

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen  
Kesehatan dan Kosmetik**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM .....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV .....	8
ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
BAB V .....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Olah Data SKM .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	33
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	42

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dian Putri Anggraweni, S.Si, Apt., M.Farm  
NIP : 198007092003122002  
Jabatan : Direktur Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik  
Unit Kerja : Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Agustus 2024

Direktur Standardisasi Obat Tradisional,  
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik



Dian Putri Anggraweni, S.Si, Apt., M.Farm

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, 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 di lingkungan Badan POM;
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;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi 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, ketrampilan 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://bit.ly/skmkeamananmutumanfaatotskk> dan <https://bit.ly/skmkonsultasinspkkotsk> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	72
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 Bulan	Target Jumlah Responden Minimal
1	Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan obat bahan alam Indonesia	72	18	17
2	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetik	871	218	139
<b>Jumlah</b>		<b>943</b>	<b>236</b>	<b>156</b>



### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	24,36%
		Perempuan	118	75,64%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	4,49%
		DI/D2/D3	16	10,26%
		D4/S1	39	25,00%
		S2/Profesi/S3	94	60,26%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	0,64%
		Pegawai Swasta	132	84,62%
		Wiraswasta	4	2,56%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Pegawai BUMN/D	1	0,64%
		Pelajar /mahasiswa	10	6,41%
		Lainnya	8	5,13%
4	Usia	≤ 25 Tahun	19	12,18%
		26 – 30 Tahun	37	23,72%
		31 – 35 Tahun	38	24,36%
		36 – 40 Tahun	15	9,61%
		≥ 41 Tahun	47	30,13%

#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi,	84,31	86,27	85,95	89,22	87,25	90,20	91,18	88,24	88,24	<b>87.87</b>

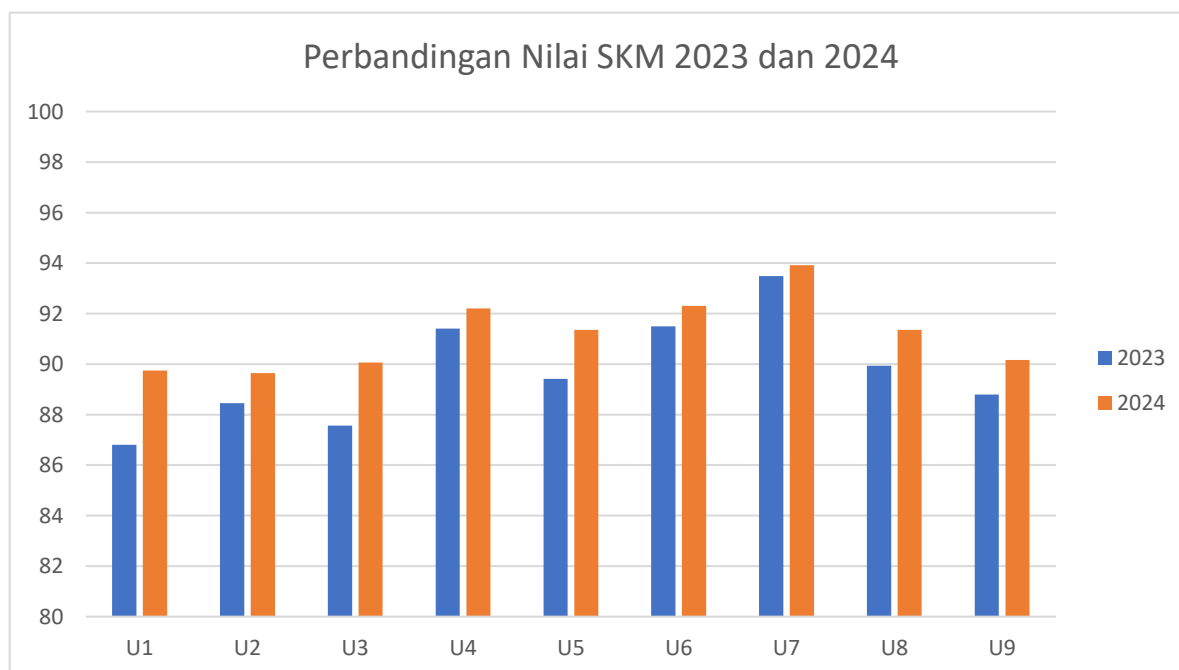
suplemen kesehatan, kosmetik, dan obat bahan alam Indonesia										
Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetik	90,41	90,05	90,57	92,57	91,85	92,57	94,24	91,73	90,41	<b>91.60</b>

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,81	89,74	2,93
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,45	89,64	1,19
U3	Waktu Penyelesaian	87,56	90,06	2,50
U4	Biaya/Tarif	91,41	92,20	0,79
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,41	91,35	1,94
U6	Kompetensi Pelaksana	91,49	92,31	0,82
U7	Perilaku Pelaksana	93,49	93,91	0,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,93	91,35	1,42
U9	Sarana dan Prasarana	88,80	90,17	1,37
Nilai SKM Unit Layanan		<b>89,71</b>	<b>91,19</b>	<b>1,48</b>

Keterangan:

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



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 89,64. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 89,74 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 90,06.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 93,91, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 92,31, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 92,20.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh adanya aduan.

Namun diperoleh beberapa saran/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a) “Mohon penilaian kajian dapat dilakukan dengan waktu lebih singkat dan lebih efektif agar proses registrasi selanjutnya dapat berjalan lebih baik. Semoga layanan di dit standard berjalan makin baik”.
- b) “Waktu yang diestimasikan dalam standar pelayanan masih kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, contoh ada estimasi dalam 1 hari tapi ternyata lebih dari 1 hari atau bahkan tak terjawab. Masih sedikit sulit untuk melakukan konsultasi. Semoga bisa ada sistem yang lebih baik lagi dalam pelayanan”.
- c) “Mohon agar ditambah loketnya sesuai dengan kompetensi petugas yang diklasifikasikan antara OBA, SK, Kuasi, dan Kosmetik, karena terus terang kami pelaku usaha lebih interaktif jika konsultasi dilakukan secara tatap muka”.
- d) “Dipercepat proses kajian nya”.
- e) “Konsultasi via WA jawabannya tidak begitu menjawab, sehingga tetap perlu konsult tatap muka atau melalui email sehingga butuh waktu yang lebih lama dan effort”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan kurang memahami persyaratan pelayanan pengkajian, sehingga pengguna layanan tidak dapat memenuhi data dukung sesuai persyaratan pengkajian.

- 2) Pengguna layanan mengajukan layanan konsultasi di luar regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, misal terkait status registrasi produk, sehingga diberikan jawaban untuk diarahkan konsultasi ke unit teknis terkait.
- 3) Petugas memerlukan waktu dalam melakukan pengkajian, dikarenakan dalam proses pengkajian diperlukan telaah mendalam dan jika diperlukan dilakukan pembahasan dengan tenaga ahli dan lintas unit terkait, sehingga timeline kajian paling lama 85 HK.
- 4) Jawaban konsultasi secara tatap muka, melalui zoom atau melalui *WhatsApp* (untuk konsultasi yang sifatnya sederhana) dengan waktu 1 HK, namun jawaban via email dikirimkan dalam waktu maksimal 5HK.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 13 Agustus 2024.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengguna layanan kurang memahami prosedur/alur pelayanan	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui <i>subsite</i> , leaflet/brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	20 September 2024	Ketua Tim Pokja Yanblik
		Persyaratan	a. Pengguna layanan tidak dapat memenuhi data dukung sesuai persyaratan pengkajian.	a. Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan data dukung yang harus dilampirkan pada permohonan pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat OTSKK (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK)	20 September 2024	Ketua Tim Pokja Yanblik

			<p>b. Pengguna layanan mengajukan konsultasi di luar regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, misal terkait status registrasi produk.</p>	<p>kepada pengguna layanan.</p> <p>b. Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait bahwa layanan konsultasi yang diberikan hanya terkait regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Sosialisasi dapat dilakukan melalui <i>subsite</i>, leaflet/brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).</p>		
		Waktu Penyelesaian	<p>a. Petugas memerlukan waktu dalam melakukan pengkajian, dikarenakan dalam proses pengkajian diperlukan telaah mendalam dan jika diperlukan dilakukan pembahasan dengan tenaga ahli dan lintas unit terkait.</p> <p>b. Jawaban konsultasi via email diberikan dalam waktu maksimal 5HK</p>	<p>a. Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian maksimal 85 HK dan timeline layanan konsultasi regulasi (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan.</p> <p>b. Sudah ada inovasi layanan konsultasi melalui WhatApps (KURAWA), dengan timeline 1 hari kerja untuk konsultasi yang sifatnya sederhana.</p> <p>c. Berdasarkan hasil evaluasi layanan konsultasi, rata-rata penyelesaian dalam waktu 2.04 hari kerja</p>	20 September 2024	Ketua Tim Pokja Yanblik

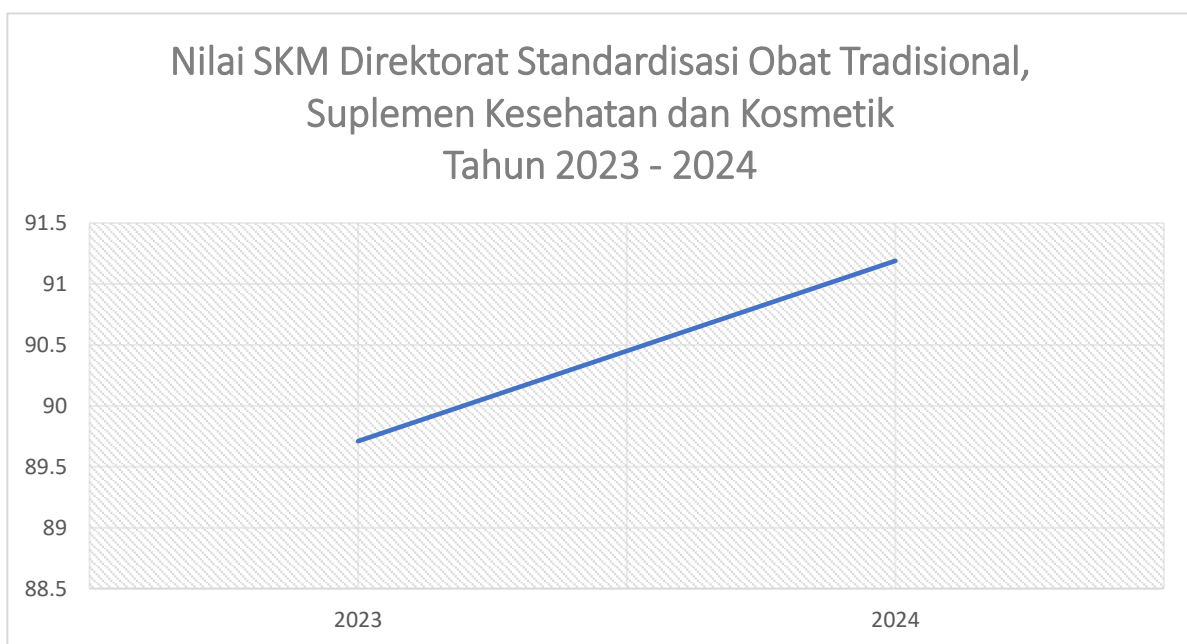
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang diperoleh. Namun ada saran/masukan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan obat bahan alam Indonesia	Mohon penilaian kajian dapat dilakukan dengan waktu lebih singkat dan lebih efektif agar proses registrasi selanjutnya dapat berjalan lebih baik. Semoga layanan di dit standard berjalan makin baik	a. Petugas memerlukan waktu dalam melakukan pengkajian, dikarenakan dalam proses pengkajian diperlukan telaah mendalam dan jika diperlukan dilakukan pembahasan dengan tenaga ahli dan lintas unit terkait.	20 September 2024
		Dipercepat proses kajian nya	b. Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian maksimal 85 HK (standar pelayanan	

			Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan.	
2	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetik	Waktu yang diestimasikan dalam standar pelayanan masih kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, contoh ada estimasi dalam 1 hari tapi ternyata lebih dari 1 hari atau bahkan tak terjawab. Masih sedikit sulit untuk melakukan konsultasi. Semoga bisa ada sistem yang lebih baik lagi dalam pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya layanan konsultasi melalui tatap muka, zoom dan <i>WhatsApp</i> (KURAWA), jawaban konsultasi dapat diberikan dengan timeline 1 hari kerja.</li> <li>b. Layanan konsultasi melalui KURAWA untuk konsultasi yang sifatnya sederhana.</li> <li>c. Jawaban konsultasi via email diberikan dalam waktu maksimal 5HK</li> <li>d. Berdasarkan hasil evaluasi layanan konsultasi, rata-rata penyelesaian dalam waktu 2.04 hari kerja.</li> <li>e. Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan layanan konsultasi regulasi (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan</li> </ul>	20 September 2024
		Mohon agar ditambah loketnya sesuai dengan kompetensi petugas yang diklasifikasikan antara OBA, SK, Kuasi, dan Kosmetik, karena terus terang kami pelaku usaha lebih interaktif jika konsultasi dilakukan secara tatap muka	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya keterbatasan sarana (loket) di gedung athena, namun setiap hari layanan tetap diberikan untuk pengguna layanan yang datang di loket untuk seluruh komoditi melalui zoom dan jawaban tetap dapat diberikan pada hari yang sama.</li> <li>b. Melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan layanan konsultasi regulasi (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan</li> </ul>	20 September 2024
		Konsultasi via WA jawabannya tidak begitu menjawab, sehingga tetap perlu konsult tatap muka atau melalui email sehingga butuh waktu yang lebih lama dan effort	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan konsultasi melalui <i>WhatsApp</i> (KURAWA), dengan timeline 1 hari kerja untuk konsultasi yang sifatnya sederhana.</li> <li>b. Untuk konsultasi yang sifatnya sulit, maka petugas memerlukan waktu untuk memberikan jawaban konsultasi, dan jika diperlukan dilakukan koordinasi internal dengan lintas unit terkait.</li> <li>c. Melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan layanan konsultasi regulasi (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan.</li> </ul>	20 September 2024

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 ke 2024 pada Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,19. Nilai SKM Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 ke 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem, mekanisme dan prosedur, persyaratan, serta waktu penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, serta biaya/tarif.

Jakarta, 23 Agustus 2024

Direktur Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen



Dian Putri Anggraweni, S.Si, Apt., M.Farm  
NIP.19800709 200312 2 002



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

No.	Uraian Pertanyaan
U1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
U2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
U3	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
U4	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
U5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
U6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
U7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
U8	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
U9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
U10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
U11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

### 2. Hasil Olah Data SKM

- a. Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetika, dan obat bahan alam Indonesia

Tahun	: 2024
Unit Kerja	: Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Jenis Layanan	: Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetika, dan obat bahan alam Indonesia
Target	: 17
Total Responden	: 35

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual ...											Keluhan/ Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	Perempuan	24	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah bagus
2	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	Sangat informatif
3	Perempuan	50	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan publik tanpa pamrih dan diberikan gaji yang sesuai
4	Laki-laki	28	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
5	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah sangat baik, terima kasih.
6	Perempuan	42	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Agar pelayanan publik terkait layanan dapat dilakukan lebih dari 1 kali dalam 1 tahun, agar pelayanan dapat lebih baik lagi
7	Laki-laki	43	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	-
8	Perempuan	60	D1/D2/D3	Lainnya	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	-
9	Laki-laki	42	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	3	4	6	4	4	6	5	6	6	5	5	kami ucapkan terimakasih atas materi yang diberikah. untuk pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. perlu pembaruan dalam ketepatan dan kecepatan dalam menjawab pertanyaan yang kami ajukan dalam proses regulasi perijinan yang sedang kami kerjakan.

10	Perempuan	33	S2/Profesi/S 3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
11	Laki-laki	36	S2/Profesi/S 3	Pegawai swasta	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	-
12	Laki-laki	47	S2/Profesi/S 3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	Pelayanan sudah cukup memuaskan
13	Perempuan	50	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	Kualitas pelayanan sudah sangat baik
14	Perempuan	31	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semua sudah berjalan dengan sangat baik
15	Perempuan	33	S2/Profesi/S 3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke
16	Perempuan	46	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	Tingkat kan yg sudah ada sudah baik dan kalau bisa kajian bisa lebih cepat bila data dukung sudah lengkap. Terima kasih ya
17	Perempuan	52	S2/Profesi/S 3	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Mohon penilaian kajian dapat dilakukan dengan waktu lebih singkat dan lebih efektif agar proses registrasi selanjutnya dapat berjalan lebih baik. Semoga layanan di dit standard berjalan makin baik
Nilai Rata-Rata					5,06	5,18	5,23	5,18	5,06	5,35	5,23	5,41	5,47	5,29	5,29	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,2976	0,3045	0,3079	0,3038	0,2976	0,3149	0,3079	0,3183	0,3218	5,2941	0,3114	

b. Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika

Tahun : 2024

Unit Kerja : Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Jenis Layanan : Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika

Target : 139

Total Responden : 178

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual ...											Keluhan/ Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	Laki-laki	20	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
2	Laki-laki	46	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik
3	Laki-laki	65	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup baik pelayanannya
4	Laki-laki	21	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
5	Perempuan	25	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
6	Laki-laki	35	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	-
7	Perempuan	25	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Petugas yang bekerja hari ini sangat membantu menjawab semua pertanyaan saya, Terimakasih.
8	Perempuan	55	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
9	Perempuan	37	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	semoga bisa Lebih ditingkatkan Lagi
10	Perempuan	53	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	-
11	Perempuan	30	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-
12	Perempuan	40	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NA

13	Perempuan	55	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	-
14	Perempuan	24	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
15	Perempuan	27	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat
16	Perempuan	30	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah Baik
17	Perempuan	29	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
18	Perempuan	24	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	5	1	5	4	4	5	5	6	5	5	-
19	Perempuan	40	D1/D2/D3	Lainnya	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
20	Perempuan	34	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	Utk antrian pendaftaran merk agar lebih mudah proses nya. Krm bisa berminggu2 tdk berhasil,harus war..
21	Perempuan	36	S2/Profesi/ S3	Pegawai BUMN/D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	terkadang di sistem OSS gak langsung ngelink ke e- sertifikasi,, pengalaman saya di 2023 2x terjadi error sistem demikian yaitu resertifikasi CPKB dan CPPOB sehingga perlu bolak balik konsul dan ada tunggu tunggu update di pusdatin. Semoga kedepannya sistemnya berjalan dengan lancar.
22	Perempuan	25	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	3	2	2		2	4	2	4	3	4	3	Waktu yang diestimasikan dalam standar pelayanan masih kurang sesuai

																dengan pelayanan yang diberikan, contoh ada estimasi dalam 1 hari tapi ternyata lebih dari 1 hari atau bahkan tak terjawab. Masih sedikit sulit untuk melakukan konsultasi. Semoga bisa ada sistem yang lebih baik lagi dalam pelayanan
23	Perempuan	35	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	antrian loket susah sekali di dapat. selalu penuh atau full. mending sehari atau 2 hari full ini sampe sebulan, 2 bulan gak dapet2. dan ternyata rekan2 lain juga merasakan yg sama. mohon antrian loket harus di permudah buat kami
24	Perempuan	43	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	pelayanan yg diberikan oleh driektorat standarisasi OTSK sangat memuaskan dan pelayanan sangat cepat
25	Perempuan	52	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Semoga bermanfaat buat kita semua & untuk kedepannya semakin maju ???????????
26	Perempuan	69	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	Jaga terus mutu pelayanan
27	Laki-laki	41	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	-

28	Perempuan	33	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah sangat baik, terima kasih.
29	Laki-laki	43	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	-
30	Perempuan	52	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga bermanfaat buat kita semua & untuk kedepannya semakin maju ????????????
31	Perempuan	42	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
32	Perempuan	58	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	6	6	4	6	4	4	5	5	5	untuk kendala seperti notifikasi bermasalah yang kemarin agak cukup lama , mohon ada pengumumannya secara luas agar kami pelaku usaha terutama atasan kami dapat memahami hal ini.... untuk layanan konsultasi by WA sangat membantu
33	Perempuan	43	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	4	4	5	5	6	4	5	5	5	5	Untuk pertanyaan terkait klaim produk yang memang tidak bisa dijawab secara menyeluruh oleh Direktorat Standardisasi OTSKK, apakah memungkinkan jika dibuat suatu sistem konsultasi kolaborasi antara Ditstandard dengan Ditreg sehingga pelaku usaha dapat terfasilitasi dengan melakukan pengajuan

																konsultasi hanya 1 kali namun bisa langsung dilayani oleh direktorat-direktorat terkait. Terima kasih.
34	Perempuan	29	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga pelayanan bermanfaat
35	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua sudah berjalan sangat baik
36	Perempuan	31	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas inovasi dan update yang dilakukan terhadap pelayanan prima yang dilakukan BPOM. Terkait dengan layanan konsultasi yang diberikan sudah sangat baik dan sangat responsif diberikan kepada kami. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.
37	Perempuan	30	S1	Pegawai swasta	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	-
38	Laki-laki	42	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
39	Perempuan	40	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik, dipertahankan dan ditingkatkan
40	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik. Mohon dipertahankan
41	Laki-laki	26	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	Untuk kedepannya semoga pemberian data data yg diperlukan di sistem lebih dipermudah kepada pelaku usaha



42	Perempuan	33	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke
43	Laki-laki	24	S1	Pelajar /mahasiswa	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	Mohon agar ditambah loketnya sesuai dengan kompetensi petugas yang diklasifikasikan antara OBA, SK, Kuasi, dan Kosmetik, karena terus terang kami pelaku usaha lebih interaktif jika konsultasi dilakukan secara tatap muka.
44	Perempuan	52	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	Terus pertahankan layanan konsultasi yang sudah baik selama ini
45	Laki-laki	31	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus
46	Perempuan	32	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	Sangat baik pelayanan yang sudah di berikan saat ini
47	Laki-laki	36	S1	Pegawai swasta	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	
48	Laki-laki	64	≤ SMA/Sede raja	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dipercepat proses kajian nya
50	Perempuan	22	S1	Lainnya	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	
51	Perempuan	43	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan konsultasi sangat membantu kami memberikan arahan
52	Laki-laki	38	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
53	Perempuan	29	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
54	Perempuan	27	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	sudah cukup bagus

55	Laki-laki	41	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Sangat puas
56	Perempuan	37	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
57	Perempuan	29	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	Konsultasi via WA jawabannya tidak begitu menjawab, sehingga tetap perlu konsult tatap muka atau melalui email sehingga butuh waktu yang lebih lama dan effort
58	Laki-laki	28	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat informatif & ibu asti sangat baik
59	Laki-laki	34	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sangat mudah informasi yang disampaikan bagi pelaku bisnis kosmetik yang akan memulai usaha.....
60	Laki-laki	28	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
61	Perempuan	23	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
61	Laki-laki	38	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
63	Laki-laki	50	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Pelayanan petugas sangat baik dan sangat membantu
64	Perempuan	48	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Pelaksanaan konsultasi telah baik dilaksanakan. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan.
65	Perempuan	39	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	saran untuk apliksai antrian BPOM jangan eror terus donk tapi yang saya heran

																meskipun eror pas di kLik Lagi sudh berkurang sisa nomer antriannya..toLng dilancarkan utk pengambiLan antrian BPOM nya yah..Terimakasih
66	Perempuan	25	S1	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah memuaskan
67	Perempuan	46	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
68	Perempuan	29	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon untuk via chat wa, diberikan layanan yang cepat juga, agar dapat arahan/ bimbingan lebih cepat
69	Perempuan	28	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	4	6	5	4	5	5	5	6	4	5	Sudah baik, mohon ditingkatkan untuk proses pelayanan secara online agar bisa mendapat jawaban lebih cepat. Terutama pelayanan konsultasi via zoom. Setelah submit form di subsite, tidak ada info mengenai jadwal konsultasi via zoom.
70	Perempuan	34	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6	Pertahankan.. karena pelayanan sudah sangat baik
71	Perempuan	29	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	OK
72	Perempuan	28	S1	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	4	6	6	6	6	5	Tidak ada. Pelayanan sudah sangat baik, Terima kasih.
73	Perempuan	45	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Layanan di direktorat OTSKK sangat baik

																dan memberikan solusi bagi pelaku usaha yang lokasinya jauh dari pusat dengan kemudahan berkonsultasi melalui online. Agar terus ditingkatkan kualitasnya, makin diperluas informasi layanan yang diberikan agar menjangkau seluruh pelaku usaha di seluruh Indonesia
74	Perempuan	55	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	-
75	Perempuan	24	S1	Pegawai swasta	4	3	5	5	3	4	4	4	6	4	4	setelah melalui konsultasi terkait perizinan baik melalui tatap muka, wa dll. kami izin memberi saran. sebaiknya dijelaskan terkait alur perizinan Obat Tradisional, perbedaan sertifikat dan sertifikat bertahap. Serta alur pengajuan denah sarana serta alur tata udara. dikarenakan ketika kami mengajukan pendampingan untuk sarana denah, kami kurang cukup mendapatkan informasi yang cukup. dan penanganan dalam

																wa maupun sosmed lainnya lama
76	Perempuan	35	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	6	4	5	6	5	5	5	5	5	Kami mengapresiasi respon cepat BPOM dalam menjawab setiap follow up proses kajian yang kami lakukan dimana saat ini kami sedang mendaftarkan kajian terkait strain probiotik dan produk jadi dengan kombinasi strain baru. Namun kami mohon bantuannya agar hasil evaluasi terkait kajian dapat segera kami terima karena jika dihitung sejak awal pendaftaran, timeline evaluasi sudah melebihi yang diinformasikan di regulasi (lebih dari 85 hari kerja). Konfirmasi dari Direktorat Standarisasi OTSK ini kami butuhkan untuk melakukan proses selanjutnya baik di bagian uji klinis maupun registrasi produk. Terima kasih.
77	Perempuan	50	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Kesulitan saat pengambilan nomor antrian secara di Sistem Antrian BPOM online saat pagi hari itu susah sekali

																mendapatkan nomor antrian. Bagi yg memiliki kecepatan internet itu akan mudah sekali. Kalau tidak memiliki kecepatan internet yg dikarenakan tidak ada fasilitas provider fiber optik di perumahannya akan sulit sekali. Bila memungkinkan bisa di buatkan solusinya bagi yg tidak memiliki provider atau fiber optik yg tersedia di perumahannya, ya. Terima kasih
78	Perempuan	35	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	Perempuan	25	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih Bapak/Ibu atas pelayanan yang sangat baik.
80	Laki-laki	30	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	3	3	1	5	5	4	5	4	4	Mohon untuk memperbaiki perusahaan menanyakan terkait produk ataupun regulasi kosmetik untuk segera ditanggapi dan diberikejelasan, menurut saya untuk 1 pertanyaan saja sampai menunggu 5-7 hari kerja? terimakasih.
81	Perempuan	24	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	-

82	Perempuan	35	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik, terima kasih.
83	Perempuan	37	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat membantu
84	Perempuan	34	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	-
85	Laki-laki	64	≤ SMA/Sede raja	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup baik
86	Perempuan	29	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.
87	Laki-laki	42	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan.
88	Perempuan	26	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
89	Laki-laki	50	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah cukup baik
90	Perempuan	42	≤ SMA/Sede raja	Pegawai swasta	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	-
91	Perempuan	33	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah sangat baik, terima kasih.
92	Laki-laki	42	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan.
93	Perempuan	33	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
94	Perempuan	29	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.
95	Perempuan	29	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga pelayanan bermanfaat
96	Perempuan	33	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua sudah berjalan sangat baik

97	Perempuan	31	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semua sudah berjalan dengan sangat baik
98	Perempuan	34	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
99	Laki-laki	42	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
100	Perempuan	35	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik, terima kasih.
101	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke
102	Perempuan	25	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih Bapak/Ibu atas pelayanan
103	Perempuan	29	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bermanfaat
104	Perempuan	51	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mohon untuk waktu konsultasi dapat lebih diperbanyak, saat kami urgent untuk konsultasi, kami harus menunggu antrian di minggu berikutnya jika kami tidak dapat di minggu ini.
105	Perempuan	52	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terus pertahankan layanan konsultasi yang sudah baik selama ini
106	Laki-laki	31	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus
107	Laki-laki	41	S1	Pelajar /mahasiswa	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	Senua sudah cukup baik.. tapi peningkatan layanan adalah keharusan :)
108	Laki-laki	31	≤ SMA/Sede rajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat baik pelayanannya
109	Laki-laki	26	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	Baik



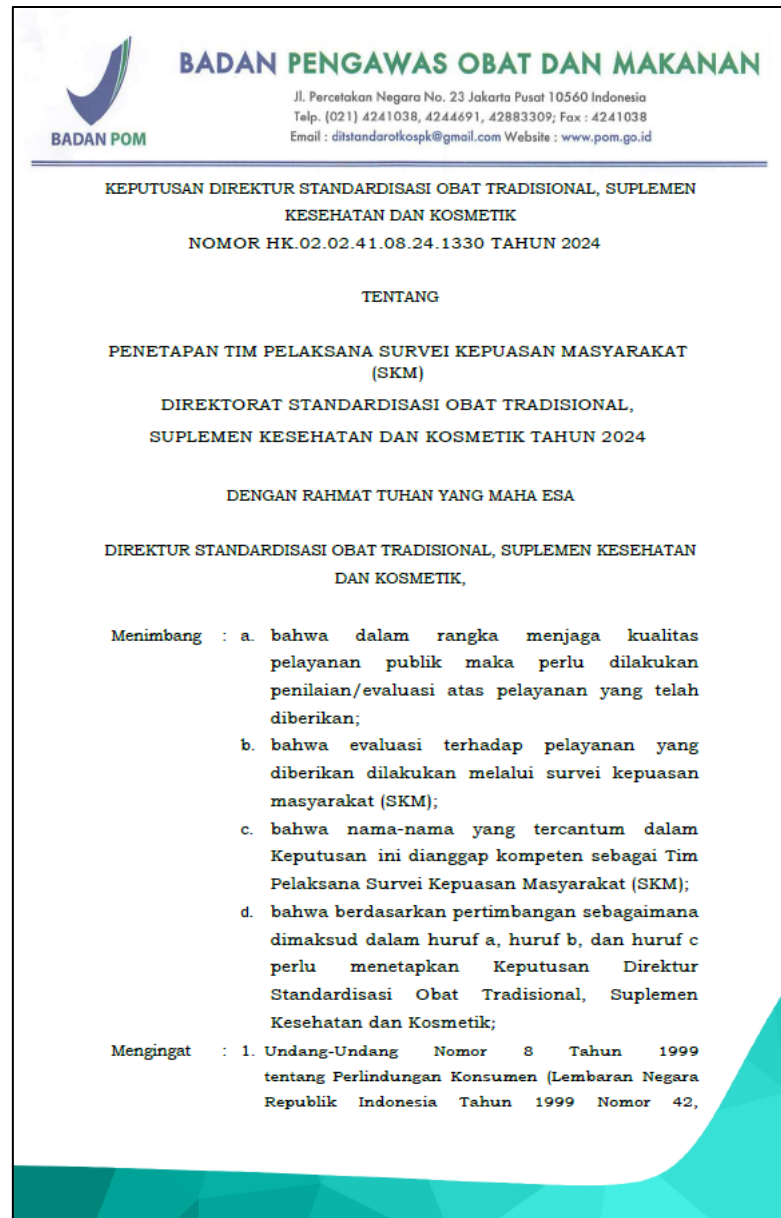
110	Perempuan	28	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	-
111	Perempuan	30	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sudah cukup baik, terima kasih
112	Perempuan	31	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih, atas peningkatan pelayanan yang terus menerus membuka kesempatan bagi pelaku usaha dapat berkonsultasi langsung.
113	Perempuan	26	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
114	Perempuan	23	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
115	Perempuan	39	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Makin baik
116	Perempuan	27	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
117	Perempuan	29	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	Sangat bermanfaat desk konsultasi
118	Perempuan	48	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	6	5	5	5	5	5	Pelayanan & prosedur sudah cukup sesuai dan memadai. Namun dapat ditambahkan perbaikan untuk pelayanan konsultasi & informasi secara online untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat & tepat. Teimakasih
119	Perempuan	34	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
120	Laki-laki	40	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Diperbanyak kegiatan serupa di waktu lain

121	Laki-laki	29	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	-
122	Perempuan	31	S2/Profesi/ S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Terimakasih Mas Hari atas bantuan dan penjelasannya Respon dan ketepatan jawaban yang diberikan sangat membantu
123	Perempuan	26	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	sudah baik, terimakasih bpom
124	Perempuan	29	S2/Profesi/ S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Sering dilakukan kegiatan seperti ini mencakup semua aspek
125	Perempuan	48	S2/Profesi/ S3	Pelajar /mahasiswa	4	4	5	4	4	5	5	2	4	3	5	Masih belum mendapat jawaban yang memuaskan terkait acuan regulasi zat pewarna termasuk regulasi nilai ratio perbandingan zat pewarna. Kami menggunakan source pewarna dari Colorcon, dimana kategori oos hanya berlaku di Indonesia saja, formula yg sama dapat diterima di negara2 lain.
126	Perempuan	25	S2/Profesi/ S3	Lainnya	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	-
127	Perempuan	28	S1	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	-
128	Perempuan	38	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	Sangat bermanfaat dan semoga acara ini konsisten

129	Perempuan	28	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat bagus
130	Perempuan	30	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	Sangat Baik dan Melayani dengan baik ... Terimakasih ibu dewi.k
131	Perempuan	31	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semua sudah berjalan dengan sangat baik
132	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke
133	Perempuan	28	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Bermanfaat
134	Perempuan	34	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat melakukan improvement
135	Laki-laki	31	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih tas peningkatan pelayanannya
136	Perempuan	31	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terima kasih atas inovasi dan update yang dilakukan
137	Perempuan	51	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	mohon untuk waktu konsultasi dapat lebih diperbanyak
138	Perempuan	24	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sejauh ini sudah sangat baik, semoga selalu dipertahankan
139	Perempuan	43	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah bagus
Nilai Rata-Rata					5,42	5,41	5,48	5,47	5,36	5,55	5,51	5,55	5,65	5,50	5,42	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,0390	0,0389	0,0394	0,0394	0,0386	0,0399	0,0396	0,0399	0,0407	0,0395	0,0390	

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
  3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);
  4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  5. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN 2024.

Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagaimana terlampir.

Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu bertugas:

- a. Menyampaikan pelaksanaan SKM kepada para pengguna layanan publik berupa Layanan Kajian dan Konsultasi Regulasi dan Standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik;
- b. Meminta dan mengajak para pengguna layanan publik untuk mengisi survei pada fasilitas yang telah disediakan;
- c. Melakukan pengolahan data hasil survei;
- d. Membuat dan menyampaikan laporan pelaksanaan hasil survei kepada pihak-pihak terkait;
- e. Mempublikasikan hasil survei;
- f. Membuat rencana tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

-4-

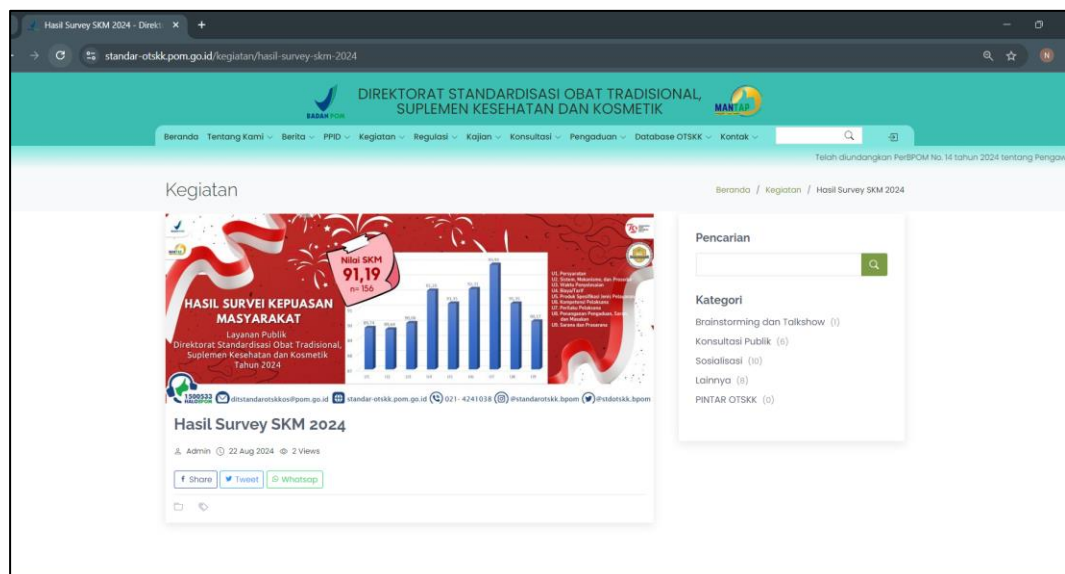
Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 1 Februari 2024  
DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL,  
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK,



DIAN PUTRI ANGGRAWENI, S.SI., APT., M.FARM

## b. Publikasi Hasil SKM

(1) Melalui subsite <https://standar-otskk.pom.go.id/>



(2) Melalui Media Elektronik pada E-kiosk di Gedung Athena Lantai 1

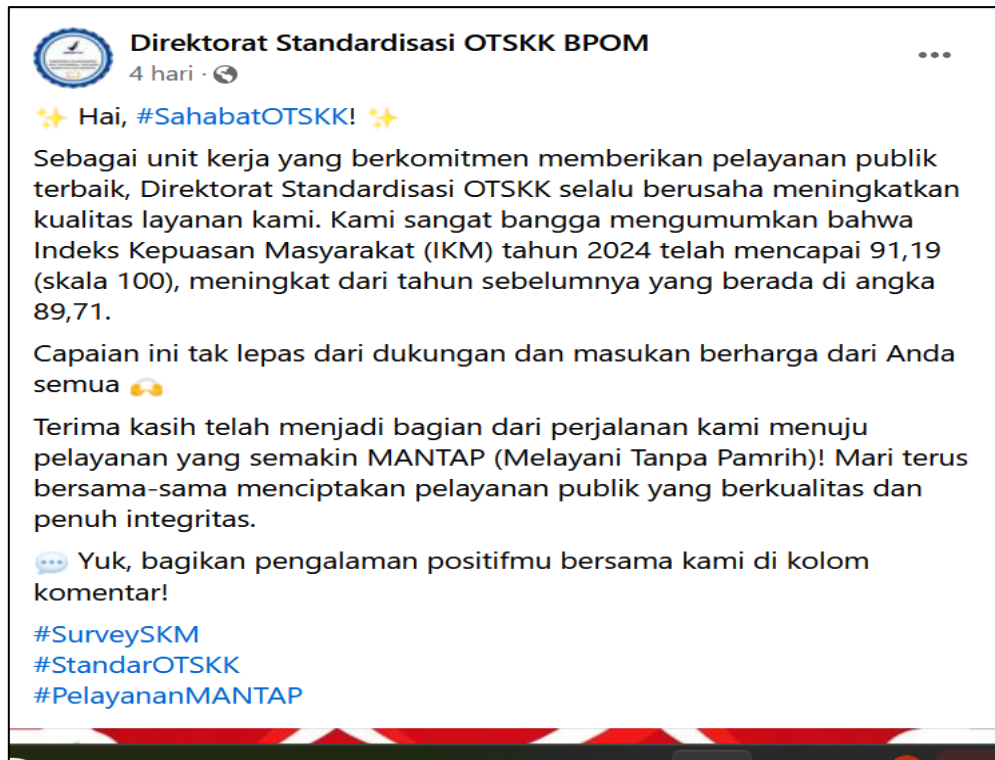


(3) Melalui Media Sosial Instagram standarotskk.bpom



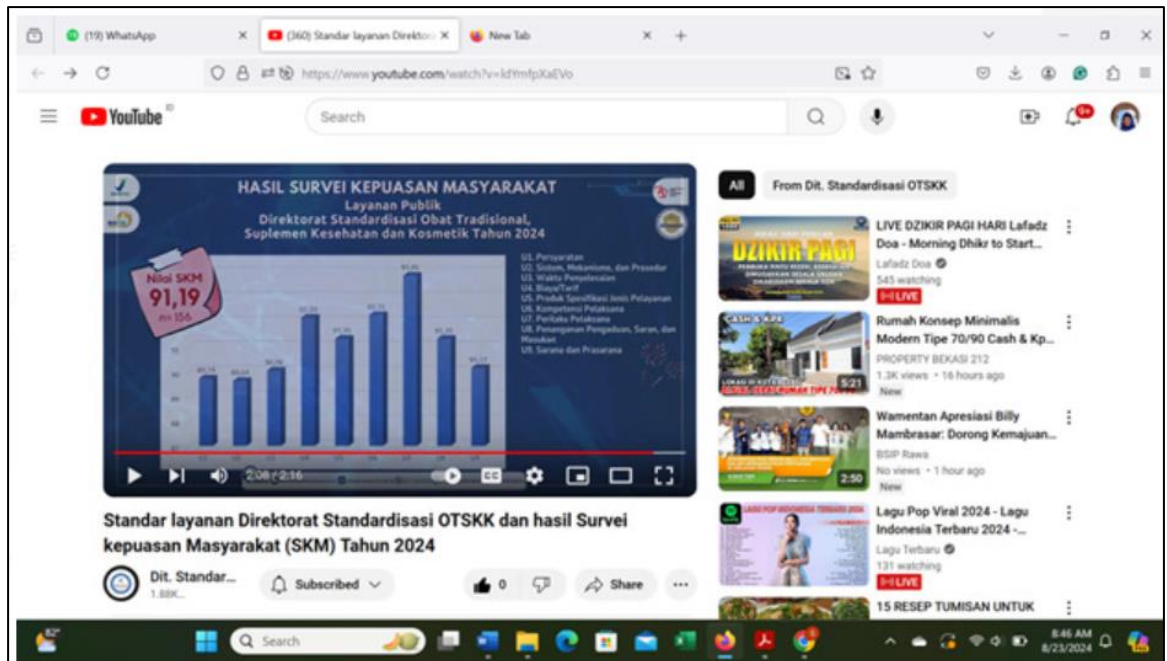


(4) Melalui media sosial Facebook





(5) Melalui media YouTube Dit. Standardisasi OTSKK

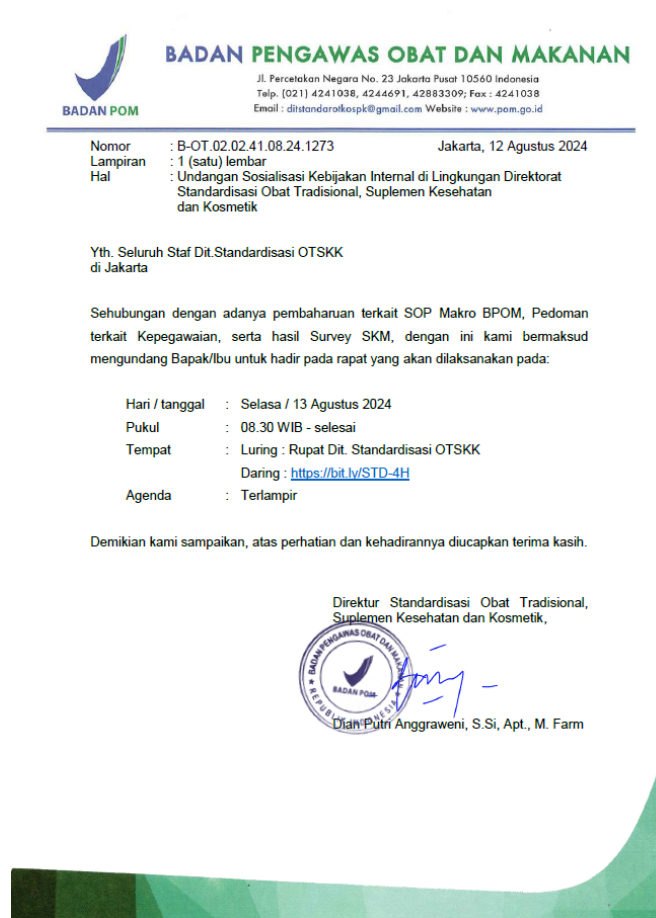


(6) Dipasang di loket layanan gedung Athena













c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM











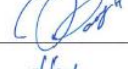

(1) Undangan



























(2) Daftar Hadir





**DAFTAR HADIR**  
**RAPAT SOSIALISASI KEBIJAKAN INTERNAL DAN PEMBAHASAN HASIL SURVEY SKM**  
**DALAM RANGKA PEMANTAPAN DAN INTERNALISASI REFORMASI BIROKRASI**  
**Hari/Tanggal : Selasa, 13 Agustus 2024**

NO	NAMA	Jenis Kelamin P/L	INSTANSI / UNIT KERJA	TANDA TANGAN
1	Muan Putri	P	Dit. Std OTSK	
2	Apriat	L	Dit. Standar OTSK	
3	Masruroh	P	Dit. Std OTSK	
4	Sani Indira. S.	P	Dit. Std OTSK	
5	Shafira	P	Dit. Std OTSK	
6	Suhardatik	P	Dit. Std OTSK	
7	Yusrina Kartika	P	Dit. Std OTSK	
8	Tiffany Sasmitha	P	Dit. Std OTSK	
9	Wijayah	P	Dit. Std OTSK	
10	Epinur	L	Mr. Mawarke	

NO	NAMA	Jenis Kelamin P/L	INSTANSI / UNIT KERJA	TANDA TANGAN
11	Eko Rini Prahayu	P	Dit. Standar OTSK	
12	Ria Alifia H	P	Dit. Std OTSK	
13	Nuzulul Wahyuningsih	P	Dit. Standar OTSK	
14	Alfina Nur Fitriani	P	Dit. Std OTSK	
15	Firas Pratama	L	Dit. Std OTSK	
16	Ihham S	L	Dit. Std OTSK	
17	Virza Aviraldia R	L	Dit. Std. OTSK	
18	Fadhilan A. Haq	P	Dit. Std OTSK	
19	Hary A-R	L	Dit. Std OTSK	
20	Rival F	L	Dit. Std. OTSK	
21	Randy H	L	Dit. Std. OTSK	
22	Hany Nurhanifah	P	Dit. Std OTSK	

NO	NAMA	Jenis Kelamin P/L	INSTANSI / UNIT KERJA	TANDA TANGAN
23	Erni Rahmawati	P	Dit-standar OTSKK	
24	Lili Amelin	P	Dit Std OTSKK	
25	Arie Kurniawaty	P	Dit Std OTSKK	
26	Ni Wyan Satriani	P	Dit SH OTSKK	
27	Rosa IHP	P	Dit Std OTSKK	
28	Larasati	P	Dit Std OTSKK	
29	Mira Permayati	P	Dit Std OTSKK	
30	Yayu Wiranti	P	Dit. std OTSKK	
31	Dewi Febriana N P	P	Dit. STD OTSKK	
32	Elpina Yuniati	P	Dit Std OTSKK	
33	Tebing Hermawaty	P	Dit Std OTSKK	
34	Nisa Aulia R	P	Dit Std OTSKK	

NO	NAMA	Jenis Kelamin P/L	INSTANSI / UNIT KERJA	TANDA TANGAN
35	Noor Lailiy F	P	Dit. Std OTSKK	
36	Tanti Kurniati	P	Dit. Std OTSKK	
37	Piki Eka Susaryanti Rintani	P	Dit. Standar OTSKK	
38	Fanni A	L	Dit Std OTSKK	
39	Rera Muthi Afandi	L	Dit. Standar OTSKK	
40	Dewi Kurniati	P	Dit. Standar OTSKK	
41	Astini Riani	P	Dit. STD OTSKK	
42	Ferdia Radha	L	Dit. Standar OTSKK	
43	Djamilah	L	Dit. Standar OTSKK	
44	Lies Sugianti	P	Dit. Std OTSKK	
45	Yurita A	P	Dit. Std OTSKK	
46	Citra Gusti Lestari	P	Dit Std OTSKK	

NO	NAMA	Jenis Kelamin P/L	INSTANSI / UNIT KERJA	TANDA TANGAN
47	Dwi Hardayani	P	Dit. Std OTSK	
48	sekar Anum Larasati	P	Dit. Std OTSK	
49	Pranita Kurniawan	P	Dit. Std OTSK	
50	Siti Rodiah	P	Dit. Std OTSK	

Penanggungjawab Kegiatan

  
 Arizal, S. Kem  
 NIP. 19800418 200003 1 001

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT  
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN  
KOSMETIK**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
2023**



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,81	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,45	A
3	Waktu Penyelesaian	87,56	B
4	Biaya/Tarif	91,41	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,49	A
7	Perilaku Pelaksana	93,49	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,93	A
9	Sarana dan Prasarana	88,80	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 (2024)	TW 2 (2024)	TW 3 (2023)	TW 4 (2023)	



1	Persyaratan	1.1. Melakukan review persyaratan permohonan pengkajian pada standar layanan publik	-	-	-	V	Ketua Tim Pokja Pelayanan Publik
		1.2. Melakukan Forum Konsultasi Publik terkait Standar Layanan Direktorat Standardisasi OTSKK	V	-	-	-	Ketua Tim Pokja Pelayanan Publik
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian (maksimal 85 HK) kepada pelaku usaha dan <i>stakeholder</i> terkait.  Sosialisasi dapat dilakukan melalui <i>subsite</i> , brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	-	-	V	V	Ketua Tim Kajian OTSKK
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan konsultasi regulasi OTSKK.  Sosialisasi dapat dilakukan melalui <i>subsite</i> , brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	-	-	-	V	Ketua Tim Kajian OTSKK

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Melakukan review persyaratan permohonan pengkajian pada standar layanan publik	Sudah dilakukan tanggal 18 Desember 2023	Pembahasan internal (Rapat Tinjauan Manajemen) Direktorat terkait hasil SKM dan review standar layanan khususnya pada lampiran Standar Layanan Dit. Standardisasi OTSKK	a. Undangan, daftar hadir dan notulen RTM b. Hasil review Lampiran Standar layanan Direktorat Standardisasi OTSKK	-
Link dokumentasi <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9">https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9</a>					
	1.2 Melakukan Forum Konsultasi Publik terkait Standar Layanan Direktorat Standardisasi OTSKK	Sudah dilakukan tanggal 30 April 2024	Dilakukan konsultasi publik terhadap draft standar layanan Direktorat Standardisasi OTSKK dengan stakeholders terkait dengan tujuan untuk minta masukan/tanggapan terhadap draf standar layanan tersebut.  Stakeholders yang dilibatkan yaitu: Asosiasi pelaku usaha di bidang OTSKK, pelaku usaha di bidang OTSKK, Petugas Pusat dan UPT BPOM seluruh Indonesia, Organisasi Profesi, Perguruan Tinggi, Kementerian/Lembaga terkait, media massa, dan wakil masyarakat (YLKI).	Laporan FKP yang dilengkapi dengan undangan, jadwal acara, daftar hadir, Berita Acara FKP, dan foto dokumentasi	Pelaksanaan mundur TW 2 tahun 2024 (April 2024), dikarenakan adanya kegiatan yang harus dilaksanakan terlebih dahulu

	Link dokumentasi <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9">https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9</a>				
2	2.1 Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian (maksimal 85 HK) kepada pelaku usaha dan <i>stakeholder</i> terkait.	Sudah (Dilakukan tanggal 19 September 2023, 2 November 2023, 10 Oktober 2023, 16 Oktober 2023, 10 November 2023, 14 November 2023, 16 November 2023, 4 Desember 2023).	Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian (maksimal 85 HK) kepada pelaku usaha dan stakeholder terkait. Sosialisasi dapat dilakukan melalui subsite, brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	a. Dokumentasi kegiatan sosialisasi b. Materi sosialisasi standar yanblik Dit. Standardisasi OTSKK c. Video layanan publik Dit. Standardisasi OTSKK yang ditayangkan pada saat kegiatan sosialisasi d. Laporan kegiatan MEMBATIK di Tangerang e. Brosur/Leaflet terkait Tahapan Permohonan Kajian SIPK (Sistem Informasi Permohonan Kajian) f. Screenshot Subsite SIPK yang didalamnya terdapat SK Direktur tentang Standar Pelayanan Publik Dit. Standardisasi OTSKK	-
	Link dokumentasi <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9">https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9</a>				
3	3.1 Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan konsultasi regulasi OTSKK.	Sudah (Dilakukan tanggal 19 September 2023, 2 November 2023, 10 Oktober 2023, 16 Oktober 2023, 10 November	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan konsultasi regulasi Dit. Standar OTSKK. Sosialisasi dapat dilakukan melalui subsite, brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	a. Dokumentasi kegiatan sosialisasi b. Materi sosialisasi standar yanblik Dit. Standardisasi OTSKK c. Video layanan publik Dit. Standardisasi OTSKK yang	-

		2023, 14 November 2023, 16 November 2023, 4 Desember 2023).		ditayangkan pada saat kegiatan sosialisasi d. Laporan kegiatan MEMBATIK di Tangerang e. Brosur/Leaflet terkait Konsultasi Regulasi di bidang OTSKK f. Screenshot Subsite <a href="https://standar-otskk.pom.go.id/">https://standar-otskk.pom.go.id/</a> pada menu Konsultasi Regulasi di bidang OTSKK dan SK Direktur tentang Standar Pelayanan Publik Dit. Standardisasi OTSKK	
	Link dokumentasi <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9">https://drive.google.com/drive/folders/1poXdaGmtqV3MK_IrFgFbPK2NYRCtQNC9</a>				

#### BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan Forum Konsultasi Publik terkait Standar Layanan Direktorat	Dilakukan review terhadap standar layanan Direktorat Standardisasi OTSKK secara berkala	Triwulan 2 Tahun 2025	Katim Pokja Pelayanan Publik	Asosiasi pelaku usaha di bidang OTSKK, pelaku usaha di bidang OTSKK, Petugas Pusat dan UPT BPOM seluruh

	Standardisasi OTSKK				Indonesia, Organisasi Profesi, Perguruan Tinggi, Kementerian/Lembaga terkait, media massa, dan wakil masyarakat (YLKI).
2	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait standar layanan Direktorat Standardisasi OTSKK	Dilakukan pada saat kegiatan bimtek MEMBATIK/sosialisasi Praturan BPOM/konsultasi publik terhadap draf Peraturan BPOM	Triwulan 2, 3, dan 4 Tahun 2024	Katim Pokja Pelayanan Publik	Asosiasi pelaku usaha di bidang OTSKK, pelaku usaha di bidang OTSKK, Petugas Pusat dan UPT BPOM seluruh Indonesia, Organisasi Profesi, Perguruan Tinggi, Kementerian/Lembaga terkait dan wakil masyarakat (YLKI).

Jakarta, 3 Mei 2024

Direktur Standardisasi Obat Tradisional,  
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



Dian Putri Anggraweni, S.Si, Apt., M.Farm  
NIP.19800709 200312 2 002