layanan Penilaian Uji Klinik/Praklinik	19
Total		**849**

SUMBER MEDIA INFORMASI

Dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat diberikan kategori sumber informasi yang dapat diakses oleh para pelanggan. Sumber informasi tersebut adalah melalui petugas pelayanan, website UP2 dan media social. Rincian sumber informasi yang diakses oleh pelanggan dapat dilihat pada **Grafik 1.**

Grafik 1. Prosentase Sumber Informasi Yang Diakses



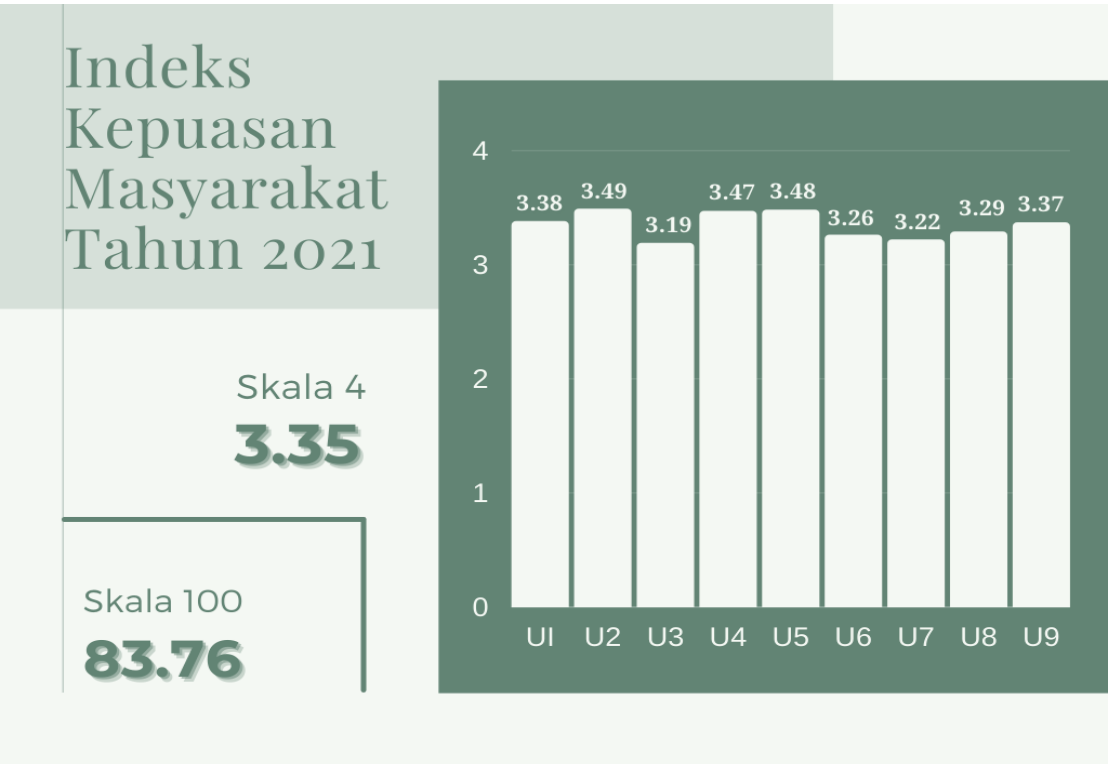
Dari grafik 1 diperoleh informasi bahwa para pelanggan mendapatkan akses Informasi langsung di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, kemudian melalui Website asrot/notifkos/sireka, Situs BPOM (pom.go.id), Informasi langsung di kantor Balai POM di daerah, dan pilihan lainnya masing-masing di bawah 10% pelanggan mendapatkan sumber informasi yang dapat diakses.

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TOTAL

Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2021 sebesar 3,35 (skala 4) atau 83,76 (skala 100), sehingga masuk dalam kategori BAIK karena berada pada interval 3,0644 – 3,5323 dan interval konversi 76.],61 – 88,30. Parameter dengan indeks kepuasan tertinggi adalah Prosedur Layanan sebesar 3,49 (skala 4). Sementara parameter dengan indeks kepuasan terendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 3,19 (skala 4). Hal ini disebabkan karena proses pelayanan yang dirasakan belum efekstif oleh pengguna layanan.

Grafik 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2021



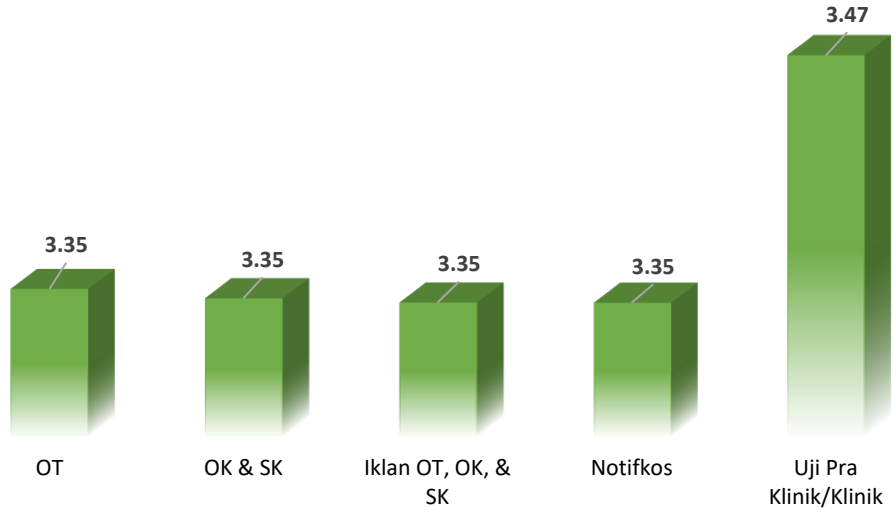
Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Total Tahun 2021

Kode	Parameter	IKM	Konversi	Kategori
U1	Persyaratan Layanan	3.38	84.61	Baik
U2	Prosedur Layanan	3.49	87.24	Baik
U3	Waktu Layanan	3.19	79.66	Baik
U4	Tarif/Biaya Layanan	3.47	86.69	Baik
U5	Sistem Layanan Online	3.48	87.04	Baik
U6	Kompetensi Petugas Layanan	3.26	81.59	Baik
U7	Sikap/Perilaku Petugas Layanan	3.22	80.43	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.29	82.19	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.37	84.35	Baik

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan kategori layanan, Layanan Registrasi Produk Obat Tradisional, Layanan Registrasi Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, dan Layanan Registrasi Kosmetik dalam kategori BAIK pada seluruh parameter karena memiliki skor berkisar antara 3,06 – 3,53. Sedangkan pada kategori Layanan Penilaian Uji Klinik/Praklinik Obat Tradisional Suplemen Kesehatan dan Dokumen Informasi Produk Kosmetik terdapat 3 parameter yang masuk penilaian SANGAT BAIK (Indeks: 3,532 hingga 4,000), yakni *Prosedur Layanan* (3,61), *Tarif/Biaya Layanan* (3,72), dan *Sistem Layanan Online* (3,58), sementara parameter lainnya masih dinilai BAIK oleh pengguna layanan.

Grafik 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan



Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan

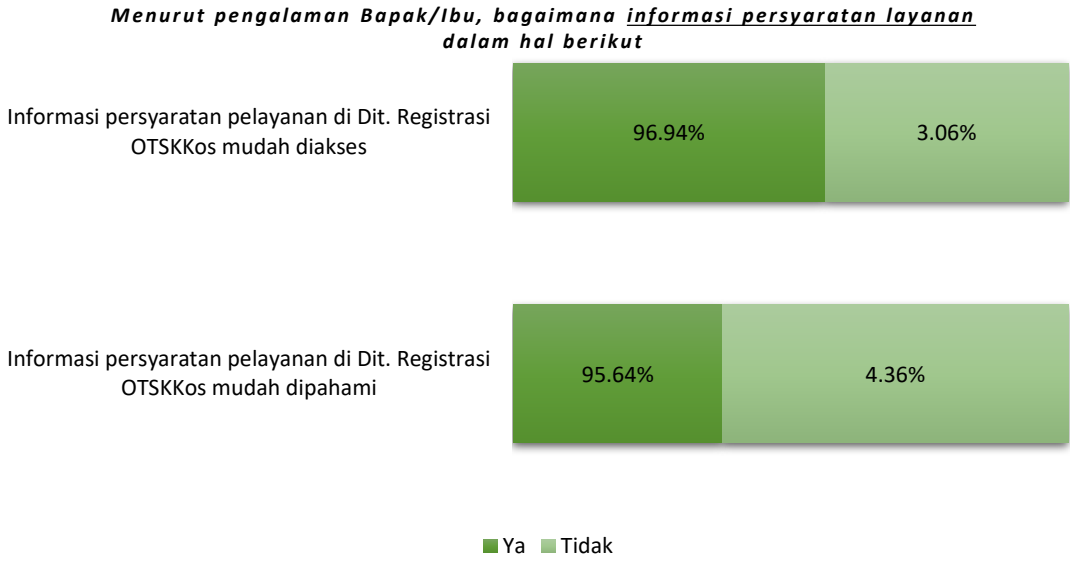
Parameter *Responden (n)*	OT 214	OK & SK 209	Iklan OT, OK, & SK 92	Notifkos 315	Uji Pra Klinik/Klinik 19
Persyaratan Layanan	3.38	3.40	3.37	3.38	3.37
Prosedur Layanan	3.49	3.49	3.48	3.48	3.61
Waktu Layanan	3.18	3.19	3.20	3.17	3.37
Tarif/Biaya Layanan	3.47	3.46	3.46	3.46	3.72
Sistem Layanan Online	3.48	3.48	3.47	3.48	3.58
Kompetensi Petugas Layanan	3.26	3.26	3.27	3.26	3.40
Sikap/Perilaku Petugas Layanan	3.22	3.22	3.21	3.21	3.40
Penanganan Pengaduan	3.31	3.25	3.28	3.30	3.30
Sarana dan Prasarana	3.38	3.38	3.38	3.36	3.44

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SETIAP PARAMETER

Persyaratan Layanan

Dalam parameter pengukuran ini ditanyakan apakah informasi persyaratan pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah dipahami dan mudah diakses.

Grafik 4. Persyaratan Layanan



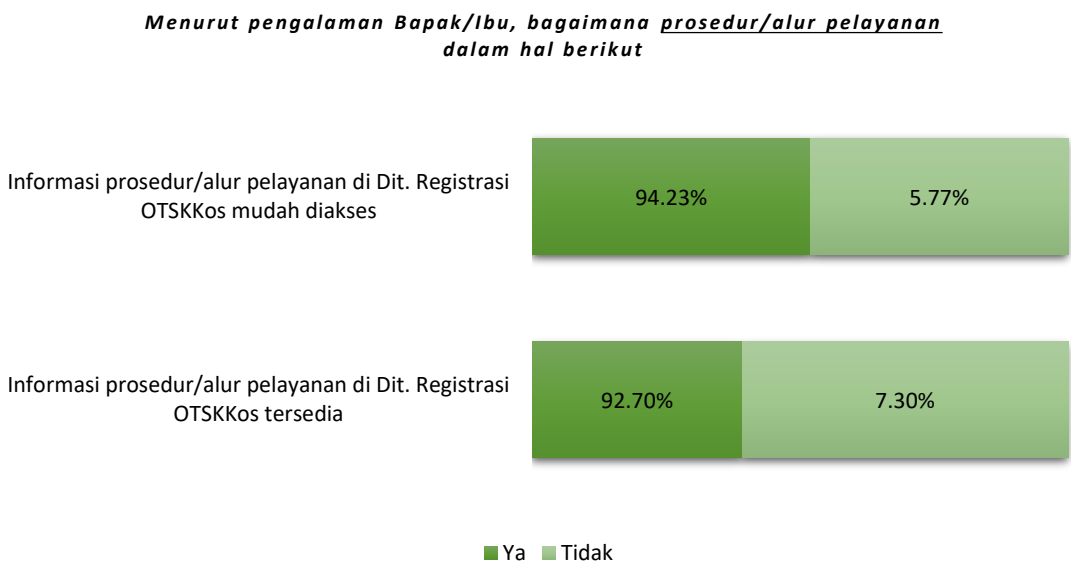
Berdasarkan grafik 7 dapat diketahui bahwa 95,64% responden menyatakan Informasi persyaratan pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah dipahami, sedangkan 4,36% lainnya menyatakan Informasi persyaratan pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah dipahami.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 96,94% responden menyatakan Informasi persyaratan pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah diakses, sedangkan 3,06% lainnya menyatakan Informasi persyaratan pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah diakses.

Prosedur Layanan

Dalam parameter pengukuran ini ditanyakan apakah Informasi prosedur/alur pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tersedia dan mudah diakses.

Grafik 5. Prosedur Layanan



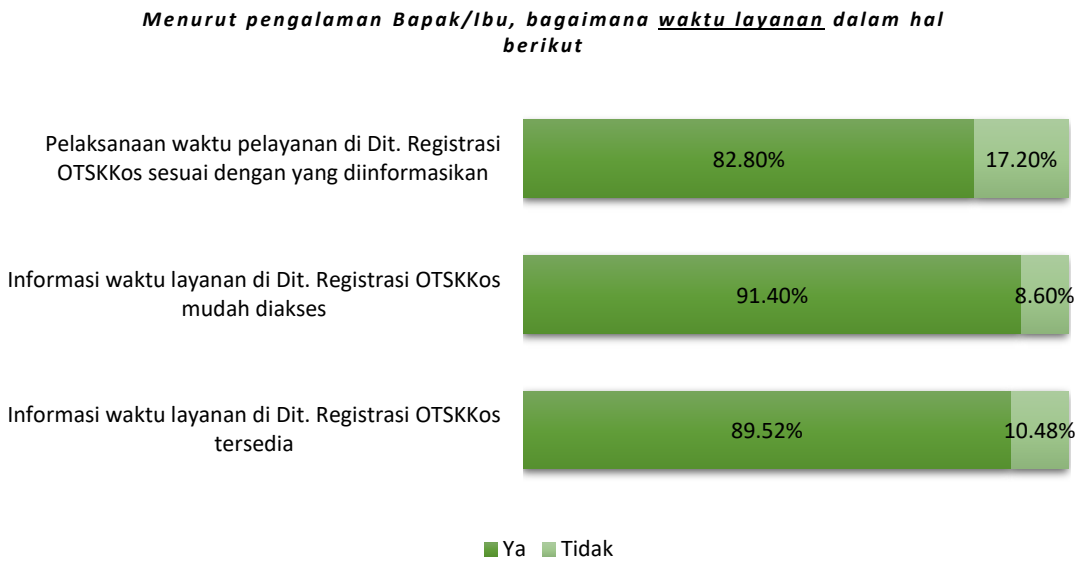
Berdasarkan grafik 8 dapat diketahui bahwa 92,70% responden menyatakan Informasi prosedur/alur pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tersedia, sedangkan 7,30% lainnya menyatakan Informasi prosedur/alur pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak tersedia.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 94,23% responden menyatakan Informasi prosedur/alur pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah diakses, sedangkan 5,77% lainnya menyatakan Informasi prosedur/alur pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah diakses

Waktu Penyelesaian

Dalam parameter pengukuran ini ditanyakan apakah Informasi waktu layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tersedia dan mudah diakses, kemudian apakah pelaksanaan waktu pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sesuai dengan yang diinformasikan.

Grafik 6. Waktu Penyelesaian



Berdasarkan grafik 9 dapat diketahui bahwa 89,52% responden menyatakan Informasi waktu layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tersedia, sedangkan 10,48% lainnya menyatakan Informasi waktu layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak tersedia.

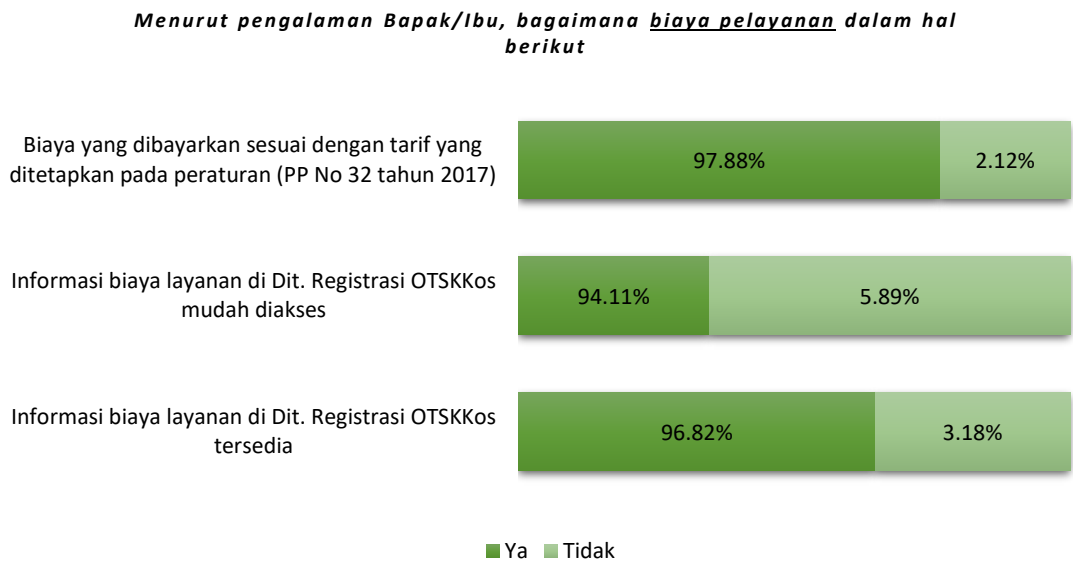
Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 91,40% responden menyatakan Informasi waktu layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah diakses, sedangkan 8,60% lainnya menyatakan Informasi waktu layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah diakses.

Selanjutnya dapat diketahui bahwa 82,80% responden menyatakan Pelaksanaan waktu pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sesuai dengan yang diinformasikan, sedangkan 17,20% lainnya menyatakan Pelaksanaan waktu pelayanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak sesuai dengan yang diinformasikan.

Biaya/Tarif

Dalam parameter pengukuran ini ditanyakan apakah Informasi biaya layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tersedia dan mudah diakses, kemudian apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif yang ditetapkan pada peraturan (PP No 32 tahun 2017).

Grafik 7. Biaya/Tarif



Berdasarkan grafik 10 dapat diketahui bahwa 96,82% responden menyatakan Informasi biaya layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tersedia, sedangkan 3,18% lainnya menyatakan Informasi biaya layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak tersedia.

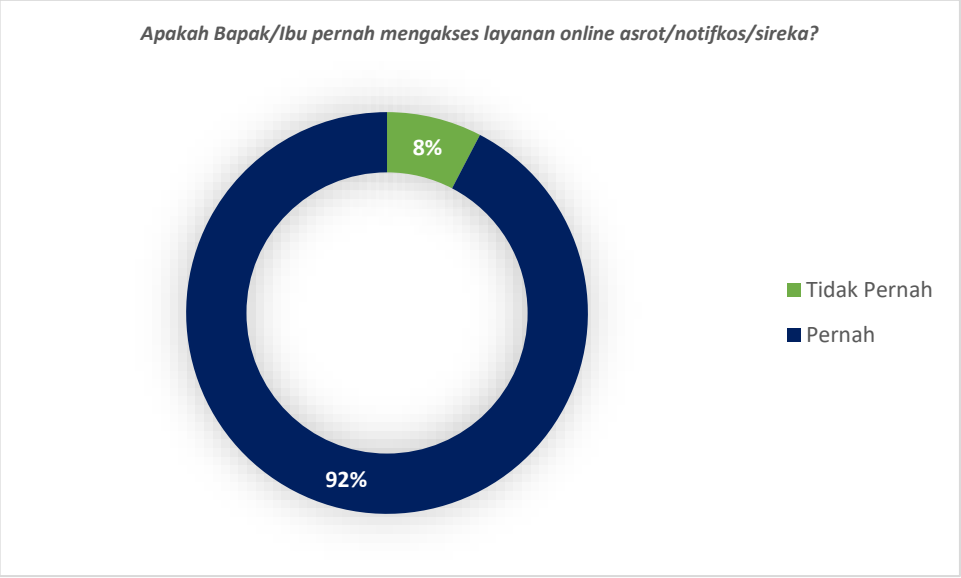
Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 94,11% responden menyatakan Informasi biaya layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah diakses, sedangkan 5,89% lainnya menyatakan Informasi biaya layanan di Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah diakses.

Selanjutnya dapat diketahui bahwa 97,88% responden menyatakan biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif yang ditetapkan pada peraturan (PP No 32 tahun 2017), sedangkan 2,12% lainnya menyatakan biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif yang ditetapkan pada peraturan (PP No 32 tahun 2017).

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

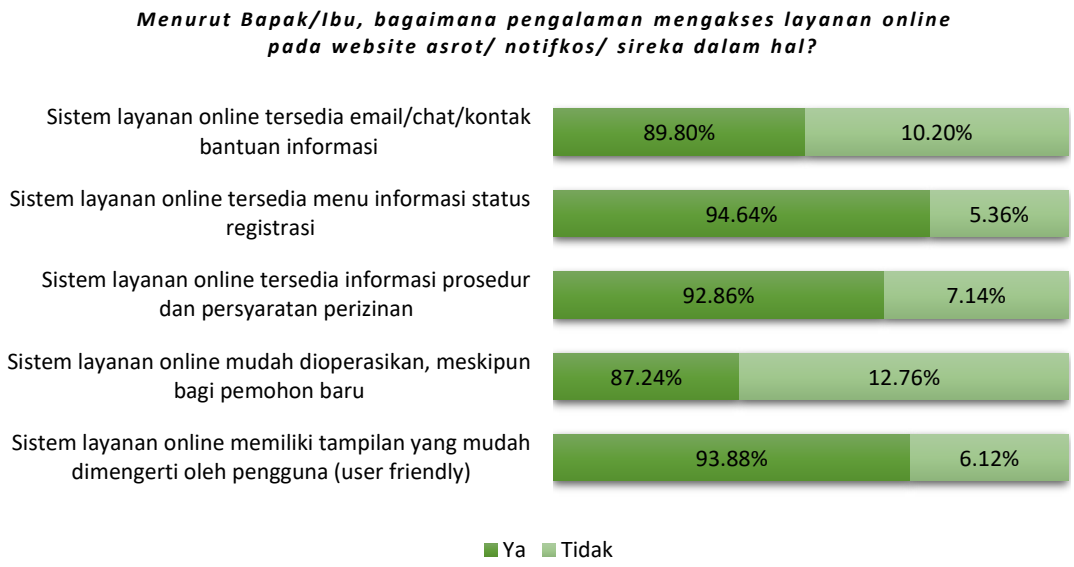
Grafik 8. Pengalaman Menggunakan Layanan Online



Dari responden yang sudah pernah menggunakan layanan online, selanjutnya ditanyakan apakah sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka memiliki tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna sehingga mudah dioperasikan, dan apakah Sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tersedia informasi

prosedur dan persyaratan registrasi, menu informasi status registrasi, dan email/chat/kontak bantuan informasi.

Grafik 9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Berdasarkan grafik 11 dapat diketahui bahwa 93,88% responden menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka memiliki tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna, sedangkan 6,12% lainnya menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka memiliki tampilan yang tidak mudah dimengerti oleh pengguna.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 87,24% responden menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka mudah dioperasikan, sedangkan 12,76% lainnya menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka sulit dioperasikan.

Selanjutnya 92,86% responden menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tersedia informasi prosedur dan persyaratan registrasi, sedangkan 7,14% lainnya menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tidak tersedia informasi prosedur dan persyaratan registrasi.

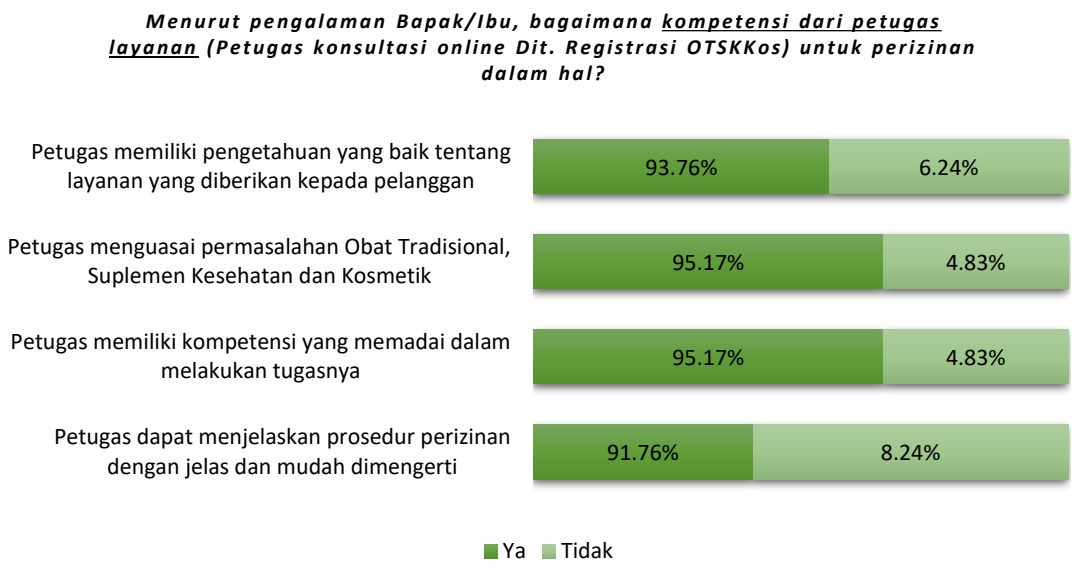
Dari grafik diatas juga dapat dilihat bahwa 94,64% responden menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tersedia menu informasi status registrasi, sedangkan 5,36% lainnya menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tidak tersedia menu informasi status registrasi.

Terakhir dari parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat bahwa 89,80% responden menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tersedia email/chat/kontak bantuan informasi, sedangkan 10,20% lainnya menyatakan sistem layanan online pada website asrot/notifkos/sireka tidak tersedia email/chat/kontak bantuan informasi.

Kompetensi Pelaksana

Dalam parameter pengukuran ini ditanyakan apakah Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat menjelaskan prosedur perizinan dengan jelas dan mudah dimengerti, menguasai permasalahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, serta memiliki kompetensi yang memadai dalam melakukan tugasnya dan memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Grafik 10. Kompetensi Pelaksana



Berdasarkan grafik 12 dapat diketahui bahwa 91,76% responden menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat menjelaskan prosedur perizinan dengan jelas dan mudah dimengerti, sedangkan 8,24% lainnya menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak dapat menjelaskan prosedur perizinan dengan jelas dan mudah dimengerti.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 95,17% responden menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik memiliki kompetensi yang memadai dalam melakukan tugasnya, sedangkan 4,83% responden lainnya menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak memiliki kompetensi yang memadai dalam melakukan tugasnya.

Selanjutnya 95,17% responden menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menguasai permasalahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, sedangkan 4,83% responden lainnya menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak menguasai permasalahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

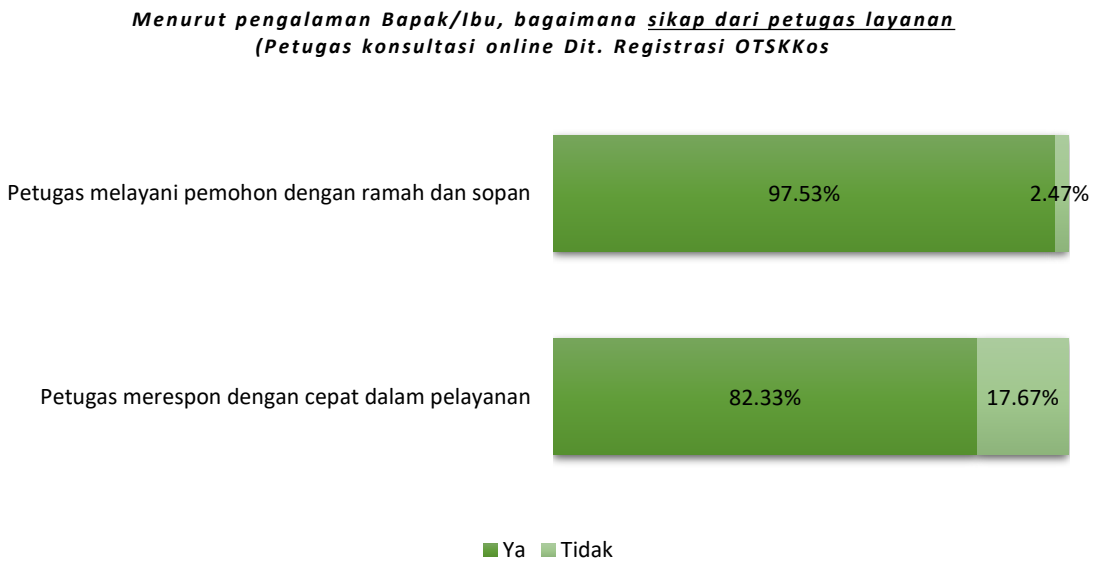
Terakhir dari parameter Kompetensi Pelaksana dapat dilihat bahwa 93,76% responden menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan, sedangkan 6,24% responden lainnya menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Perilaku Pelaksana

Dalam parameter pengukuran ini ditanyakan apakah Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

merespon dengan cepat dalam pelayanan dan melayani pemohon dengan ramah dan sopan.

Grafik 11. Perilaku Pelaksana



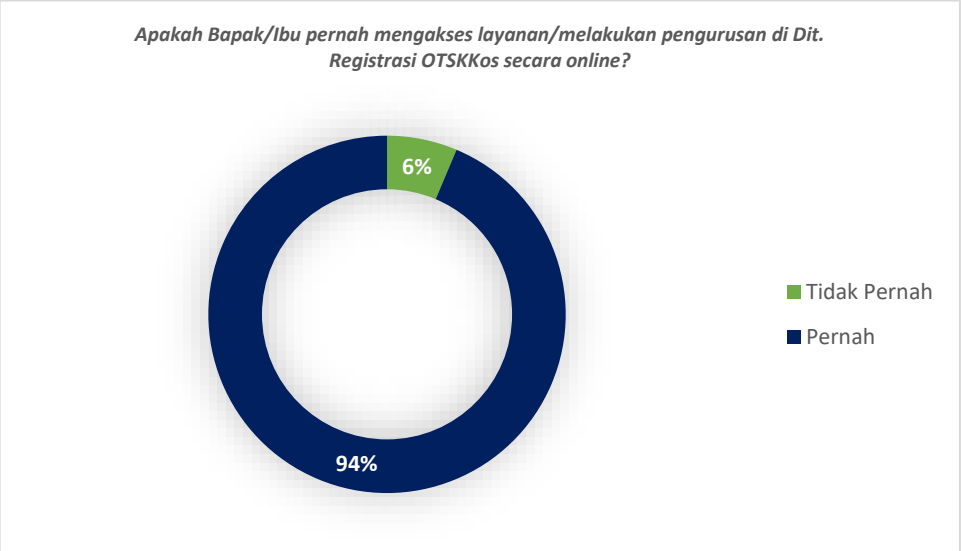
Berdasarkan grafik 13 dapat diketahui bahwa 82,33% responden menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik merespon dengan cepat dalam pelayanan, sedangkan 17,67% lainnya menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak merespon dengan cepat dalam pelayanan.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 97,53% responden menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani pemohon dengan ramah dan sopan, sedangkan 2,47% responden lainnya menyatakan Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani pemohon dengan ramah dan sopan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

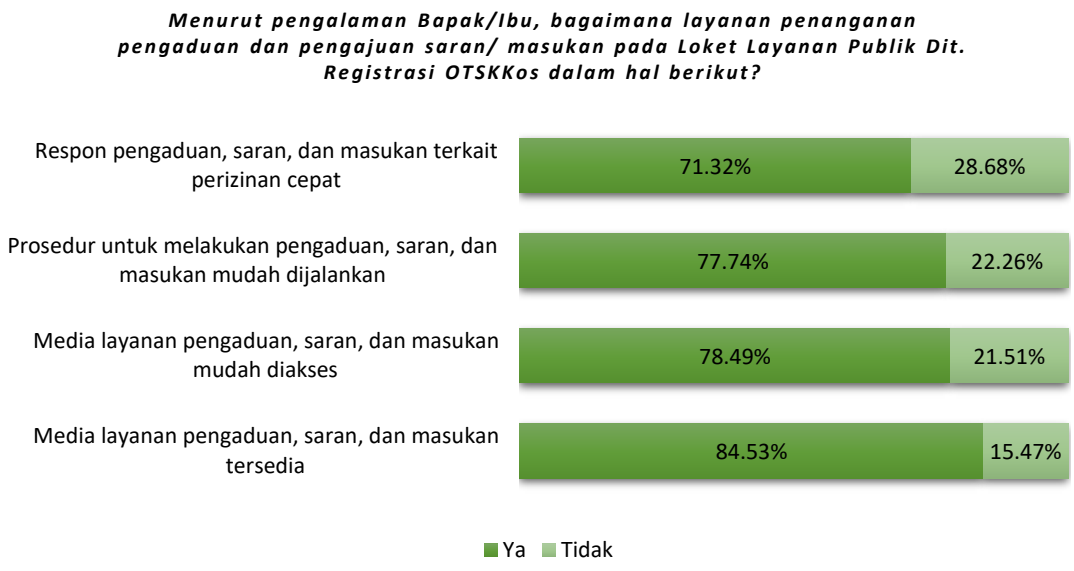
Sebanyak 19,5% responden yang menyatakan pernah mengajukan saran & masukan terkait layanan baik secara langsung maupun media tertentu.

Grafik 12. Pengalaman Mengajukan Saran & Masukan



Kepada responden yang pernah mengajukan saran & masukan kemudian ditanyakan apakah Petugas konsultasi online Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat menjelaskan prosedur perizinan dengan jelas dan mudah dimengerti, menguasai permasalahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, serta memiliki kompetensi yang memadai dalam melakukan tugasnya dan memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Grafik 13. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Berdasarkan grafik 14 dapat diketahui bahwa 84,53% responden menyatakan tersedia media layanan pengaduan, saran, dan masukan pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, sedangkan 15,47% responden lainnya menyatakan tidak tersedia media layanan pengaduan, saran, dan masukan pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 78,49% responden menyatakan media layanan pengaduan, saran, dan masukan pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah diakses, sedangkan 21,51% responden lainnya menyatakan media layanan pengaduan, saran, dan masukan pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah diakses.

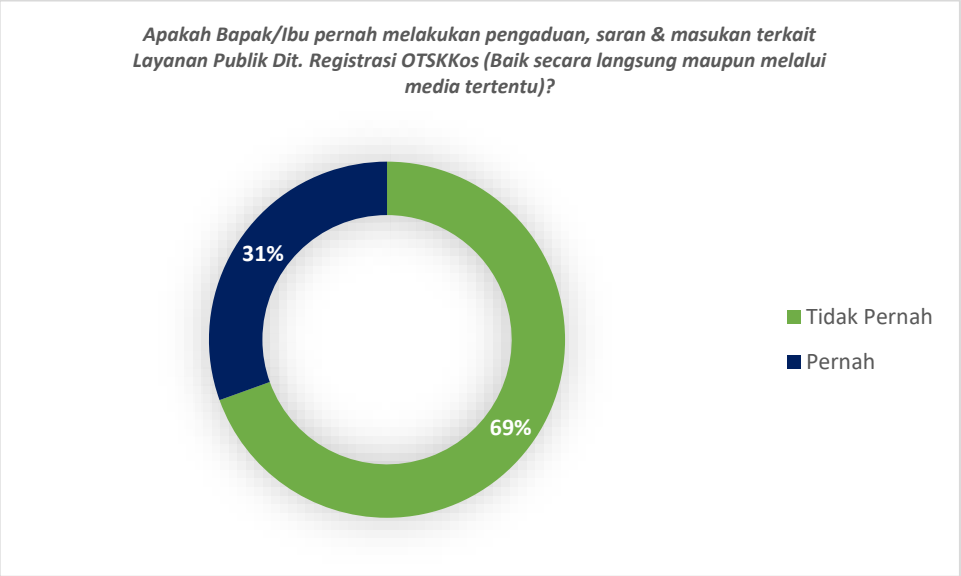
Selanjutnya 77,74% responden menyatakan prosedur untuk melakukan pengaduan, saran, dan masukan pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mudah dijalankan, sedangkan 22,26% responden lainnya menyatakan prosedur untuk melakukan pengaduan, saran, dan masukan pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak mudah dijalankan.

Terakhir dari parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilihat bahwa 71,32% responden menyatakan pengaduan, saran, dan masukan terkait Registrasi pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik direspon dengan cepat, sedangkan 28,68% responden lainnya menyatakan pengaduan, saran, dan masukan terkait Registrasi pada Loket Layanan Publik Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak direspon dengan cepat.

Sarana Dan Prasarana

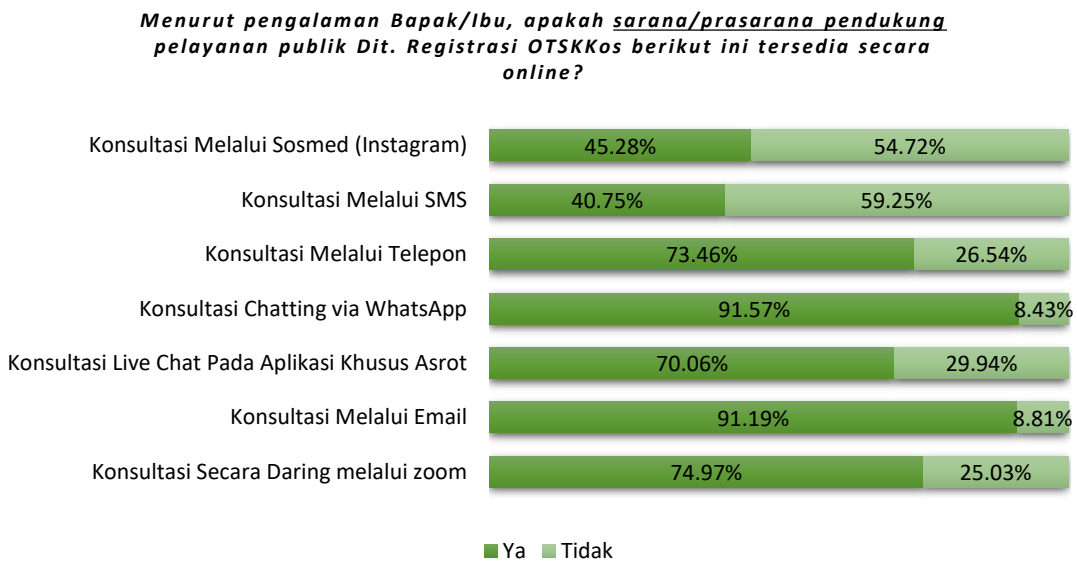
Hanya sebanyak 86,8% responden menyatakan pernah mengunjungi loket layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

Grafik 14. Pengalaman Mengunjungi Loket Layanan Publik Dit. OTSKKos



Kepada responden yang pernah mengunjungi loket layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik ditanyakan apakah Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi melalui Zoom, Email, Live Chat Chatting WhatsApp, Telepon, SMS, dan Sosial Media (Instagram).

Grafik 15. Sarana dan prasarana



Berdasarkan grafik 15 dapat diketahui bahwa 74,97% responden menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi melalui Zoom, sedangkan 25,03% lainnya menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani konsultasi melalui Zoom.

Kemudian dari grafik diatas dapat diketahui bahwa 91,19% responden menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi melalui Email, sedangkan 8,81% lainnya menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani konsultasi melalui Email.

Selanjutnya 70,06% responden menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi melalui Live Chat, sedangkan 29,94% lainnya menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani konsultasi melalui Live Chat.

Dari grafik diatas juga dapat dilihat bahwa 91,57% responden menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi chatting melalui WhatsApp, sedangkan 8,43% lainnya menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani konsultasi chatting melalui WhatsApp.

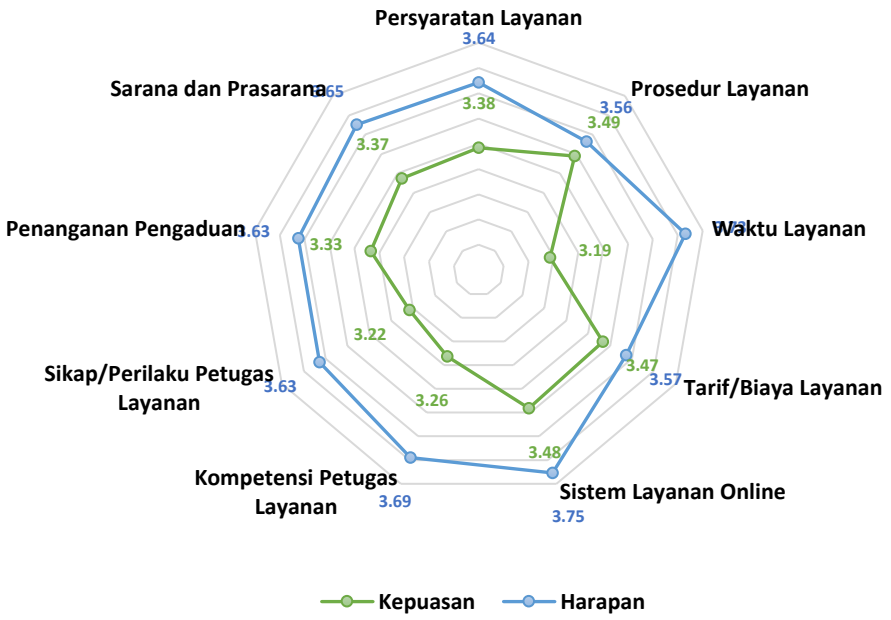
Dari 73,46% responden menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi melalui SMS, sedangkan 26,54% lainnya menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani konsultasi melalui SMS.

Terakhir dari parameter sarana dan prasarana dapat dilihat bahwa 45,28% responden menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melayani konsultasi melalui Instagram, sedangkan 54,72% responden lainnya menyatakan Layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tidak melayani konsultasi melalui Instagram.

ANALISA GAP HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN

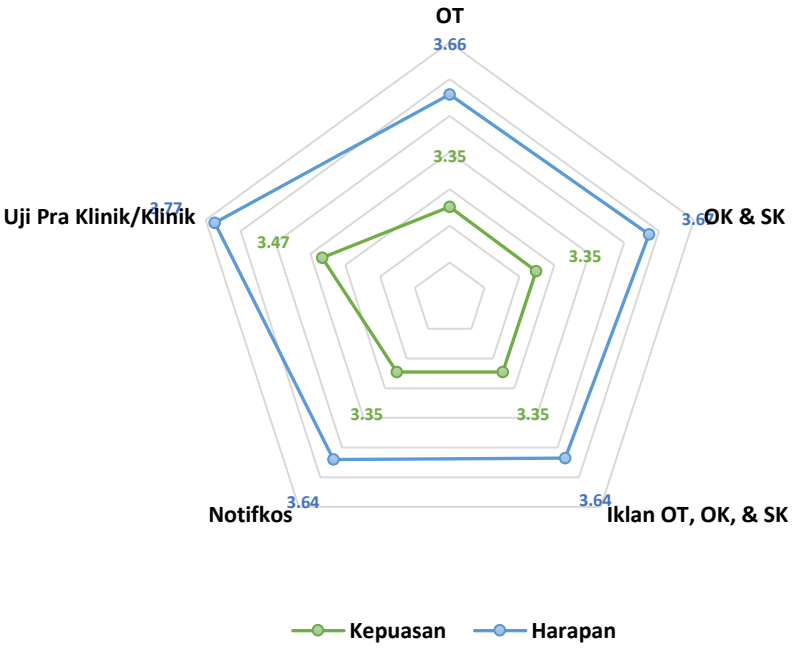
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) pada Grafik 16, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1,0 poin. Artinya kesenjangan antara harapan dengan penilaian kualitas layanan publik Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik masih dalam tingkat yang wajar. Parameter layanan yang memiliki g*ap* tertinggi adalah parameter *Waktu Layanan* yakni sebesar 0,54. Sementara *gap* terendah adalah *Prosedur Layanan* yakni sebesar 0,07. Perbaikan layanan dapat diprioritaskan pada parameter yang memiliki gap tertinggi terlebih dahulu.

Grafik 16. Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2021



Analisa kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) berdasarkan kategori layanan dapat dilihat pada grafik 17 dibawah ini. Seluruh kategori layanan memiliki *gap* dibawah 1,0 poin. *Gap* tertinggi terjadi pada kategori Layanan Registrasi Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan yakni sebesar 0,32.

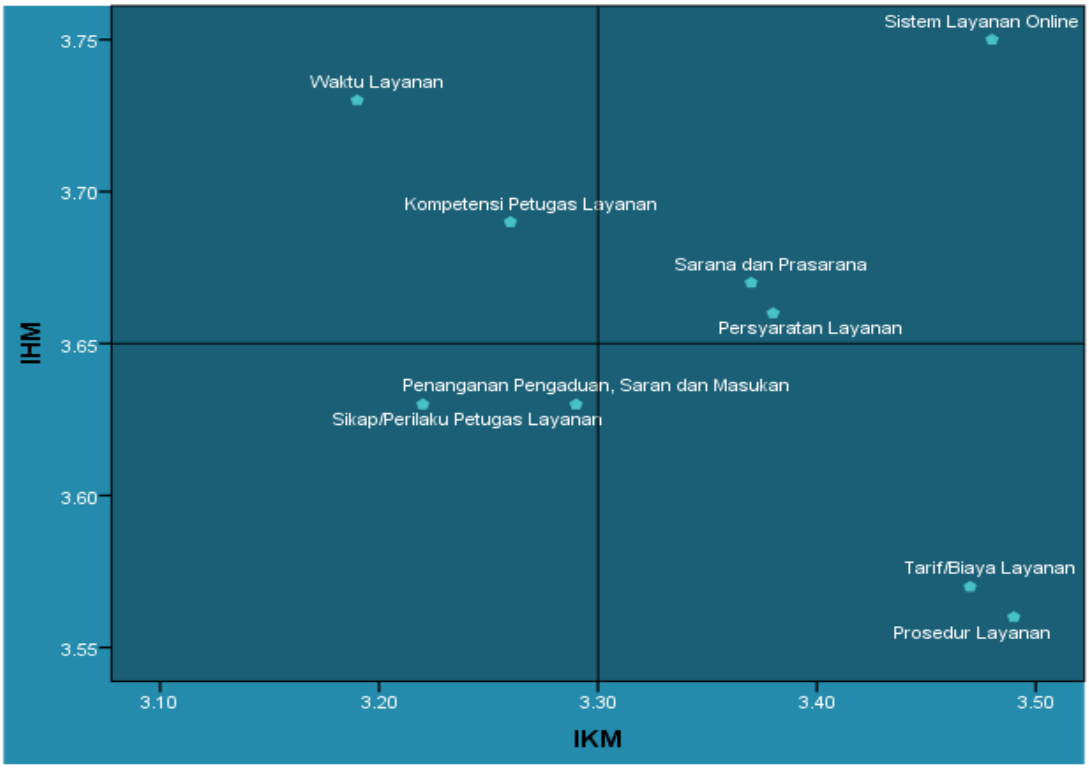
Grafik 17. Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2021 Berdasarkan Kategori Layanan



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah matriks yang dapat melihat prioritas perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan hasil riset. Tiap kuadran menggambarkan tingkat prioritas perbaikan yang berbeda-beda. Informasi ini dapat dilihat pada gambar 4 berikut.

Gambar 4. *Importance Performance Analysis* terhadap 9 Unsur pengukuran



Kuadran I

Unsur yang masuk ke dalam kuadran I (prioritas utama) adalah sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian
2. Kompetensi Pelaksana

Kuadran I menunjukkan bahwa waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana dianggap mempengaruhi kepuasan penerima layanan dan dianggap sangat penting, tetapi BPOM belum dapat melaksanakan kedua pelayanan tersebut sesuai keinginan penerima layanan.

Kuadran II

Unsur yang masuk ke dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3. Sarana dan prasarana

Kuadran II menunjukkan bahwa persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana/prasarana dianggap sangat penting untuk memuaskan penerima layanan dan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Puasat berhasil melaksanakan ketiga unsur tersebut, sehingga ketiganya wajib dipertahankan.

Kuadran III

Unsur yang masuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah) adalah sebagai berikut :

1. Perilaku Pelaksana
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kuadran III menunjukkan bahwa perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan penerima layanan, sehingga kedua unsur tersebut memiliki prioritas yang rendah untuk dilakukan perbaikan pelayanan.

Kuadran IV

Unsur yang masuk ke dalam kuadran IV (berlebihan) adalah sebagai berikut :

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. Biaya/Tarif

Kuadran IV menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur serta biaya/tarif dianggap unsur yang memuaskan, tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh penerima layanan.

Untuk analisa ketidakpuasan yang lebih mendalam, berikut beberapa kutipan pernyataan kualitatif yang disampaikan oleh responden. Ketidakpuasan yang paling banyak disebutkan adalah terkait respon petugas terhadap permasalahan yang dihadapi oleh responden, terutama jika keluhan disampaikan melalui WhatsApp dan Asrot.

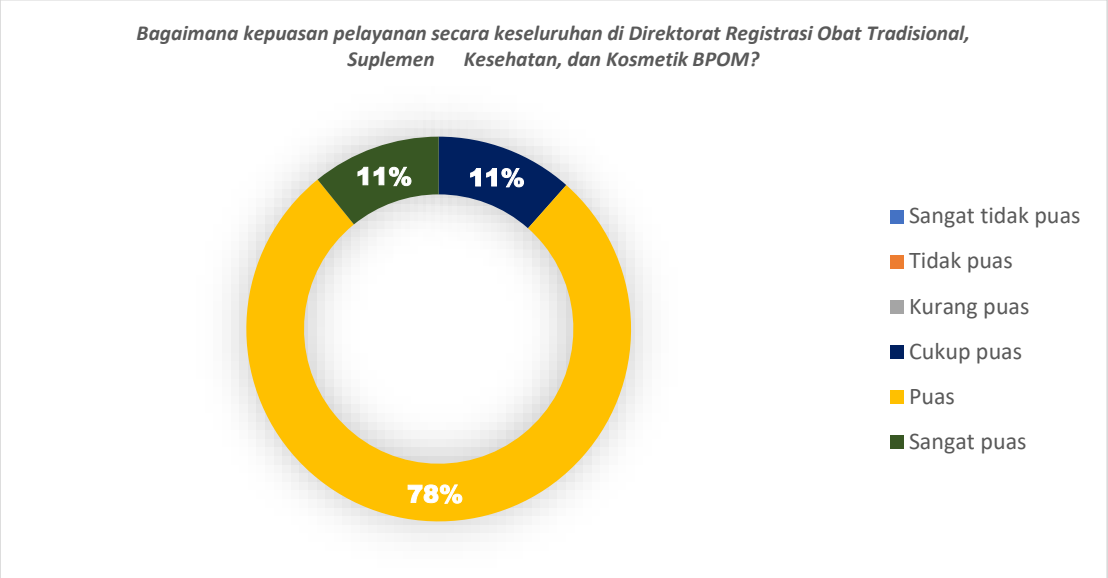
Tabel 6. Ringkasan Saran/Masukan dari Penerima Layanan

No.	Saran/Masukan
1	Persiapkan link atau autotext untuk menjawab persyaratan layanan via WhatsApp agar bila ada pertanyaan melalui WhatsApp bisa segera terjawab
2	Setiap prosedur yg telah disetujui diberitahukan melalui Email dan WhatsApp perusahaan
3	mohon untuk persyatan agar dibuatkan matriks, sehingga kami pelaku usaha bisa lebih mudah mengumpulkan point-point dari peraturan yang terbaru yang terkadang pelaku usaha lupa atau belum mengetahuinya
4	Konsultasi melalui WhatsApp sangat membantu, tetapi SDM pelayanan Whatsapp sepertinya kurang sehingga responnya sangat lambat
5	Waktu penyelesaian tiap evaluator berbeda-beda. Saran untuk dicantumkan nama evaluatornya di tiap produk yang sedang dievaluasi agar teridentifikasi kinerja dari masing-masing evaluator
6	Kadang time line tidak sesuai dengan yang diberikan
7	Konsultasi chatting melalui asrot susah sekali, sistem sering error.

KEPUASAN KESELURUHAN

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

Grafik 18. Kepuasan Keseluruhan



SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berlandaskan pada hasil analisis data yang diperoleh dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2021 maka dapat disimpulkan:

1. Profile responden survey sebagian besar berasal dari Layanan Registrasi Kosmetik, kemudian Layanan Registrasi Produk Obat Tradisional, Layanan Registrasi Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, Layanan Registrasi Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, dan yang paling sedikit dari Layanan Penilaian Uji Klinik/Praklinik. Responden sebagian besar mendapatkan sumber informasi proses layanan langsung dari Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, kemudian dari Website asrot/notifkos/sireka, Situs BPOM (pom.go.id), sedangkan sumber informasi lainnya hanya didapatkan oleh sebagian kecil responden.
2. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form kemudian dilanjutkan dengan metode telesurvey untuk survey lanjut terhadap responden yang bersedia memberikan penilaian dan saran lebih lanjut.
3. Terdapat 849 responden yang mengisi kuesioner melalui Google Form, dan 215 responden yang bersedia melanjutkan survey dengan metode telesurvey.
4. Indeks kepuasan masyarakat terhadap Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari 9 parameter yaitu sebesar 3,35. Apabila melihat tabel konversi maka Konversi IKM menjadi 83,89 dalam kategori Baik (B). Dengan IKM terkecil yaitu Waktu Penyelesaian dengan IKM 3,19 yang dikonversi menjadi 79,66 kategori Baik (B), dan yang paling tinggi skor IKM yaitu Prosedur Layanan dengan skor IKM 3,49 yang dikonversi menjadi 87,24 kategori baik (B).

5. *Importance-Performance Analysis* memberikan informasi bahwa unsur yang sudah memenuhi harapan penerima layanan adalah unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan unsur Biaya/Tarif.

SARAN

Berlandaskan pada hasil analisis data yang diperoleh, terdapat beberapa saran untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik :

1. Terkait dengan aplikasi Asrot yang dirasa sulit digunakan oleh para pelanggan sehingga perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan agar dapat meningkatkan efisiensi dari aplikasi Asrot termasuk dalam pelayanan konsultasi chatting melalui Asrot
2. Terkait dengan konsultasi chatting melalui WhatsApp masih perlu meningkatkan kecepatan dalam menanggapi konsultasi pelanggan sehingga tidak terjadi kekecewaan para pelanggan. Cara paling sederhana adalah menambahkan sumber daya manusia untuk pelaksanaan konsultasi chatting melalui WhatsApp dan atau Asrot.
3. Harapan pelanggan akan Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana sangat tinggi, namun implementasinya masih dibawah harapan pelanggan, artinya Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Pusat harus menjalankan suatu upaya yang bersifat integrative dan menyeluruh untuk meningkatkan pelayanannya, meskipun saat ini sudah dipersepsikan sangat baik.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER

SCREENING

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

☐ Ya ☐ Tidak *Stop Wawancara

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

1	Layanan Registrasi Obat Tradisional
2	Layanan Registrasi Suplemen Kesehatan
3	Layanan Iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
4	Layanan Notifikasi Kosmetik
5	Layanan Pendaftaran Protokol Uji Pra Klinik/Klinik OT dan SK

3. 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…

METODE GOOGLE FORM

TINGKAT KEPUASAN

1	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai informasi persyaratan layanan?**					
	Sangat tidak Jelas	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cekup Jelas	Jelas	Sangat Jelas
2	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?**					
	Sangat tidak mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cekup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	**Secara umum, apakah menurut penilaian Bapak/Ibu penyelesaian pelayanan itu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?**					
	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cekup Baik	Baik	Sangat Baik
4	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?**					

TINGKAT KEPUASAN						
	Sangat tidak sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cekup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai sistem layanan online pada website asrot/ notifkos/ sireka dalam pelayanan?**					
	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cekup Baik	Baik	Sangat Baik
6	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi dari petugas layanan (Petugas konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos)**					
	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cekup Baik	Baik	Sangat Baik
7	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai sikap dari petugas layanan (Petugas konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos)?**					
	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cekup Baik	Baik	Sangat Baik
8	**Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap penanganan pengaduan dan pengajuan saran/masukan?**					
	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cekup Baik	Baik	Sangat Baik
9	**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?**					
	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cekup Baik	Baik	Sangat Baik

TINGKAT KEPENTINGAN

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
2. Tidak Penting
3. Kurang Penting
4. Cukup Penting
5. Penting
6. Sangat Penting

No	TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN	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*

METODE TELESURVEY

PENILAIAN BERDASARKAN PARAMETER

	KEPUASAN	YA	TIDAK
1	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **informasi persyaratan layanan** dalam hal berikut a. Informasi persyaratan pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **mudah dipahami** b. Informasi persyaratan pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **mudah diakses** (loket, situs, atau papan informasi/media yang mudah diakses)		
2	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **prosedur/alur pelayanan** dalam hal berikut a. Informasi prosedur/alur pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **tersedia** b. Informasi prosedur/alur pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **mudah diakses** (situs, loket, atau papan informasi/media yang mudah diakses)		
3	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **waktu layanan** dalam hal berikut a. Informasi waktu layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **tersedia** b. Informasi waktu layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **mudah diakses** (loket, situs, atau papan informasi/media yang mudah diakses) c. Pelaksanaan waktu pelayanan di Dit. Registrasi OTSKKos **sesuai** dengan yang diinformasikan		
4	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **biaya pelayanan** dalam hal berikut. a. Informasi biaya layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **tersedia** b. Informasi biaya layanan di Dit. Registrasi OTSKKos **diakses** (loket, situs, atau papan informasi/media yang mudah diakses) c. Biaya yang dibayarkan **sesuai dengan tarif yang ditetapkan** pada peraturan (PP No 32 tahun 2017)		
5	Apakah Bapak/Ibu pernah **mengakses layanan online** *asrot/ notifkos/ sireka?* ***apabila tidak pernah lanjut pertanyaan berikutnya* Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengalaman **mengakses layanan online** pada website asrot/ notifkos/ sireka dalam hal? a. Sistem layanan online memiliki tampilan yang **mudah dimengerti** oleh pengguna (user friendly) b. Sistem layanan online **mudah dioperasikan**, meskipun bagi pemohon baru c. Sistem layanan online **tersedia informasi prosedur dan persyaratan** perizinan d. Sistem layanan online **tersedia menu informasi status registrasi** e. Sistem layanan online **tersedia email/chat/kontak bantuan informasi**		

	KEPUASAN	YA	TIDAK
6	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **kompetensi dari petugas layanan** (Petugas konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos) untuk perizinan dalam hal? a.Petugas dapat menjelaskan prosedur perizinan dengan jelas dan mudah dimengerti b.Petugas memiliki kompetensi yang memadai dalam melakukan tugasnya c.Petugas menguasai permasalahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik d. Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan		
7	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana **sikap dari petugas layanan** (Petugas konsultasi online Dit. Registrasi OTSKKos) a. Petugas **merespon dengan cepat** dalam pelayanan b. Petugas melayani pemohon dengan **ramah dan sopan**		
8	Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan, saran & masukan terkait Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos (Baik secara langsung maupun melalui media tertentu)? **apabila tidak pernah lanjut pertanyaan berikutnya Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana layanan penanganan pengaduan dan pengajuan saran/ masukan pada Loket Layanan Publik Dit. Registrasi OTSKKos dalam hal berikut? a. Media layanan pengaduan, saran, dan masukan itu **tersedia** b. Media layanan pengaduan, saran, dan masukan itu **mudah** diakses c. **Prosedur** untuk melakukan pengaduan, saran, dan masukan mudah dijalankan d. **Respon** pengaduan, saran, dan masukan terkait perizinan **cepat**		
9	Apakah Bapak/Ibu pernah mengakses layanan/melakukan pengurusan di Dit. Registrasi OTSKKos secara online? **apabila tidak pernah lanjut pertanyaan berikutnya Menurut pengalaman Bapak/Ibu, apakah **sarana/prasarana pendukung** pelayanan publik Dit. Registrasi OTSKKos berikut ini tersedia **secara online**? a.Konsultasi Secara Daring melalui zoom b.Konsultasi Melalui Email c.Konsultasi Live Chat Pada Aplikasi Khusus Asrot d.Konsultasi Chatting via Whatsaap e.Konsultasi Melalui Telepon f. Konsultasi Melalui SMS g. Konsultasi Melalui Sosmed (Instagram)		

PENILAIAN SECARA KESELURUHAN					
Bagaimana kepuasan pelayanan secara keseluruhan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik BPOM?					
Sangat tidak Puas	**Tidak Puas**	**Kurang Puas**	**Cekup Puas**	**Puas**	**Sangat Puas**
Alasan dan Saran/Masukan					
Alasan : Saran/Masukan :					

LAMPIRAN 2. DATA INDEKS PER PERUSAHAAN (RESPONDEN)

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
1	PUTRI SEJATI	OT	4.00	Sangat Baik
2	ARROHMAH	OT	4.00	Sangat Baik
3	BINTANG KUPU-KUPU	OT	4.00	Sangat Baik
4	BUNGA SUCI	OT	4.00	Sangat Baik
5	DAEHSAN INDONESIA	OT	4.00	Sangat Baik
6	DEWATA MAKMUR SEJAHTERA	OT	4.00	Sangat Baik
7	GCOOP GLOBAL INDONESIA	OT	4.00	Sangat Baik
8	NATURAID	OT	4.00	Sangat Baik
9	PHYTESINDO BIOTEK	OT	4.00	Sangat Baik
10	RAYA MULIA	OT	4.00	Sangat Baik
11	SAKA FARMA LABORATORIES	OT	4.00	Sangat Baik
12	SEDAYU AGRO INDUSTRIES	OT	4.00	Sangat Baik
13	SEWEK NATURAL OIL	OT	4.00	Sangat Baik
14	SUPERINDO CAHAYA MANDIRI	OT	4.00	Sangat Baik
15	TEMPO NATURAL PRODUCTS	OT	4.00	Sangat Baik
16	UKM GEMILANG	OT	4.00	Sangat Baik
17	4LIFE INDONESIA TRADING	OK & SK	4.00	Sangat Baik
18	ATOMY INDONESIA INC	OK & SK	4.00	Sangat Baik
19	CASAVIVA INTERNUSA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
20	DANKOS FARMA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
21	EISAI INDONESIA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
22	ERRITA PHARMA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
23	GOLDEN CORAL CORPORINDO	OK & SK	4.00	Sangat Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
24	NUFARINDO	OK & SK	4.00	Sangat Baik
25	PRATAPA NIRMALA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
26	SETIA KAWAN ABADI	OK & SK	4.00	Sangat Baik
27	BEIERSDORF INDONESIA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
28	DYNASTY GROUP	OK & SK	4.00	Sangat Baik
29	GLOBAL MULTI PHARMALAB	OK & SK	4.00	Sangat Baik
30	MELAH	OK & SK	4.00	Sangat Baik
31	MUTIARA MUKTI FARMA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
32	SEMBILAN MUTIARA	OK & SK	4.00	Sangat Baik
33	FATHONAH AMANAH SHIDIQ TABLIGH (PT FAST)	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
34	MUNDIPHARMA HEALTHCARE INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
35	PT GALENIUM PHARMASIA LABORATORIES	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
36	PT IRAWAN DJAJA AGUNG	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
37	PT PERUSAHAAN JAMU TRADISIONAL DR SARDJITO	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
38	PT TERAPI ALAM NABATI	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
39	PT. DEXA MEDICA	Iklan OT, OK, & SK	4.00	Sangat Baik
40	PT AMOSYS INDONESIA, PT	Notifkos	4.00	Sangat Baik
41	CV Aninna Cahaya Cantik	Notifkos	4.00	Sangat Baik
42	CV SATRIA MEDIKA (KLINIK EVARA)	Notifkos	4.00	Sangat Baik
43	CV UNIVERSAL CIPTA MANDIRI	Notifkos	4.00	Sangat Baik
44	CV DR J KLINIK	Notifkos	4.00	Sangat Baik
45	CV DIAN INDAH ABADI	Notifkos	4.00	Sangat Baik
46	CV CENDANA SURYA MANGGALA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
47	CV DUA TUJUH	Notifkos	4.00	Sangat Baik
48	CV RCC	Notifkos	4.00	Sangat Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
49	CV MEDCOS	Notifkos	4.00	Sangat Baik
50	CV BERKAH HAIKAL	Notifkos	4.00	Sangat Baik
51	CV BENGAWAN JAYA ABADI	Notifkos	4.00	Sangat Baik
52	CV RASYA ADI PRATAMA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
53	CV BALI AYU SHOP	Notifkos	4.00	Sangat Baik
54	CV BRIANTI PRASETYA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
55	CV RAMA SHINTA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
56	CV CHAVASINDO JAYA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
57	CV DIARIKA BEAUTY	Notifkos	4.00	Sangat Baik
58	CV AVICENNA SANJAYA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
59	CV MARISTIQ LIT BEAUTY	Notifkos	4.00	Sangat Baik
60	PT ALFA TRIJAYA MEDIKA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
61	CV ALFA BELIEVE INDONESIA	Notifkos	4.00	Sangat Baik
62	PT. Deltomed Laboratories	Uji Pra Klinik/Klinik	4.00	Sangat Baik
63	PT. Tempo Scan Pacific Tbk	Uji Pra Klinik/Klinik	4.00	Sangat Baik
64	PT. Kimia Farma	Uji Pra Klinik/Klinik	4.00	Sangat Baik
65	BHARATA INTERNASIONAL PHARMACEUTICAL	OT	3.93	Sangat Baik
66	HARUM JATI	OT	3.93	Sangat Baik
67	LIPWIH SYNERGYLAB ESTETIKA	OT	3.93	Sangat Baik
68	MERAPI FARMA HERBAL	OT	3.93	Sangat Baik
69	PUSAKA IBU MADURA	OT	3.93	Sangat Baik
70	TRIYASA NAGAMAS FARMA	OT	3.93	Sangat Baik
71	BIO ORGANIK NUSANTARA	OK & SK	3.93	Sangat Baik
72	HARBAT FARMA	OK & SK	3.93	Sangat Baik
73	MAHAKAM BETA FARMA	OK & SK	3.93	Sangat Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
74	METISKA FARMA	OK & SK	3.93	Sangat Baik
75	SAHABAT SEJATI SEJAHTERA FARMA	OK & SK	3.93	Sangat Baik
76	SEGER WARAS	OK & SK	3.93	Sangat Baik
77	PT AVENTIS PHARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.93	Sangat Baik
78	PT. LAPI LABORATORIES	Iklan OT, OK, & SK	3.93	Sangat Baik
79	CV DWI MITRA PERKASA	Notifkos	3.93	Sangat Baik
80	CV ELEMENT NATIONAL FRESH	Notifkos	3.93	Sangat Baik
81	CV ANAZA BERSAUDARA	Notifkos	3.93	Sangat Baik
82	CV S & R	Notifkos	3.93	Sangat Baik
83	CV BELIA ABADI	Notifkos	3.93	Sangat Baik
84	CV PUTERI RINJANI	Notifkos	3.93	Sangat Baik
85	CV BEAUTY SALMA COSMETIC	Notifkos	3.93	Sangat Baik
86	CV NNC INDONESIA	Notifkos	3.93	Sangat Baik
87	CV MUDA INDONESIA BERJAYA	Notifkos	3.93	Sangat Baik
88	PT. Rhea Pharmaceutical Sciences Indonesia	Uji Pra Klinik/Klinik	3.93	Sangat Baik
89	INTRA ARIES	OT	3.70	Sangat Baik
90	INDOFARMA	OK & SK	3.70	Sangat Baik
91	CV GATUTKACA	Notifkos	3.70	Sangat Baik
92	CV AL HAYYU MULTI PRODUK	Notifkos	3.70	Sangat Baik
93	DE NATURE INDONESIA GROUP	OT	3.63	Sangat Baik
94	KPN WANA HARAPAN BERSAMA	OT	3.63	Sangat Baik
95	PRIMA SOLUSI MEDIKAL	OT	3.63	Sangat Baik
96	SEROJA	OT	3.63	Sangat Baik
97	BEI INTERNATIONAL BUSINESS	OK & SK	3.63	Sangat Baik
98	ERELA	OK & SK	3.63	Sangat Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
99	KREASI MAS INDAH	OK & SK	3.63	Sangat Baik
100	PUSPA PHARMA	OK & SK	3.63	Sangat Baik
101	FITTO NATURA MEDICA	OK & SK	3.63	Sangat Baik
102	PERUSAHAAN JAMU AIR MANCUR DISINGKAT PT AIR MANCUR	Iklan OT, OK, & SK	3.63	Sangat Baik
103	PT SUKSES ABADI FARMINDO	Iklan OT, OK, & SK	3.63	Sangat Baik
104	CV SUMBER SEJAHTERA	Notifkos	3.63	Sangat Baik
105	CV TRIYA ABADI MAKMUR	Notifkos	3.63	Sangat Baik
106	CV NOSIN INDONESIA	Notifkos	3.63	Sangat Baik
107	CV GINA SEPTIVANI	Notifkos	3.63	Sangat Baik
108	CV HOME REMEDIES	Notifkos	3.63	Sangat Baik
109	CV BERLIAN KOSMETIK	Notifkos	3.63	Sangat Baik
110	CV ARTSARI	Notifkos	3.63	Sangat Baik
111	CV NIROGA	Notifkos	3.63	Sangat Baik
112	BASMALLAH FOOD	OT	3.56	Sangat Baik
113	GLOBAL MEGA PRINCIPAL	OT	3.56	Sangat Baik
114	TRADIMUN GRESIK	OT	3.56	Sangat Baik
115	VITA HEALTH INDONESIA	OT	3.56	Sangat Baik
116	GRACIA PHARMINDO	OK & SK	3.56	Sangat Baik
117	PRADJA PHARIN	OK & SK	3.56	Sangat Baik
118	CV AL MANAR HERBAFIT	Iklan OT, OK, & SK	3.56	Sangat Baik
119	PT. DJOJONEGORO C-1000	Iklan OT, OK, & SK	3.56	Sangat Baik
120	CV PESONA SEHAT JELITA	Notifkos	3.56	Sangat Baik
121	CV MITRA BEAUTY SKIN	Notifkos	3.56	Sangat Baik
122	CV SHINTA RAMA	Notifkos	3.56	Sangat Baik
123	PT. Novell Pharmaceutical	Uji Pra Klinik/Klinik	3.56	Sangat Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
124	MANNA INDO LAKTA	OT	3.48	Baik
125	AFSYAH	OT	3.48	Baik
126	AQILA ESSENTIAL	OT	3.48	Baik
127	BALATIF	OT	3.48	Baik
128	BERLICO MULIA FARMA	OT	3.48	Baik
129	BINARY HERBAL MARKETING	OT	3.48	Baik
130	BINTANG TOEDJOE	OT	3.48	Baik
131	BULHAR BUGAR	OT	3.48	Baik
132	BUMI WIJAYA	OT	3.48	Baik
133	CAHAYA BIRU	OT	3.48	Baik
134	CITRA DELI KREASITAMA	OT	3.48	Baik
135	DARUSYIFA INTERNATIONAL	OT	3.48	Baik
136	DELTOMED LABORATORIES	OT	3.48	Baik
137	DEXA MEDICA	OT	3.48	Baik
138	ETERCON PHARMA	OT	3.48	Baik
139	GENTONG MAS	OT	3.48	Baik
140	GP MANDIRI	OT	3.48	Baik
141	HABBATUSSAUDA INTERNATIONAL	OT	3.48	Baik
142	HARMONI DINAMIK INDONESIA	OT	3.48	Baik
143	HARVEST GORONTALO INDONESIA	OT	3.48	Baik
144	HERBAL INSANI	OT	3.48	Baik
145	HESTI DIANA ROSIA PUSPITASARI	OT	3.48	Baik
146	IKONG	OT	3.48	Baik
147	INFINY NIAGA ABADI	OT	3.48	Baik
148	JOOTI	OT	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
149	KEMBANG WIJAYA	OT	3.48	Baik
150	KINO INDONESIA TBK	OT	3.48	Baik
151	LESTARI JAYA BANGSA	OT	3.48	Baik
152	LION	OT	3.48	Baik
153	MARTINA BERTO, TBK	OT	3.48	Baik
154	MEJUAH-JUAH	OT	3.48	Baik
155	MITRA SEHAT PRIMA	OT	3.48	Baik
156	MULIA ABADI MITRA INDONESIA	OT	3.48	Baik
157	NADIS HERBAL	OT	3.48	Baik
158	NEUMEDIK INDONESIA	OT	3.48	Baik
159	PAWISIK JAGAT	OT	3.48	Baik
160	PERDANA SAKTI INDONESIA	OT	3.48	Baik
161	PLASMINDO PRIMA SEJAHTERA	OT	3.48	Baik
162	PUTRI SAKTI HUSADA	OT	3.48	Baik
163	RAZIE ACEH	OT	3.48	Baik
164	ROYAL MEDICALINK PHARMALAB	OT	3.48	Baik
165	SAHARA	OT	3.48	Baik
166	SAMI DIRECT	OT	3.48	Baik
167	SARIGADING PUSAKA KALIMANTAN	OT	3.48	Baik
168	SEGER SUMBER ALAMI	OT	3.48	Baik
169	SERVIER INDONESIA	OT	3.48	Baik
170	SHUANG HOR INDONESIA	OT	3.48	Baik
171	SKYE GROUP	OT	3.48	Baik
172	SUPRA FERBINDO FARMA	OT	3.48	Baik
173	TRIAS SUKSES DINAMIKA	OT	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
174	TUNAS BUMI PANASEA	OT	3.48	Baik
175	VERMINDO INTERNASIONAL	OT	3.48	Baik
176	YOSAN MANDIRI HERBA	OT	3.48	Baik
177	Duta Intidaya	OK & SK	3.48	Baik
178	ABAD DUA SATU MAKMUR	OK & SK	3.48	Baik
179	AMERTA INDAH OTSUKA	OK & SK	3.48	Baik
180	ANEKA BOGA CITRA	OK & SK	3.48	Baik
181	BAYER INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
182	BESTBUY HOME SHOPPING INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
183	BRANDS SUNTORY INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
184	CFS DISTRINDO	OK & SK	3.48	Baik
185	CORSA INDUSTRIES	OK & SK	3.48	Baik
186	DAEWOONG PHARMACEUTICAL COMPANY INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
187	DARYA VARIA LABORATORIA TBK	OK & SK	3.48	Baik
188	DISTRIVERSA BUANAMAS	OK & SK	3.48	Baik
189	EKA HARAPAN ASIA	OK & SK	3.48	Baik
190	ERLIMPEX	OK & SK	3.48	Baik
191	ETHICA INDUSTRI FARMASI	OK & SK	3.48	Baik
192	GALENIUM PHARMASIA LABORATORIES	OK & SK	3.48	Baik
193	GOOD HEALTH PRODUCTS INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
194	GRAHA MULTI MULIA CEMERLANG	OK & SK	3.48	Baik
195	GUARDIAN PHARMATAMA	OK & SK	3.48	Baik
196	HALMAHERA MANDIRI SEJATI INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
197	HARSEN LABORATORIES	OK & SK	3.48	Baik
198	HEALTHY WAY WORLDWIDE	OK & SK	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
199	HERBALIFE INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
200	HUA YUAN MEDICINE	OK & SK	3.48	Baik
201	INCONTECH	OK & SK	3.48	Baik
202	ISCO LOGISTIK INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
203	JOINT SYNERGY INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
204	KONIMEX	OK & SK	3.48	Baik
205	LLOYD PHARMA INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
206	LUCAS DJAJA	OK & SK	3.48	Baik
207	MOLEX AYUS	OK & SK	3.48	Baik
208	NATURAFOOD PRIMA LESTARI	OK & SK	3.48	Baik
209	NOVELL PHARMACEUTICAL LABORATORIES	OK & SK	3.48	Baik
210	NULAB PHARMACEUTICAL INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
211	PABRIK PHARMASI ZENITH	OK & SK	3.48	Baik
212	PROMEDRAHARDJO FARMASI INDUSTRI	OK & SK	3.48	Baik
213	SANDOZ INDONESIA	OK & SK	3.48	Baik
214	TEGUHSINDO LESTARITAMA	OK & SK	3.48	Baik
215	AQUASOLVE SANARIA	OK & SK	3.48	Baik
216	BAHTERA CIPTA RAGA PRIMA	OK & SK	3.48	Baik
217	BINTANG FAJAR ABADI	OK & SK	3.48	Baik
218	CITAMITA BEUJAYA	OK & SK	3.48	Baik
219	GAJAH AGUNG NATURA	OK & SK	3.48	Baik
220	GOTONG ROYONG PURA BALI	OK & SK	3.48	Baik
221	IRAWAN DJAJA AGUNG	OK & SK	3.48	Baik
222	MEPROFARM	OK & SK	3.48	Baik
223	PT NELLCO INDOPHARMA	OK & SK	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
224	SEKAR WANGI ARUM	OK & SK	3.48	Baik
225	TAIHO	OK & SK	3.48	Baik
226	CV VERMINDO INTERNASIONAL	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
227	ERELA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
228	GRA HERBALINDO UTAMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
229	KOBE NUTRI FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
230	NU SKIN DISTRIBUTION INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
231	PT ACTAVIS INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
232	PT DAMI SARIWANA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
233	PT GOLDEN CORAL CORPORINDO	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
234	PT IKONG PHARMACEUTICAL INDUSTRY	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
235	PT INDOFARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
236	PT KEMBANG BULAN	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
237	PT NOVA CHEMIE UTAMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
238	PT PRIMA MEDIKA LABORATORIES	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
239	PT SUPRA FERBINDO FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
240	PT. MARGUNA TARULATA APK. FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
241	PT. COMBIPHAR	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
242	PT. DIPA PHARMALAB INTERSAINS	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
243	PT. EAGLE INDO PHARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
244	PT. Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
245	PT. KONIMEX	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
246	PT. Martina Berto, Tbk	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
247	PT. NATURAL NUTRINDO	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik
248	PT. PHYTOCHEMINDO REKSA	Iklan OT, OK, & SK	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
249	CV RATUNA RUBY	Notifkos	3.48	Baik
250	CV ARBA`IN JAYA MANDIRI	Notifkos	3.48	Baik
251	PT ALFA BEAUTY COSMETICA	Notifkos	3.48	Baik
252	CV AIDYA PUTRO	Notifkos	3.48	Baik
253	CV HOUSE OF KERATIN	Notifkos	3.48	Baik
254	CV GEMILANG	Notifkos	3.48	Baik
255	CV ZWEENA ADI NUGRAHA	Notifkos	3.48	Baik
256	CV THE WILS GROUP	Notifkos	3.48	Baik
257	CV AIRIN NIRMALA	Notifkos	3.48	Baik
258	CV YUNITAMA MUTIARA GEMILANG	Notifkos	3.48	Baik
259	CV PERSONAL BEAUTY	Notifkos	3.48	Baik
260	CV PUTRA MANDIRI	Notifkos	3.48	Baik
261	CV CANTIK JELITA	Notifkos	3.48	Baik
262	CV WIJAYATAMA KOSMEDIK	Notifkos	3.48	Baik
263	CV PRIMA CIPTA LESTARI	Notifkos	3.48	Baik
264	CV DRDA KLINFAR JAYA	Notifkos	3.48	Baik
265	CV MUTIARA DERMA ABADI	Notifkos	3.48	Baik
266	CV RATNASARI	Notifkos	3.48	Baik
267	CV ENRYSA CAHAYA MANDIRI	Notifkos	3.48	Baik
268	CV MANDIRI JAYA ABADI	Notifkos	3.48	Baik
269	CV Villi Janthi	Notifkos	3.48	Baik
270	CV ASIA SKINLAB	Notifkos	3.48	Baik
271	PT ADIMULIA SARIMAS INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
272	CV DEWI KARTIKA	Notifkos	3.48	Baik
273	PT ADEV NATURAL INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
274	CV CAHAYA MULTI MANDIRI	Notifkos	3.48	Baik
275	CV AURA CEMERLANG COSMECEUTICAL	Notifkos	3.48	Baik
276	CV MURNI SEJATI	Notifkos	3.48	Baik
277	CV BERKAH MANDIRI	Notifkos	3.48	Baik
278	CV SYIFA GLOBAL INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
279	CV BINTANG JAYA	Notifkos	3.48	Baik
280	CV DEATH POMADE	Notifkos	3.48	Baik
281	CV RAMI ALAM INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
282	CV CRUSH GLOBAL INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
283	CV DIZZA KARYA UTAMA	Notifkos	3.48	Baik
284	CV HOLY AESTHETIC INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
285	CV R.D. MUTIARA ABADI	Notifkos	3.48	Baik
286	CV BEC WINNER	Notifkos	3.48	Baik
287	CV GEMILANG SUKSES LESTARI	Notifkos	3.48	Baik
288	CV HARITH SINERGI MULIA	Notifkos	3.48	Baik
289	CV ALMAHYRA SUMBER REJEKI INDOSEHAT	Notifkos	3.48	Baik
290	CV RV TIRTA WANGI	Notifkos	3.48	Baik
291	CV CEMERLANG ABADI JAYA	Notifkos	3.48	Baik
292	CV COSMETICS KEMPO INDUSTRI	Notifkos	3.48	Baik
293	CV ANUGERAH ESTETIKA ABADI	Notifkos	3.48	Baik
294	CV AMIFA MANDIRI INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
295	CV ALVIA AMANTI	Notifkos	3.48	Baik
296	CV RAJA HILARI	Notifkos	3.48	Baik
297	CV MAROGIE AL KHAFA	Notifkos	3.48	Baik
298	CV RAMS DIGITAL CREATIVE	Notifkos	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
299	CV ANNA SKIN KLINIK	Notifkos	3.48	Baik
300	CV RIAS MAJU SEJAHTERA	Notifkos	3.48	Baik
301	CV HENSAMA SUKSES JAYA	Notifkos	3.48	Baik
302	CV RIZQI AMINIA	Notifkos	3.48	Baik
303	CV MELADERMA	Notifkos	3.48	Baik
304	CV AYUNDA DERMA LESTARI	Notifkos	3.48	Baik
305	CV ZADAMGLOW ESTETIKA	Notifkos	3.48	Baik
306	CV SOLUSI KECANTIKAN INDONESIA NUSANTARA	Notifkos	3.48	Baik
307	CV GUELE KOSMETIK INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
308	PT AMORE NATURA PERSADA	Notifkos	3.48	Baik
309	CV GALUH CHANDRA KIRANA	Notifkos	3.48	Baik
310	PT ALADDIN SARANA INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
311	CV EBYMADA JAYA ABADI	Notifkos	3.48	Baik
312	CV GOLDENTIME INDO	Notifkos	3.48	Baik
313	CV PARIKESIT SUKSES CIPTA KARYA	Notifkos	3.48	Baik
314	CV TOARINDO	Notifkos	3.48	Baik
315	CV ALAMI ANUGERAH SEJATI	Notifkos	3.48	Baik
316	CV HAIHA INSPIRA	Notifkos	3.48	Baik
317	CV BIOMA INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
318	CV PODANG MAS	Notifkos	3.48	Baik
319	CV O CAHAYA ELIT	Notifkos	3.48	Baik
320	PT ALPHA BELLA PASIFIK	Notifkos	3.48	Baik
321	CV ELQUEEN BERKAH JAYA	Notifkos	3.48	Baik
322	CV SKIN KOSMETIKA CHANDRA	Notifkos	3.48	Baik
323	CV DELIMA AESTHETIC CLINIC	Notifkos	3.48	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
324	CV ANGKASA BUMI GEMILANG	Notifkos	3.48	Baik
325	CV TATANIAGA ESTETIK MEDIKA	Notifkos	3.48	Baik
326	CV RASA KARYA INDONESIA	Notifkos	3.48	Baik
327	CV ALAM ZEMPOL	Notifkos	3.48	Baik
328	PT. Clinisindo Laboratories	Uji Pra Klinik/Klinik	3.48	Baik
329	PT. Dexa Medica	Uji Pra Klinik/Klinik	3.48	Baik
330	PT.Soho Industri Pharmasi	Uji Pra Klinik/Klinik	3.48	Baik
331	PT. Sinde Budi Sentosa	Uji Pra Klinik/Klinik	3.48	Baik
332	AMERTA BUANA	OT	3.41	Baik
333	JANNA PERSADA AGENG	OT	3.41	Baik
334	KEMBANG BULAN	OT	3.41	Baik
335	PURPLE THREE HEALTHCARE	OT	3.41	Baik
336	TIRTA CAHAYA PURNAMA	OT	3.41	Baik
337	VICOMAS INTERNASIONAL	OT	3.41	Baik
338	INDONESIA ANDALAN JADI SEJAHTERA	OK & SK	3.41	Baik
339	JOE SINAR ABADI	OK & SK	3.41	Baik
340	MEGA ESA FARMA	OK & SK	3.41	Baik
341	MERSIFARMA TIRMAKU MERCUSANA	OK & SK	3.41	Baik
342	PERTIWI PARAHITA TEKNOLOGI	OK & SK	3.41	Baik
343	QUANTUM LABORATORIS INTERNASIONAL	OK & SK	3.41	Baik
344	EAGLE INDO PHARMA	OK & SK	3.41	Baik
345	NUSANTARA BETA FARMA	OK & SK	3.41	Baik
346	BINTANG KUPU-KUPU	Iklan OT, OK, & SK	3.41	Baik
347	MELKID 22	Iklan OT, OK, & SK	3.41	Baik
348	CV NADIS HERBAL	Notifkos	3.41	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
349	CV FRAYUSOJA ABADI	Notifkos	3.41	Baik
350	CV MAULANA HAQ	Notifkos	3.41	Baik
351	CV GRAHA PRIMA	Notifkos	3.41	Baik
352	CV HERLINA INDAH	Notifkos	3.41	Baik
353	CV ORGANIC LOMBOK INDONESIA	Notifkos	3.41	Baik
354	CV CITRA PESONA COSMINDO	Notifkos	3.41	Baik
355	CV ANARE KEMILAU INDONESIA	Notifkos	3.41	Baik
356	PT. Royal Medicalink Pharmalab	Uji Pra Klinik/Klinik	3.41	Baik
357	PT. Mega Medica Pharmaceutical	Uji Pra Klinik/Klinik	3.41	Baik
358	PT. Kalbe Blackmores Nutrition	Uji Pra Klinik/Klinik	3.41	Baik
359	Aksamala Adi Andana	OT	3.33	Baik
360	ALLATIEF HERBAL	OT	3.33	Baik
361	ARISTO MAKMUR	OT	3.33	Baik
362	AVODAH INDONESIA	OT	3.33	Baik
363	BINA SYIFA MANDIRI	OT	3.33	Baik
364	BIOLIFE INDONESIA	OT	3.33	Baik
365	CAHAYA LIEMBERS	OT	3.33	Baik
366	CV KURNIA AGRO LESTARI	OT	3.33	Baik
367	DAXEN INDONESIA	OT	3.33	Baik
368	DJAWI	OT	3.33	Baik
369	ESKAYVIE GLOBAL INDONESIA	OT	3.33	Baik
370	FAZA CIPTA KREASI	OT	3.33	Baik
371	HARAMAYN LINTAS BENUA	OT	3.33	Baik
372	HERBA EMAS WAHIDATAMA	OT	3.33	Baik
373	HERBAL SALAM	OT	3.33	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
374	HONG RUI	OT	3.33	Baik
375	INTERBAT	OT	3.33	Baik
376	MECOSIN INDONESIA	OT	3.33	Baik
377	MORINGA ORGANIK INDONESIA	OT	3.33	Baik
378	NJONJA MENEER	OT	3.33	Baik
379	PARADIS3	OT	3.33	Baik
380	PHAPROS TBK	OT	3.33	Baik
381	PHYTOCHEMINDO REKSA	OT	3.33	Baik
382	PUSPITA RADJA	OT	3.33	Baik
383	RINJANI TIRTA	OT	3.33	Baik
384	SARAKA MANDIRI SEMESTA	OT	3.33	Baik
385	SATYA NATURAL JUICE	OT	3.33	Baik
386	SEKAR JAWI	OT	3.33	Baik
387	SINAR EFFENDI MURNI	OT	3.33	Baik
388	SINERGY PUTRI PERTIWI	OT	3.33	Baik
389	SUMBER SARI	OT	3.33	Baik
390	TAMBAR JAYA	OT	3.33	Baik
391	TIGA PUSPA	OT	3.33	Baik
392	TRI BUWANA WINATRA DARYA	OT	3.33	Baik
393	TUMBUH LESTARI	OT	3.33	Baik
394	AGRO MITRA ALIMENTARE	OK & SK	3.33	Baik
395	ASIASEJAHTERA PERDANA PHARMACEUTICAL	OK & SK	3.33	Baik
396	AYU AGUNG	OK & SK	3.33	Baik
397	BERDIKARI TUNGGAL CITRA	OK & SK	3.33	Baik
398	BME INTERNATIONAL INDONESIA	OK & SK	3.33	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
399	CITRA SUKSES NUTRINDO	OK & SK	3.33	Baik
400	ECOMPAZZ INDONESIA	OK & SK	3.33	Baik
401	ENFAGAIN NUTRI FARMA	OK & SK	3.33	Baik
402	FERRON PAR PHARMACEUTICALS	OK & SK	3.33	Baik
403	FUTAMED PHARMACEUTICALS	OK & SK	3.33	Baik
404	GLOBAL SIGHT	OK & SK	3.33	Baik
405	H&E DERMATECH INDONESIA	OK & SK	3.33	Baik
406	HASTA KENCANA JAYA	OK & SK	3.33	Baik
407	HERBA UTAMA	OK & SK	3.33	Baik
408	HEXPHARM JAYA	OK & SK	3.33	Baik
409	INDO SQUA PRIMA	OK & SK	3.33	Baik
410	MUDITA KARUNA	OK & SK	3.33	Baik
411	PABRIK PHARMASI DAN KIMIA DASA ESA FARMA	OK & SK	3.33	Baik
412	PIM PHARMACEUTICALS	OK & SK	3.33	Baik
413	PRIMA MEDIKA LABORATORIES	OK & SK	3.33	Baik
414	SANBE FARMA	OK & SK	3.33	Baik
415	TIRTA ALAM SEGAR	OK & SK	3.33	Baik
416	FADZHERA BERKARYA	OK & SK	3.33	Baik
417	INTERNATIONAL CHEMICAL INDUSTRY	OK & SK	3.33	Baik
418	MUNDIPHARMA HEALTHCARE INDONESIA	OK & SK	3.33	Baik
419	NECTURIST SUMBER SEHAT INDONESIA	OK & SK	3.33	Baik
420	PT KREASI MUDA PRIMA	OK & SK	3.33	Baik
421	SEHAT BERKAH ILLAHI	OK & SK	3.33	Baik
422	HEXPHARM JAYA	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
423	KK INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
424	MULIA FARMA SUCI	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
425	NATURAFIT THIBBUNNABAWI	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
426	PJ CAP KERA	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
427	PT BALATIF	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
428	PT HENSON FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
429	PT MEGA LIFESCIENCES	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
430	PT PERTIWI AGUNG	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
431	PT SETIA KAWAN ABADI	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
432	PT. Aimfood Manufacturing Indonesia	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
433	PT. BINTANG TOEDJOE	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
434	PT. DELTOMED LABORATORIES	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
435	PT. KALBE FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
436	PT. MEDIKON PRIMA LABORATORIES	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
437	PT. PACIFIC IMAGE INTERNATIONAL	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
438	PT. RADIANT SENTRAL NUTRINDO	Iklan OT, OK, & SK	3.33	Baik
439	CV CALYSTA PRIMA AESTHETIC	Notifkos	3.33	Baik
440	CV NABILA ESTETIKA INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
441	CV Winner Kharisma Abadi	Notifkos	3.33	Baik
442	CV FIVOT	Notifkos	3.33	Baik
443	CV AZ-ZAHRA SARANA MEDIKA	Notifkos	3.33	Baik
444	CV PRIMA SATYA ABADI	Notifkos	3.33	Baik
445	PT AMINDOWAY JAYA, PT	Notifkos	3.33	Baik
446	CV AYU SEJUK	Notifkos	3.33	Baik
447	PT ABHIPRAYA SATWIKA AHARA	Notifkos	3.33	Baik
448	CV SARAH KHARISMA BEAUTY	Notifkos	3.33	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
449	CV CITRA MARVELLA	Notifkos	3.33	Baik
450	CV DELTA MEGAH RAYA	Notifkos	3.33	Baik
451	CV BERKAH BAHAGIA SEJAHTERA	Notifkos	3.33	Baik
452	PT ALFA VIKTORI FAMILIA	Notifkos	3.33	Baik
453	CV Srikandi Borneo Putri	Notifkos	3.33	Baik
454	CV ELITE CENTER	Notifkos	3.33	Baik
455	CV SAVANA BERKAH	Notifkos	3.33	Baik
456	CV MOUZA	Notifkos	3.33	Baik
457	CV Flower Beauty Corp	Notifkos	3.33	Baik
458	CV PHYSICOSOMATIC MEDIK INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
459	CV NACRE MUTIARA INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
460	CV ASANKA WIJAYA	Notifkos	3.33	Baik
461	CV ATTAMANA KOSMETIK INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
462	CV DERMA SCIENCE	Notifkos	3.33	Baik
463	PT AKSES NUSANTARA DISTRIBUSI	Notifkos	3.33	Baik
464	CV RATU AGUNG JAYA	Notifkos	3.33	Baik
465	CV FITRA PRIMA BERJAYA	Notifkos	3.33	Baik
466	PT AEON INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
467	CV SHANUM	Notifkos	3.33	Baik
468	PT AESTIKA MARWA INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
469	CV SARI AMERTHA	Notifkos	3.33	Baik
470	CV BINTANG GEMILANG MEDIKA	Notifkos	3.33	Baik
471	CV NICOS RAJA ABADI	Notifkos	3.33	Baik
472	CV SINAR MIRANDA	Notifkos	3.33	Baik
473	CV SAPTA TALI KENCANA	Notifkos	3.33	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
474	CV DERYA SYAH GLOBALINDO	Notifkos	3.33	Baik
475	CV BANGUN SUKSES SEJAHTERA	Notifkos	3.33	Baik
476	CV HANABIO	Notifkos	3.33	Baik
477	CV ROSALIA KOSMETIK	Notifkos	3.33	Baik
478	CV ASIAGLOW BERLIAN	Notifkos	3.33	Baik
479	CV QADIZZA SUCCESS MANDIRI	Notifkos	3.33	Baik
480	CV HANA COSMETIC	Notifkos	3.33	Baik
481	CV BERMULA DARI KECANTIKAN	Notifkos	3.33	Baik
482	CV NABILZA COSMETIC INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
483	PT AGADIR ARGAN INDONESIA	Notifkos	3.33	Baik
484	CV AZIZAH ANUGRAH ABADI	Notifkos	3.33	Baik
485	CV ALBIZAR PERDANA	Notifkos	3.33	Baik
486	CV CIPTA MANDIRI KELUARGA	Notifkos	3.33	Baik
487	PT. Konimex	Uji Pra Klinik/Klinik	3.33	Baik
488	PT. Neumedik Indonesia	Uji Pra Klinik/Klinik	3.33	Baik
489	AL MANAR HERBAFIT	OT	3.26	Baik
490	ARDHI JAYA	OT	3.26	Baik
491	BAROKAH ALAM RAYA	OT	3.26	Baik
492	BERKAH MAJU JAYA	OT	3.26	Baik
493	BEST WORLD INDONESIA	OT	3.26	Baik
494	BIOMED	OT	3.26	Baik
495	CAPUNG INDAH ABADI	OT	3.26	Baik
496	CITRA NUSA INSAN CEMERLANG	OT	3.26	Baik
497	DAUN TERATAI PHARMACEUTICAL	OT	3.26	Baik
498	DOS-NI-ROHA	OT	3.26	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
499	FATHONAH AMANAH SHIDIQ TABLIGH (PT FAST)	OT	3.26	Baik
500	GRAHA FARMA	OT	3.26	Baik
501	GUNA NUTRINDO SEHAT	OT	3.26	Baik
502	HERBAFARMA	OT	3.26	Baik
503	HERBALTAMA PERSADA	OT	3.26	Baik
504	INDO SEHAT LESTARI	OT	3.26	Baik
505	INDOHERBAL SEJATI	OT	3.26	Baik
506	JAYA NATURAL	OT	3.26	Baik
507	JAYA RISMA	OT	3.26	Baik
508	KARYA PAK OLES TOKCER	OT	3.26	Baik
509	KEMBAR SEJATI	OT	3.26	Baik
510	KHARISMA HERBAL NUSANTARA	OT	3.26	Baik
511	MARGUNA TARULATA APK FARMA	OT	3.26	Baik
512	MITRA HARAPAN MANDIRI	OT	3.26	Baik
513	MULIA AYURVEDIC SANJIVANI	OT	3.26	Baik
514	MUSTIKA RATU	OT	3.26	Baik
515	OLSHOP LAINA CABI	OT	3.26	Baik
516	PC. ON OR PLOP FAT-FAT LING/880	OT	3.26	Baik
517	PERUSAHAAN JAMU AIR MANCUR DISINGKAT PT AIR MANCUR	OT	3.26	Baik
518	PPMKP KBM INK I PERUM PERHUTANI	OT	3.26	Baik
519	PT JIWOONE	OT	3.26	Baik
520	ROCHMAN JAYA	OT	3.26	Baik
521	SARAS SUBUR AYOE	OT	3.26	Baik
522	SARIPUTRA ABDI MAKMUR	OT	3.26	Baik
523	Sehat Secara Alami	OT	3.26	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
524	SINAR HERBA RADIX	OT	3.26	Baik
525	STILASI FARMALOGIST	OT	3.26	Baik
526	SYAWAL HERBA SUKSES	OT	3.26	Baik
527	TRISTAR OPTIMA PERKASA	OT	3.26	Baik
528	YOSUA MANDIRI GRUP	OT	3.26	Baik
529	ALAM AGUNG LESTARI	OK & SK	3.26	Baik
530	ALPHA MAKMUR SENTOSA INDONESIA	OK & SK	3.26	Baik
531	AMINDOWAY JAYA	OK & SK	3.26	Baik
532	ASIA HEALTH ENERGI BEVERAGES	OK & SK	3.26	Baik
533	BEAUTY MIND INTERNATIONAL	OK & SK	3.26	Baik
534	Bhineka Usada Raya	OK & SK	3.26	Baik
535	COMBIPHAR	OK & SK	3.26	Baik
536	DIMA BEVERAGES INTERNATIONAL	OK & SK	3.26	Baik
537	DJOJONEGORO C-1000	OK & SK	3.26	Baik
538	ENAGIC INDONESIA	OK & SK	3.26	Baik
539	FINUSOL PRIMA FARMA INT (PT KALBE FARMA)	OK & SK	3.26	Baik
540	GENERO PHARMACEUTICALS	OK & SK	3.26	Baik
541	GREEN NATURE FARM	OK & SK	3.26	Baik
542	GSK CONSUMER HEALTHCARE INDONESIA	OK & SK	3.26	Baik
543	HEALTH AND HAPPINESS INDONESIA	OK & SK	3.26	Baik
544	HERBACORE	OK & SK	3.26	Baik
545	IFARS PHARMACEUTICAL LABORATORIES	OK & SK	3.26	Baik
546	IMFARMIND FARMASI INDUSTRI	OK & SK	3.26	Baik
547	INFION	OK & SK	3.26	Baik
548	INSTAELDRA MEDICA HUSADA	OK & SK	3.26	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
549	JAYA DEWA KREASI	OK & SK	3.26	Baik
550	KARUNIA ALAM SEGAR	OK & SK	3.26	Baik
551	KIMIA FARMA (PERSERO), TBK	OK & SK	3.26	Baik
552	MEDIKON PRIMA LABORATORIES	OK & SK	3.26	Baik
553	MEIJI INDONESIAN PHARMACEUTICAL INDUSTRIES	OK & SK	3.26	Baik
554	MITRA ALAM SEGAR	OK & SK	3.26	Baik
555	NATURMIN	OK & SK	3.26	Baik
556	NOVA CHEMIE UTAMA	OK & SK	3.26	Baik
557	NUTRIFOOD INDONESIA	OK & SK	3.26	Baik
558	PERUSAHAAN INDUSTRI FARMASI DAN DAGANG FIRST MEDIP	OK & SK	3.26	Baik
559	PROSWEAL INDOMAX	OK & SK	3.26	Baik
560	PYRIDAM FARMA TBK	OK & SK	3.26	Baik
561	RAMA EMERALD MULTI SUKSES	OK & SK	3.26	Baik
562	AL-GHUROBA	OK & SK	3.26	Baik
563	BUFA ANEKA	OK & SK	3.26	Baik
564	DEWI TUNJONG	OK & SK	3.26	Baik
565	DRAGON PRIMA FARMA	OK & SK	3.26	Baik
566	HAW PAR HEALTHCARE	OK & SK	3.26	Baik
567	MARIN LIZA FARMASI	OK & SK	3.26	Baik
568	MULIA FARMA SUCI	OK & SK	3.26	Baik
569	SAHARA PUTRA	OK & SK	3.26	Baik
570	CV VICOMAS INTERNASIONAL	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
571	INDUSTRI DJAMU DAN PHARMASI TJAP DJAGO DISINGKAT P	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
572	MITRA IHSAN SEJAHTERA	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
573	ORIGINAL ZNM	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
574	PT AMERTA INDAH OTSUKA	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
575	PT HISAMITSU PHARMA INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
576	PT MIDIX GRAHA FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
577	PT PERSEROAN DAGANG DAN INDUSTRI FARMASI AFIAT	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
578	PT SANBE FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
579	PT. ASIA HEALTH ENERGI BEVERAGES	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
580	PT. DARYA VARIA LABORATORIA TBK	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
581	PT. INDOCARE CITRA PASIFIC	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
582	PT. MERCK INDONESIA TBK	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
583	PT. PHAPROS	Iklan OT, OK, & SK	3.26	Baik
584	CV SURYODERM BEAUTY PERDANA	Notifkos	3.26	Baik
585	CV BANIAR	Notifkos	3.26	Baik
586	CV RAHMIE GROUP	Notifkos	3.26	Baik
587	CV NURFITRI MANDIRI	Notifkos	3.26	Baik
588	PT Amanie Internasional	Notifkos	3.26	Baik
589	CV ATTAMANA	Notifkos	3.26	Baik
590	CV GRACIA ESTETIKA	Notifkos	3.26	Baik
591	CV CITRA HIDUP ALAMI	Notifkos	3.26	Baik
592	CV BELLE CROWN FARMA	Notifkos	3.26	Baik
593	CV METAMORF ANUGRAH ABADI	Notifkos	3.26	Baik
594	CV Aurell	Notifkos	3.26	Baik
595	CV HAVILA	Notifkos	3.26	Baik
596	PT ALAMANDA GLOBAL HEALTH	Notifkos	3.26	Baik
597	CV MIRACLE BIO COSMETICA LABORATORIES	Notifkos	3.26	Baik
598	CV AYU PESONA PRIMA, CV	Notifkos	3.26	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
599	CV AN-NAUFA	Notifkos	3.26	Baik
600	CV CIPTA ANUGERAH BAKTI MANDIRI	Notifkos	3.26	Baik
601	CV TARISHA GLOBAL ESTETIKA	Notifkos	3.26	Baik
602	CV ARYATI	Notifkos	3.26	Baik
603	CV PASOPATI UTAMA	Notifkos	3.26	Baik
604	CV SINJAYA INDODERMA	Notifkos	3.26	Baik
605	CV GEMILANG LOKACIPTA ORION WIJAYA	Notifkos	3.26	Baik
606	CV AISYADERMA MEDIKA	Notifkos	3.26	Baik
607	CV DERMA BEAUTY ROSA	Notifkos	3.26	Baik
608	CV VASHA AMALIASUKARI	Notifkos	3.26	Baik
609	CV MITRA CANTIK ANUGERAH SEJAHTERA	Notifkos	3.26	Baik
610	CV PURITAN MANDIRI INDONESIA	Notifkos	3.26	Baik
611	CV TIGA CAHAYA	Notifkos	3.26	Baik
612	CV SAPUTRA LIZAR	Notifkos	3.26	Baik
613	CV ALICIA SKIN CARE	Notifkos	3.26	Baik
614	CV BBSC	Notifkos	3.26	Baik
615	CV PRATAMA ANUGERAH SEMESTA	Notifkos	3.26	Baik
616	CV NAULI'S	Notifkos	3.26	Baik
617	CV TERCANTIK TERNAMA KOSMETIK	Notifkos	3.26	Baik
618	CV SETIAWAN WIDJAJA	Notifkos	3.26	Baik
619	CV PULUNG JAYA SELALU	Notifkos	3.26	Baik
620	CV SYRADZ INDO GLOBAL	Notifkos	3.26	Baik
621	CV FARMEST CENTER INDONESIA	Notifkos	3.26	Baik
622	CV MD GLOWING	Notifkos	3.26	Baik
623	CV PARIS VANJAPA LAMPUNG	Notifkos	3.26	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
624	CV BILQIS AESTHETIC	Notifkos	3.26	Baik
625	CV BARCH GROUP	Notifkos	3.26	Baik
626	CV MERISTAMA KARYA PERSADA	Notifkos	3.26	Baik
627	PT ALWINDA PRATAMA JAYA	Notifkos	3.26	Baik
628	CV SKINELF JAYA MAKMUR	Notifkos	3.26	Baik
629	CV FAEYZA INDONESIA	Notifkos	3.26	Baik
630	CV ARISTO MAKMUR	Notifkos	3.26	Baik
631	CV ATHAR SEHAT MEDIKA	Notifkos	3.26	Baik
632	CV DEDI JAYA SENTOSA	Notifkos	3.26	Baik
633	CV PURNAMA MENTARI NUSANTARA	Notifkos	3.26	Baik
634	CV GRIYA AYU GRUP	Notifkos	3.26	Baik
635	CV MULTI ARTHA KOSMETIK	Notifkos	3.26	Baik
636	CV ESTETIKA BEAUTY KIRTYA	Notifkos	3.26	Baik
637	CV HAIDIR INDO GROUP	Notifkos	3.26	Baik
638	CV ANANGWIB SKIN HEALTH	Notifkos	3.26	Baik
639	CV SUKSES BERKAT SEJAHTERA	Notifkos	3.26	Baik
640	CV RAFLEA INTILAND	Notifkos	3.26	Baik
641	CV CAHAYA JAYA SEJATI	Notifkos	3.26	Baik
642	CV OLLA SKIN DAILY	Notifkos	3.26	Baik
643	CV NURITA	Notifkos	3.26	Baik
644	CV GRIYA AYU NAJWA	Notifkos	3.26	Baik
645	PT. Luxor Indonesia	Uji Pra Klinik/Klinik	3.26	Baik
646	PT. Phytochemindo	Uji Pra Klinik/Klinik	3.26	Baik
647	ANUGERAH PHARMINDO LESTARI	OT	3.19	Baik
648	IBU SRI	OT	3.19	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
649	INTI MEDIKA FARMA	OT	3.19	Baik
650	PURUSA BHAKTI	OT	3.19	Baik
651	TOYA KONSEP ALAM	OT	3.19	Baik
652	DIMA MESTIKA AGUNG	OK & SK	3.19	Baik
653	HIJAU MURNI ALAMI	OK & SK	3.19	Baik
654	INDOCARE CITRAPASIFIC	OK & SK	3.19	Baik
655	ORYZA FARMA INDONESIA	OK & SK	3.19	Baik
656	PERTIWI AGUNG	OK & SK	3.19	Baik
657	CAHYA KUSUMA	OK & SK	3.19	Baik
658	equator aromaterapi	OK & SK	3.19	Baik
659	HISAMITSU PHARMA INDONESIA	OK & SK	3.19	Baik
660	JEUNESSE GLOBAL	OK & SK	3.19	Baik
661	PERSEROAN DAGANG DAN INDUSTRI FARMASI AFIAT	OK & SK	3.19	Baik
662	MECOSIN INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.19	Baik
663	PT. HARVEST GORONTALO INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.19	Baik
664	PT. RECKITT BENCKISER TRADING INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.19	Baik
665	PT AESVITAL REKSO PUSAKA	Notifkos	3.19	Baik
666	PT ADELPHA PERSADA KOSMETINDO	Notifkos	3.19	Baik
667	PT AGARICUS SIDO MAKMUR SENTOSA	Notifkos	3.19	Baik
668	CV NIARINA BEAUTY, CV	Notifkos	3.19	Baik
669	CV MITRA PRODUCTION	Notifkos	3.19	Baik
670	CV MUDA CANTIK BERSINAR	Notifkos	3.19	Baik
671	CV SRI NINGSIH	Notifkos	3.19	Baik
672	WAHIDA INDONESIA	OT	3.11	Baik
673	CV BINA SYIFA MANDIRI	Iklan OT, OK, & SK	3.11	Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
674	PT AMEE KOSMETIK INDONESIA	Notifkos	3.11	Baik
675	PT. Sidomuncul	Uji Pra Klinik/Klinik	3.11	Baik
676	Aimfood Manufacturing Indonesia	OT	3.04	Kurang Baik
677	BIO NURCOLIES STAR	OT	3.04	Kurang Baik
678	CAHAYA INSAF MANDIRI	OT	3.04	Kurang Baik
679	DIAMOND INTEREST INTERNATIONAL	OT	3.04	Kurang Baik
680	GRA HERBALINDO UTAMA	OT	3.04	Kurang Baik
681	HANIF HERBAL	OT	3.04	Kurang Baik
682	HOLISTIC BIO MEDICINE	OT	3.04	Kurang Baik
683	IMEDCO DJAJA	OT	3.04	Kurang Baik
684	INOVASI MITRA SUKSES	OT	3.04	Kurang Baik
685	JAYA KUSUMA	OT	3.04	Kurang Baik
686	KARYA MANDIRI ISMA	OT	3.04	Kurang Baik
687	LOKA POM MOROTAI	OT	3.04	Kurang Baik
688	MIDIX GRAHA FARMA	OT	3.04	Kurang Baik
689	MULTI BESTRI INDONESIA	OT	3.04	Kurang Baik
690	NIAGA GLOBAL USAHA	OT	3.04	Kurang Baik
691	REZEKI MAKMUR ABADI	OT	3.04	Kurang Baik
692	SANTERI	OT	3.04	Kurang Baik
693	SIDO JODO	OT	3.04	Kurang Baik
694	Anugrah Biotek Farma	OK & SK	3.04	Kurang Baik
695	AGARICUS SIDO MAKMUR SENTOSA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
696	CHARI MAKMUR INDONESIA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
697	DILAM NATUR ABADI	OK & SK	3.04	Kurang Baik
698	FA SALIM TRADING COMPANY	OK & SK	3.04	Kurang Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
699	GRATIA HUSADA FARMA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
700	GUNAREKA POLATAMA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
701	HERBALINDO MANDIRI SENTOSA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
702	HYPHENS PHARMA IND ONESIA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
703	INDO SEHAT MAKMUR	OK & SK	3.04	Kurang Baik
704	INDUSTRI JAMU DAN FARMASI SIDO MUNCUL TBK	OK & SK	3.04	Kurang Baik
705	ITRASAL	OK & SK	3.04	Kurang Baik
706	MEDIFARMA LABORATORIES	OK & SK	3.04	Kurang Baik
707	MINATAMA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
708	NICHOLAS LABORATORIES INDONESIA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
709	NUTRI VITA PHARMA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
710	TIGA PILAR SEJAHTERA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
711	BOEHRINGER INGELHEIM INDONESIA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
712	HALIMAA	OK & SK	3.04	Kurang Baik
713	CV. AGARICUS SIDO MAKMUR SENTOSA	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
714	GUJATI LIMAPULUH SEMBILAN UTAMA	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
715	PT GRATIA HUSADA FARMA	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
716	PT KIMIA FARMA (PERSERO), TBK	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
717	PT. ABBOTT INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
718	PT. Genero Pharmaceuticals	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
719	PT. KALBE BLACKMORES NUTRITION	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
720	PT. PRATAPA NIRMALA	Iklan OT, OK, & SK	3.04	Kurang Baik
721	CV Mayakaren	Notifkos	3.04	Kurang Baik
722	PT ADISTI GENEA ESTETICA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
723	CV SUASTIKA INDONESIA	Notifkos	3.04	Kurang Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
724	CV FAILA PUTRI	Notifkos	3.04	Kurang Baik
725	CV GARUDA MAS	Notifkos	3.04	Kurang Baik
726	CV MAYA CIPTA LESTARI	Notifkos	3.04	Kurang Baik
727	CV Amerin Mannajaya Abadi	Notifkos	3.04	Kurang Baik
728	CV PARFRAINDO UTAMA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
729	CV ROSANNE THEONA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
730	CV ZAFA DUA SATU	Notifkos	3.04	Kurang Baik
731	CV BANYU SPA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
732	CV BERKAT ANUGERAH SEJAHTERA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
733	CV SINAR ZAHRA ABADI	Notifkos	3.04	Kurang Baik
734	CV BATARA BAYU BUANA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
735	CV SAFARI PARFUM	Notifkos	3.04	Kurang Baik
736	CV AQUILA MAGNA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
737	CV PUTRA SURYA ALAM	Notifkos	3.04	Kurang Baik
738	PT ALFA VIVA FAMILI	Notifkos	3.04	Kurang Baik
739	CV ZARA MEDIKA MANDIRI	Notifkos	3.04	Kurang Baik
740	CV MEDIKA SURYA DERMA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
741	PT ALVALIO MAKMUR SEJAHTERA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
742	CV SHAKIRA DERMA MEDIKA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
743	CV SYAMIRA SKIN CARE	Notifkos	3.04	Kurang Baik
744	CV MITRA SKINDO	Notifkos	3.04	Kurang Baik
745	CV PUTRI PERTAMA INTERNASIONAL	Notifkos	3.04	Kurang Baik
746	CV GLECI INDONESIA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
747	CV RAHAYU BAROKAH GEDONGSARI	Notifkos	3.04	Kurang Baik
748	CV TAMAN PERMATA	Notifkos	3.04	Kurang Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
749	CV DEAVY BENING CIPTA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
750	CV GLOWING SENTOSA	Notifkos	3.04	Kurang Baik
751	PT. Herba Utama	Uji Pra Klinik/Klinik	3.04	Kurang Baik
752	HELMIGS PRIMA SEJAHTERA	OT	2.96	Kurang Baik
753	HERBAL MULYA	OT	2.96	Kurang Baik
754	INDUSTRI JAMU BOROBUDUR	OT	2.96	Kurang Baik
755	HASHIMOTO KENKO INDONESIA	OK & SK	2.96	Kurang Baik
756	HEKSATAMAPRIMA	OK & SK	2.96	Kurang Baik
757	IMMUNOTEC PROFARMASIA	OK & SK	2.96	Kurang Baik
758	PT. MEDIFARMA LABORATORIES	Iklan OT, OK, & SK	2.96	Kurang Baik
759	PT. Novell Pharmaceutical Laboratories	Iklan OT, OK, & SK	2.96	Kurang Baik
760	CV CATEL	Notifkos	2.96	Kurang Baik
761	CV SHOFA NATURINDO	Notifkos	2.96	Kurang Baik
762	CV ALCA GLOBAL	Notifkos	2.96	Kurang Baik
763	PT AELIN SOLUSI INTERNASIONAL	Notifkos	2.96	Kurang Baik
764	ALBAIK HERBAL INDONESIA	OT	2.89	Kurang Baik
765	BIOTEK FARMASI INDONESIA	OT	2.89	Kurang Baik
766	CEKINDO BISNIS GRUP	OT	2.89	Kurang Baik
767	DOVES SOPAR INDONESIA	OT	2.89	Kurang Baik
768	EL-HANIF PUTRA MANDIRI GROUP	OT	2.89	Kurang Baik
769	ELIM SENTOSA ABADI	OT	2.89	Kurang Baik
770	HABBASYI NIAGA UTAMA	OT	2.89	Kurang Baik
771	INDUSTRI DJAMU DAN PHARMASI TJAP DJAGO DISINGKAT P	OT	2.89	Kurang Baik
772	KRISNA ADVENTURE	OT	2.89	Kurang Baik
773	MEGA MEDIKA MULTIANUGERAH	OT	2.89	Kurang Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
774	PANCA TUNGGAL WIBAWA	OT	2.89	Kurang Baik
775	RONY DUA PUTRI	OT	2.89	Kurang Baik
776	SARI ENESIS INDAH	OT	2.89	Kurang Baik
777	SINAR KALIMAN SEHAT	OT	2.89	Kurang Baik
778	SINAR KEMIRI	OT	2.89	Kurang Baik
779	SINDE BUDI SENTOSA	OT	2.89	Kurang Baik
780	ULTRA PRIMA ABADI	OT	2.89	Kurang Baik
781	CORONET CROWN	OK & SK	2.89	Kurang Baik
782	DIPA PHARMALAB INTERSAINS	OK & SK	2.89	Kurang Baik
783	FORTUNE STAR INDONESIA	OK & SK	2.89	Kurang Baik
784	FOURMI ASHA SEJAHTERA	OK & SK	2.89	Kurang Baik
785	GTMM GLOBAL	OK & SK	2.89	Kurang Baik
786	IMMORTAL PHARMACEUTICAL LABORATORIES	OK & SK	2.89	Kurang Baik
787	LAPI LABORATORIES	OK & SK	2.89	Kurang Baik
788	OTTO PHARMACEUTICAL INDUSTRIES	OK & SK	2.89	Kurang Baik
789	ANGEL	OK & SK	2.89	Kurang Baik
790	CIN CIN LIMA	OK & SK	2.89	Kurang Baik
791	INDO ABADI SARI MAKMUR	OK & SK	2.89	Kurang Baik
792	INDOPAS INDONESIA	OK & SK	2.89	Kurang Baik
793	INNA PHARMACEUTICAL INDUSTRY	OK & SK	2.89	Kurang Baik
794	SINAR MUTIARA	OK & SK	2.89	Kurang Baik
795	KANDIN BERKAH MANDIRI	Iklan OT, OK, & SK	2.89	Kurang Baik
796	PT IKAPHARMINDO PUTRAMAS	Iklan OT, OK, & SK	2.89	Kurang Baik
797	PT MUSTIKA RATU	Iklan OT, OK, & SK	2.89	Kurang Baik
798	PT. Bayer Indonesia	Iklan OT, OK, & SK	2.89	Kurang Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
799	PT. Industri Jamu Borobudur	Iklan OT, OK, & SK	2.89	Kurang Baik
800	CV DEE`STETIC SADEWA GEMILANG	Notifkos	2.89	Kurang Baik
801	CV DAN`S CITRA ANUGERAH	Notifkos	2.89	Kurang Baik
802	CV FANCYLAND FOOD	Notifkos	2.89	Kurang Baik
803	CV Vinastkei	Notifkos	2.89	Kurang Baik
804	CV CIPTADI BERKAH NUSANTARA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
805	CV SKIN SOLUTION BEAUTY CARE INDONESIA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
806	CV DENARA DUTA MANDIRI	Notifkos	2.89	Kurang Baik
807	CV SURYA PERMATA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
808	CV CEMERLANG BAROKAH	Notifkos	2.89	Kurang Baik
809	PT AIMSKINCARE MANUFACTURING INDONESIA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
810	PT ADIWARNA PESONA INDONESIA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
811	PT ADAF SAFEER INDONESIA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
812	CV EBRIGHT SKIN ESTETIKA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
813	CV ALDINO	Notifkos	2.89	Kurang Baik
814	CV HETIN GOLDEN PEARL	Notifkos	2.89	Kurang Baik
815	CV AVROW SEMESTA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
816	CV SINAR BEAUTY ABADI	Notifkos	2.89	Kurang Baik
817	CV R-KLINIK	Notifkos	2.89	Kurang Baik
818	CV VENDE MEDIKA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
819	PT AKUSARA ADI SAHWAHITA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
820	CV RR VERONICA KOSMETIKA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
821	CV MAWAR CIPTA MANDIRI	Notifkos	2.89	Kurang Baik
822	PT AMANAH SYARIAH INDONESIA	Notifkos	2.89	Kurang Baik
823	PT. Swayasa Prakarsa	Uji Pra Klinik/Klinik	2.89	Kurang Baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
824	HERMED	OT	2.81	Kurang Baik
825	IKAPHARMINDO PUTRAMAS	OT	2.81	Kurang Baik
826	JMG GLOBAL INDAH	OT	2.81	Kurang Baik
827	ALAM ORGANIK MAKMUR	OK & SK	2.81	Kurang Baik
828	FRESENIUS KABI INDONESIA	OK & SK	2.81	Kurang Baik
829	HERBAL MANUFACTURING MALINDO	OK & SK	2.81	Kurang Baik
830	HOLI PHARMA	OK & SK	2.81	Kurang Baik
831	INTIJAYA META RATNA PHARMINDO	OK & SK	2.81	Kurang Baik
832	MERCK INDONESIA TBK	OK & SK	2.81	Kurang Baik
833	PT. BEIERSDORF INDONESIA	Iklan OT, OK, & SK	2.81	Kurang Baik
834	PT. BERNOFARM	Iklan OT, OK, & SK	2.81	Kurang Baik
835	PT. PHAROS	Iklan OT, OK, & SK	2.81	Kurang Baik
836	PT BERSAMA BINA BAHAGIA	Notifkos	2.81	Kurang Baik
837	CV SINAR MEILINDA (KLINIK SHINE)	Notifkos	2.81	Kurang Baik
838	CV AMATEUR INDONESIA	Notifkos	2.81	Kurang Baik
839	CV ARAYU CLINIC INDONESIA (ARAYU AESTHETIC CLINIC)	Notifkos	2.81	Kurang Baik
840	CV HK BEAUTY CARE GLOBAL	Notifkos	2.81	Kurang Baik
841	PT AL HAYYAH TRADERS	Notifkos	2.81	Kurang Baik
842	CV BABYPINK SKINCARE	Notifkos	2.81	Kurang Baik
843	MR GAMAT	OT	2.59	Tidak baik
844	YAHI UTAMA	OT	2.59	Tidak baik
845	CV JAYA NATURAL	Iklan OT, OK, & SK	2.59	Tidak baik
846	CV BILLAGIO MAKIN JAYA	Notifkos	2.59	Tidak baik
847	CV PRESMA ABADI	Notifkos	2.59	Tidak baik
848	NATURA LABORATORIA PRIMA	OK & SK	2.52	Tidak baik

No.	Nama Perusahaan	Layanan yang diakses	Indeks Total	Kategori
849	CV PENGHIBUR	Notifkos	2.52	Tidak baik