

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF**

=====

**NOTA DINAS
Nomor: SD.01.02.31.08.24.443**

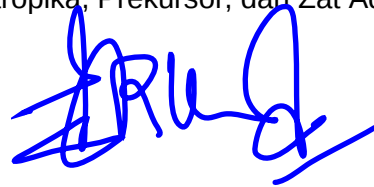
Yth. : Kepala Biro Hukum dan Organisasi
Dari : Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
Hal : Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Standardisasi Obat NPPZA Tahun 2024
Lampiran : 2 (dua) berkas
Tanggal : 19 Agustus 2024

Menindaklanjuti Nota Dinas dari Sekretaris Utama Nomor B-OT.03.04.2.22.07.24.3137 tentang Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024 (**Lampiran-1**), bersama ini kami laporkan hal-hal sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai salah satu bentuk keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap Unit Pelayanan Publik (UPP) di BPOM wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
2. Untuk pelaksanaan SKM Tahun 2024, target responden Direktorat Standardisasi Obat NPPZA minimal sebanyak 48 (empat puluh delapan) responden. Hingga periode SKM berakhir, telah diperoleh data SKM dari 48 responden. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Obat NPPZA adalah sebesar **95,37** dan dapat dikategorikan memiliki kualitas pelayanan yang **Sangat Baik**.
3. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, terlampir kami sampaikan laporan Hasil SKM Direktorat Standardisasi Obat NPPZA Tahun 2024 (**Lampiran-2**).

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang diberikan, diucapkan terima kasih.

Direktur Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Dra. Tri Asti Isnariani, Apt., M.Pharm

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
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	1
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN.....	11
1 Kuesioner	11
2 Hasil Olah Data SKM	12
3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	13
4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	21

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.**
NIP : 19690414 200212 2 001
Jabatan : Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor, dan Zat Adiktif
Unit Kerja : Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor, dan Zat Adiktif

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.

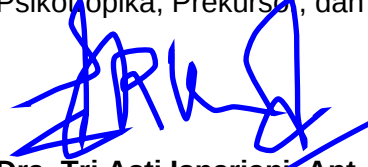
Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan 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, 19 Agustus 2024

Direktur Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.

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 pelayanan publik 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 mengamankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan publik 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, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

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; dan
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 penyelenggaraan 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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BPOM;
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; dan
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi BPOM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik BPOM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan kuesioner SKM Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, 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 layanan, 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, 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring melalui tautan <https://bit.ly/skmstdonppza> pada waktu jam layanan maupun diluar 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

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, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2024.

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	217	48
Jumlah		217	48

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yaitu 48 (empat puluh delapan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	8	16,67%
		Perempuan	40	83,33%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	8,33%
		D1/D2/D3	1	2,08%
		D4/S1	8	16,67%
		S2/Profesi/S3	35	72,92%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	5	10,42%
		Pegawai Swasta	31	64,58%
		Pegawai BUMN/D	1	2,08%
		Pelajar/Mahasiswa	8	16,67%
		Lainnya	3	6,25%
4	Usia	≤ 25 Tahun	10	20,83%
		26 – 30 Tahun	16	33,33%
		31 – 35 Tahun	9	18,75%
		36 – 40 Tahun	11	22,92%
		≥ 41 Tahun	2	4,17%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan menggunakan aplikasi SAPAAPIP BPOM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif memiliki 1 (satu) jenis layanan, yaitu layanan konsultasi Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Adapun nilai SKM layanan berdasarkan data pada aplikasi SAPAAPIP BPOM adalah 95,37 yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif memiliki kualitas pelayanan yang Sangat Baik (kategori Mutu Pelayanan A).

Jenis layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM
Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	95,14	95,49	94,10	95,49	94,10	96,18	96,88	96,53	94,44	95,37

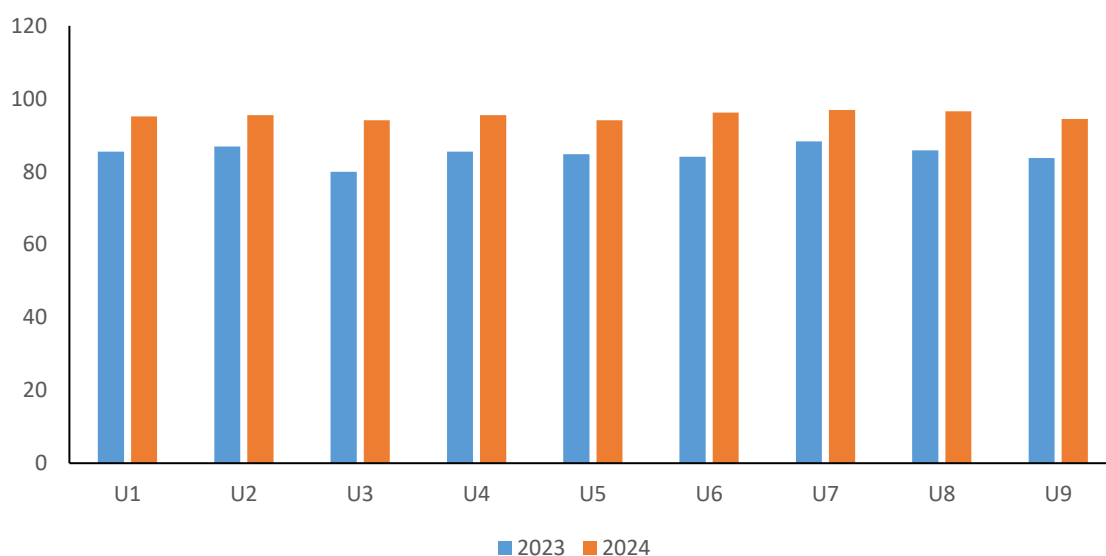
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,46	95,14	9,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,88	95,49	8,61
U3	Waktu Penyelesaian	79,91	94,10	14,19
U4	Biaya/Tarif	85,46	95,49	10,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,75	94,10	9,35
U6	Kompetensi Pelaksana	84,04	96,18	12,14
U7	Perilaku Pelaksana	88,30	96,88	8,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,82	96,53	10,71
U9	Sarana dan Prasarana	83,69	94,44	10,75
Nilai SKM Unit Layanan		84,92	95,37	10,45

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)

Perbandingan Nilai SKM 2023 dan 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan Sarana Prasarana (U9).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana Produk, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. Pemberian respon agar lebih cepat serta perbaikan terhadap kendala mengunduh respon jawaban di SISOBAT .
- b. Kendala sistem di SISOBAT berupa perubahan format tulisan pada pertanyaan yang diajukan pengguna layanan setelah status terkirim.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh pengguna layanan. Hal ini dapat disebabkan karena sebagian besar jawaban hasil konsultasi dari SISOBAT merupakan permintaan tambahan data registrasi obat di Direktorat Registrasi Obat, sehingga waktu penyelesaian layanan SISOBAT dianggap memengaruhi kecepatan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan registrasi obat.
2. Pengguna layanan belum sepenuhnya memahami produk spesifikasi jenis pelayanan Direktorat Standardisasi Obat NPPZA. Hal ini disebabkan karena cukup banyak pertanyaan yang meminta keputusan pemenuhan data untuk registrasi obat dimana hal hal ini di luar ruang lingkup pelayanan publik Direktorat Standardisasi Obat NPPZA.
3. Diperlukan pemantauan terhadap pemeliharaan sistem pada *subsite* SISOBAT yang sedang berjalan, untuk memastikan *subsite* selalu berfungsi baik sesuai ekspektasi.

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 7 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif.	Waktu Penyelesaian	1. Jumlah layanan/konsultasi yang masuk semakin meningkat. 2. Permintaan layanan/konsultasi yang masuk sebagian besar merupakan konsultasi yang memerlukan kajian, dibandingkan konsultasi yang bersifat normatif.	1. Direktorat Standardisasi Obat NPPZA akan terus memperbarui <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) pada <i>subsite</i> SISOBAT, serta melakukan otomatisasi FAQ terkini. 2. Membuat dan memperbarui <i>database</i> hasil konsultasi sebagai referensi untuk jawaban konsultasi.	2024	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, dan Tim SISOBAT
2.		Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Belum seluruh penerima layanan mengetahui produk spesifikasi dan jenis pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat NPPZA secara jelas.	1. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Direktorat Standardisasi ONPPZA. 2. Akan dilakukan pembaruan brosur pelayanan sesuai masukan Forum Konsultasi Publik pada Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1) dan media sosial.	1. 5 Agustus 2024 2. 2024	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3.		Sarana dan Prasarana	Kendala sistem dan jaringan.	1. Berkoordinasi dengan pengembang terkait permasalahan sistem pada <i>subsite</i> SISOBAT. 2. Berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan terkait kendala jaringan.	2024	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Tim Pengelola SISOBAT

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

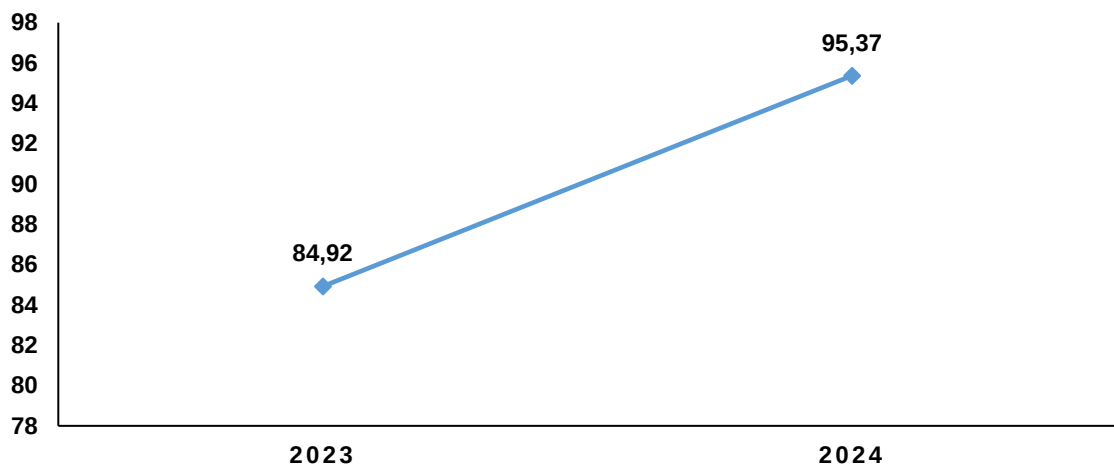
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif.	Percepatan waktu pelayanan konsultasi.	Memperbarui FAQ serta otomatisasi FAQ pada <i>subsite</i> SISOBAT.	2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
2.		Kendala dalam mengunduh respon jawaban	Berkoordinasi dengan pengembang terkait permasalahan sistem pada <i>subsite</i> SISOBAT.	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 digunakan 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, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dapat dilihat melalui grafik berikut:

NILAI SKM DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NPPZA TAHUN 2023-2024



Berdasarkan tabel di atas, terjadi peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif pada tahun 2024.

BAB V

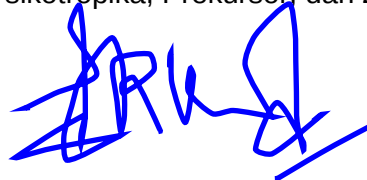
KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 95,37. Nilai SKM Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari 2023 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian; produk spesifikasi dan jenis pelayanan, serta sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta kompetensi pelaksana.

Jakarta, 19 Agustus 2024

Direktur Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.
NIP. 19690414 200212 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
 Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif
 Tahun 2023

1 KUESIONER
Konsultasi Standar

2 KUESIONER
A. Standar Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Prosedur dan Standar

4 SARAN & MAJUAN
Tambahan

Keterangan Responden:

Nama Lengkap:

Jenis:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP:

Penyidikan Terakhir:

Pekerjaan Saat ini:

Nama instansi/instansi yang
dibantu/dibantu:

Penyidikan khusus penyidikan:

Submit

1 RESPONDER
Konsultasi Standar

2 KUESIONER
A. Standar Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Prosedur dan Standar

4 SARAN & MAJUAN
Tambahan

Pertanyaan:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Anda, waktu pelayanan di lokasi ini sesuai dengan kebutuhan?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Anda, waktu pelayanan di lokasi ini sesuai dengan kebutuhan?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

8. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

9. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

10. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan akses pelayanan?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

- | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-------------------------------|--------------|-------------------|
| NO SPONSOR | AUEBONER | WILL SPONSOR | BARBAR & MARGARET |
| NO SPONSOR | A. KUALITAS PENYAJIAN KULINER | WILL SPONSOR | BARBAR & MARGARET |
| <p>Apakah Anda ingin mengisi dengan jawaban berikut?</p> | | | |
| <p>1. Apakah makanan ini pernah terpasang di restoran?</p> | | | |
| <p>☐ Sangat Tidak Setuju</p> <p>☐ Tidak Setuju</p> <p>☐ Netral</p> <p>☐ Setuju</p> <p>☐ Sangat Setuju</p> | | | |
| <p>2. Apakah makanan ini pernah terpasang di restoran?</p> | | | |
| <p>☐ Sangat Tidak Setuju</p> <p>☐ Tidak Setuju</p> <p>☐ Netral</p> <p>☐ Setuju</p> <p>☐ Sangat Setuju</p> | | | |
| <p>3. Apakah makanan ini pernah terpasang di restoran?</p> | | | |
| <p>☐ Sangat Tidak Setuju</p> <p>☐ Tidak Setuju</p> <p>☐ Netral</p> <p>☐ Setuju</p> <p>☐ Sangat Setuju</p> | | | |
| <p>4. Apakah makanan ini pernah terpasang di restoran?</p> | | | |
| <p>☐ Sangat Tidak Setuju</p> <p>☐ Tidak Setuju</p> <p>☐ Netral</p> <p>☐ Setuju</p> <p>☐ Sangat Setuju</p> | | | |
| <p>5. Apakah makanan ini pernah terpasang di restoran?</p> | | | |
| <p>☐ Sangat Tidak Setuju</p> <p>☐ Tidak Setuju</p> <p>☐ Netral</p> <p>☐ Setuju</p> <p>☐ Sangat Setuju</p> | | | |

[illegible]12

a. SK Tim Pelaksana SKM


 Jl. Pahlawan Negeri No. 33 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
 Telp. (021) 4244755, Gsm. 7067, 1066, 1069, 1305
 4244691, 4209321, 4243353, 4241781, 42446819; Fax: 4243065, 4245139
 Email : standarproduk@schs.com, info@bpb.go.id | Website : www.pom.go.id

TIM PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN
ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.

Menimbang	a. bahwa dalam rangka mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, perlu menetapkan tinjauan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tentang Tinjauan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.
Mengingat	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

Jl. Persada Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp: (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305
4244691, 4209721, 4263333, 4241761, 4244815 Fax: 4243605, 4245130
Email: siandur@siandur@yahoo.com, info@pom.or.id, siandur@india.net.id Website: www.pom.or.id

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
5. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 nomor 559);

SEMITITIANAN-

Menetapkan: KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

Kesatu : Membentuk dan Menetapkan Tim Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dengan susunan *keanggotaan* sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua Tim Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Keatu terdiri atas:

- petugas pelayanan publik;
- pengelola pengetahuan pelayanan publik; dan
- pengelola SISODIAT dan inovasi pelayanan publik.

Ketiga

- o Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam dikum Kedua huruf a merupakan petugas yang memberikan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, yang terdiri atas:
 - a. Koordinator;

g. melakukan rekapitulasi, monitoring penyelesaian pelayanan dan dokumentasi terhadap permohonan pelayanan tetap muka yang diterima pada saat bertugas di Gedung Pelayanan Ketujuh Admin sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf d mempunyai tugas: a. mengarahkan permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif yang diterima melalui email maupun surat untuk diajukan melalui SISOBAT; b. melakukan monitoring penyelesaian permohonan pelayanan yang diterima dan permohonan pelayanan yang belum terselesaikan setiap hari pada jam kerja; c. melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas konsultasi dan survei kepuasan pelayanan publik, untuk selanjutnya menyampaikan laporan evaluasinya Kedelapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf b mempunyai tugas: a. menerima pengaduan yang masuk dari stakeholder melalui sarana pengaduan yang telah disiapkan, baik unit maupun BPOM; b. melakukan identifikasi jenis pengaduan yang masuk berdasarkan Standar Pelayanan Publik Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; c. melakukan tindak lanjut pengaduan; d. memastikan seluruh status pengaduan telah selesai ditindaklanjuti; e. menyusun laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan stakeholder; dan f. melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan stakeholder kepada Koordinator. Kesembilan Pengelola SISOBAT dan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf c mempunyai tugas: a. mengelola, menginventarisasi, pembaruan dan pemeliharaan konten SISOBAT;	ADAN POM Email : adandepom@phkes.com, kepeng@phkes.com, kepeng@phkes.com Website : www.pom.go.id b. mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan SISOBAT secara teknis dan administratif dengan Pasat Data dan Informasi BPOM serta pihak ketiga selaku pengembang; dan c. melaporkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan SISOBAT kepada Koordinator. Kesepuluh Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Surat Keputusan Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Nomor HK.02.02.31.312.10.22.32 Tahun 2022 tentang Petugas dan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Kesebelas Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai adanya Surat Keputusan Baru yang menyatakan Surat Keputusan ini tidak berlaku kembali. Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 01 Februari 2024 DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,  Dea Tri Asti Imaniani, Apt., M.Pharm.
ZAT ADIKTIF NOMOR HK.02.02.31.02.24.13 TAHUN 2024 TERTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF SUSUNAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF A. KOORDINATOR Ketua Tim Reformasi Birokrasi Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik B. VERIFIKATOR 1 1. Anggi Tiara S.St., Apt. 2. dr. I G. A. A. P. Sri Darmayanti, Sp.F.K 3. Hetty Wiskalma, S.St., Apt. 4. Dina Puspita Mayasari, S.Farm. Apt. 5. Dea Hariati Wiratnigraha, Apt, M.Bi C. VERIFIKATOR 2 1. Ade Irma Haryani, S.St. Apt. 2. M.Masnur, S.Farm. Apt. 3. Anggrida Surugih, S.St. Apt. D. ADMIN 1. Meysa Intan Permatasari, S.Farm., Apt. 2. Putri Fuma Asiah, S.Farm., Apt. 3. Sonia Dea Octalia, S.Farm., Apt. E. PETUGAS KONSULTASI 1. Juliati, S.St., Apt., M.Biomed. 2. Liska Roudanawati, M.St	3. Annisa Kamil, S.Farm. Apt. 4. Sofiana Sari, S.Farm. Apt. 5. Fauziah Bidhu, S.Farm., M.St. 6. Anselma Imanawati, S.Farm. Apt. 7. Wwin Wiama Prihatin, S.St. Apt. 8. Yopi Arpina, S.Farm. Apt. 9. Siti Nur Diniyanti, S.Farm., M.Sc. 10. Henni Yasminta, S.Farm. Apt. 11. Risyda Alfhilani, S.Farm. Apt. 12. Lina Solistia Nurrahmani, S.Farm. Apt. 13. Nita Widhatiningsih, S.Farm. Apt. 14. Shinta Ayu Nurfaradila, S.Farm., Apt. 15. Aleya Utami Rahayu, S.Farm. Apt. 16. Apt. Rasin Khara BM, S.Farm. 17. Yuly Probeningrum, S.Farm. Apt. 18. Widiya Dwi Arini, S.Farm., Apt. 19. Meysa Intan Permatasari, S.Farm. Apt. 20. Rini Tania, S.Farm. Apt. 21. Putri Fuma Asiah, S.Farm., Apt. 22. Sonia Dea Octalia, S.Farm., Apt. 23. apt. Salmi Kharisma Putri, S.Farm 24. Tryandika, S.Farm. Apt Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 01 Februari 2024 DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,  Dea Tri Asti Imaniani, Apt., M.Pharm.

b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi hasil SKM di Media Sosial



Publikasi hasil SKM di SISOBAT





c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



The top screenshot shows a Zoom meeting interface with a grid of participants. The bottom screenshot shows a presentation slide titled "RAPAT TIM MANAJEMEN" with a date of "RABU, 24 OKTOBER 2024". The slide features a bar chart titled "Nilai SEM BPOM" showing an increase from 84.92 in 2023 to 95.37 in 2024. Below the chart, the text states: "Nilai survei kepuasan pelanggan Direktorat Standardisasi Obat, NPPZA melalui Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM mengalami peningkatan sebesar 10,45 dari 84,92 pada tahun 2023 menjadi 95,37 pada tahun 2024, dengan rekomendasi yaitu perbaikan kendala pengajuan form pertanyaan pada SISOBAT berupa perubahan format tulisan pada pertanyaan setelah pertanyaan terkirim. Misalnya spasi hilang setelah pertanyaan terkirim. Tidak menghilangkan point dari pertanyaan, tetapi paragraf menjadi tidak berjejak." The slide also includes a section for "Tindak lanjut rekomendasi hasil survei kepuasan pelanggan".

Tahun	Nilai SEM BPOM
2023	84.92
2024	95.37

Nilai survei kepuasan pelanggan Direktorat Standardisasi Obat, NPPZA melalui Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM mengalami peningkatan sebesar 10,45 dari 84,92 pada tahun 2023 menjadi 95,37 pada tahun 2024, dengan rekomendasi yaitu perbaikan kendala pengajuan form pertanyaan pada SISOBAT berupa perubahan format tulisan pada pertanyaan setelah pertanyaan terkirim. Misalnya spasi hilang setelah pertanyaan terkirim. Tidak menghilangkan point dari pertanyaan, tetapi paragraf menjadi tidak berjejak.

Tindak lanjut rekomendasi hasil survei kepuasan pelanggan

Daftar Hadir Rapat Rencana Tindak Lanjut SKM

Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen Dit. Standardisasi Obat, NAPPZA Rabu, 7 Agustus 2024			
No.	Nama	Unit/Timja	Paraf
1	Tri Asti Isnaniani	Dit. Standardisasi ONPPZA/ Direktur Standardisasi Obat, nappza	
2	Murti Komala	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
3	Ade Irma Haryani	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
4	Sri Hayanti	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSD	
5	M. Masnur	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
6	Novi Haryanti	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSD	
7	Anggrida Saragih	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
8	Hetty Reskaliana	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
9	Dwi Ngatini	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
10	Dina Puspita Mayasari	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
11	Norita Kesuma	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSD	
12	dr. I G A A P Sri Darmayani	Dit. Standardisasi ONPPZA/ SKKO	
13	Anggi Tarani	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
14	Vina Angerina P	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSD	
15	Rain Khana B	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
16	Alya Utami Rahayu	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
17	Henni Yusnita	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
18	Annisa Kamil	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
19	Lina Sulista Nurahmani	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
20	Shinta Ayu Nurfaradila	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
21	Dhea Marsit Saefly	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
22	Reni Tania	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
23	Tryandika Telaumbanua	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
24	Bunga Rachma Maulida	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
25	Zulfikar Firdaus	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
26	Adhikayuga Aswinta P	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
27	Dra. Hariati Winaningrum	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
28	Sofana Sari	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
29	Fauziah Ridho	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
30	Liska Ramdanawati	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
31	Erica Betseba	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSD	
32	Putri Fiana Azizah	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
33	Nita Widhatningsih	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
34	Meysa Intan Permatasari	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
35	Yuly Proboringrum	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	

36	Widya Dwi Arini	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
37	Wiwin Wisma Prihatin	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
38	Siti Nur Diniyanti	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
39	Sonia Dea Octalina	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
40	Yopi Arpina	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
41	Risyda Althilali	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
42	Wazir Rizfiana	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
43	Reni Indrasih	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
44	Adlina Susilaningbas	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	

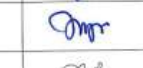
45	Bunga Ekawati Devi	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
46	Amhar Rashid Magistra Sutaksono A	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
47	Anggita Arviallah	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
48	Silmy Khairina Putri	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

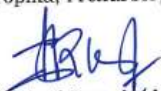
BERITA ACARA PENINJAUAN ULANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN			
Pada hari ini, Senin, 5 Agustus 2024 telah dilaksanakan kegiatan Peninjauan Ulang Standar Pelayanan yang bertempat di Double Tree Hilton Kemayoran di Jakarta . Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:			
NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan/Apresiasi	Kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Pelayanan	Akan dilakukan penyesuaian kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik dengan Standar Pelayanan.
2.	-	Pengguna layanan sulit melakukan login pada subsite SISOBAT.	Permasalahan terkait proses login subsite SISOBAT akan diperbaiki berkoordinasi dengan Tim Pengembangan Subsite SISOBAT.
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.			

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Agustus 2024

No	Nama Lengkap	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Nafi Alrasyid, S.H. (0813-9174-5777)	Ombudsman RI (Kementerian/Lembaga)	
2.	Indra Setiawan, S.Sos. (0813-7436-3317)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian/Lembaga)	
3.	Prof. apt. Rani Sauriasari, M.Med.Sc., Ph.D. (0821-1425-2811)	Universitas Indonesia (Akademisi)	
4.	Elfiano Rizaldi (0811-999-661)	Gabungan Perusahaan Farmasi Indonesia (Organisasi Masyarakat)	
5.	apt. Desti Wibowo, S.Farm., M.H. (0811-9006-221)	International Pharmaceutical Manufacturers Group (Organisasi Masyarakat)	
6.	Ida Nurnaeni, S.Si., Apt., M.Sc (0813-2207-3026)	Holding BUMN Farmasi (Organisasi Masyarakat)	
7.	Dra. Tresnawati, apt. (0811-9192-709)	Ikatan Apoteker Indonesia (Organisasi Profesi)	
8.	Dr. dr. Slamet Sudi Santoso, MPd.Ked. (0812-8083-366)	Ikatan Dokter Indonesia (Organisasi Profesi)	
9.	Niti Emiliana, S.KM (0857-8258-5948)	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (Organisasi Masyarakat)	
10.	Mulyadi Fath (0859-6675-5499)	PT. Pratapa Nirmala (Pengguna Layanan)	
11.	Pungki Yulianti S.Si., Apt. (0812-9684-7004)	PT. Kalbe Farma (Pengguna Layanan)	
12.	Deonisia Intan Arlinta (087832810567)	Kompas (Media Massa)	
13.	Nafilah Sri Sagita (085775191187)	Detik.com (Media Massa)	

Direktur Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif


Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm
NIP. 19690414 200212 2 001

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



**Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor, dan Zat Adiktif
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, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif 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, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif 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	85,46	Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,88	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	79,91	Baik
4.	Biaya/Tarif	85,46	Baik
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,75	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	84,04	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	88,30	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,82	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	83,69	Baik

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	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Waktu Penyelesaian	Akan dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan.				v	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2.	Sarana dan prasarana	Penyediaan kotak saran dan pengaduan pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1.				v	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
		Pembaruan <i>Frequently Asked Question</i> (FAQ) di subsite standarobat.pom.go.id.				v	

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		Tidak dilakukan pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada subsite standarobat.pom.go.id (pembatasan hanya berlaku pada April-Juni 2023).				v	
		Dilakukan pengembangan subsite SISOBAT, termasuk termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (<i>whatsapp message</i>).				v	
3.	Kompetensi Pelaksana	Seluruh petugas pelaksana layanan mengikuti modul pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM.				v	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

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 (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan.	Sudah	Tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan telah dilakukan pada 19 September 2023.	https://sapaapi.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
2.	Penyediaan kotak saran dan pengaduan pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1.	Sudah	Kotak saran dan pengaduan telah tersedia pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1	https://sapaapi.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
3.	Pembaruan <i>Frequently Asked Question</i> (FAQ) di <i>subsite</i> SISOBAT.	Sudah	FAQ di <i>subsite</i> SISOBAT (standarobat.pom.go.id) telah diperbarui.	https://sapaapi.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
4.	Tidak dilakukan pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada <i>subsite</i> SISOBAT (standarobat.pom.go.id).	Sudah	Pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada <i>subsite</i> SISOBAT (standarobat.pom.go.id) hanya berlaku pada April-Juni 2023.	https://sapaapi.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
5.	Dilakukan pengembangan <i>subsite</i> SISOBAT (standarobat.pom.go.id), termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (<i>whatsapp message</i>).	Sudah	Pengembangan <i>subsite</i> SISOBAT (standarobat.pom.go.id), termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (<i>whatsapp message</i>) telah dilakukan.	https://sapaapi.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
6.	Seluruh petugas pelaksana layanan	Sudah	Seluruh petugas pelayanan publik	https://sapaapi.pom.go.id/ad	Dit. Standardisasi ONPPZA belum

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	mengikuti modul pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM.		Direktorat Standardisasi ONPPZA telah mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan di IDEAS.	min/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	mempunyai anggaran khusus pelayanan publik, sehingga kesulitan untuk melakukan pelatihan pelayanan publik tatap muka dengan <i>vendor certified</i> .

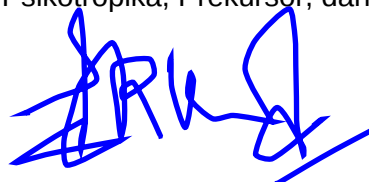
BAB IV KESIMPULAN

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

1. Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut (RTL) SKM Tahun 2023 sebanyak 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:
 - a. Monitoring dan evaluasi pelayanan publik secara berkala.
 - b. Pengembangan dan pemeliharaan *subsiste* SISOBAT secara berkelanjutan.

Jakarta, 19 Agustus 2024

Direktur Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.
NIP. 19690414 200212 2 001