

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP KONSULTASI MASYARAKAT DAN PENDAMPINGAN
PELAKU USAHA DALAM MEMENUHI STANDAR DI BIDANG
OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN, KESEHATAN, DAN KOSMETIK**

2023



**DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK**

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2	
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	3	
BAB I		
PENDAHULUAN	4	
1.1 Latar Belakang	4	
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5	
1.3 Maksud dan Tujuan	5	
BAB II		
PENGUMPULAN DATA SKM	7	
2.1 Pelaksana SKM	7	
2.2 Metode Pengumpulan Data	7	
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8	
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8	
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9	
BAB III		
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10	
3.1 Jumlah Responden SKM	10	
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10	
BAB IV 7 ANALISIS HASIL SKM		12
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	12	
5.2 Tren Nilai SKM	12	
BAB V KESIMPULAN		14
LAMPIRAN		15
1. Kuesioner		
2. Hasil Olah Data SKM		
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM		

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Widha Dianasari, S.Si, Apt., M.K.M.
NIP : 19781007 200501 2 001
Jabatan : Plt. Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Unit Kerja : Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
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, 28 Agustus 2023

Plt. Direktur Pemberdayaan
Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat
Tradisional, Suplemen Kesehatan
dan Kosmetik



Widha Dianasari, S.Si, Apt., M.K.M.

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 mengamalkan 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 2023 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 melalui tautan <https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotskk> 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 tahunan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuisisioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Layanan Konsultasi Masyarakat Dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	33	33
Jumlah			33

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	39,39
		Perempuan	20	60,61
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	24,24
		D1/D2/D3	2	6,06
		D4/S1	7	21,21
		S2/Profesi/S3	16	48,48
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	9	27,27
		Pegawai Swasta	10	30,30
		Wiraswasta	6	18,18
		Pelajar mahasiswa	5	15,15
		Lainnya	3	9,09
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	15,15
		26 – 30 Tahun	7	21,21
		31 – 35 Tahun	1	3,03
		36 – 40 Tahun	3	9,09
		≥ 41 Tahun	17	51,52

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

Pengolahan data SKM menggunakan 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
Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	90,91	91,92	91,75	92,42	91,92	95,45	97,47	94,95	91,92	93,19

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83,33	90,91	7,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,33	91,92	8,59
U3	Waktu Penyelesaian	81,94	91,75	9,81
U4	Biaya/Tarif	91,67	92,42	0,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,83	91,92	-3,91
U6	Kompetensi Pelaksana	95,83	95,45	-0,38
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	97,47	-2,53
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	94,95	-5,05
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	91,92	-8,08

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

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

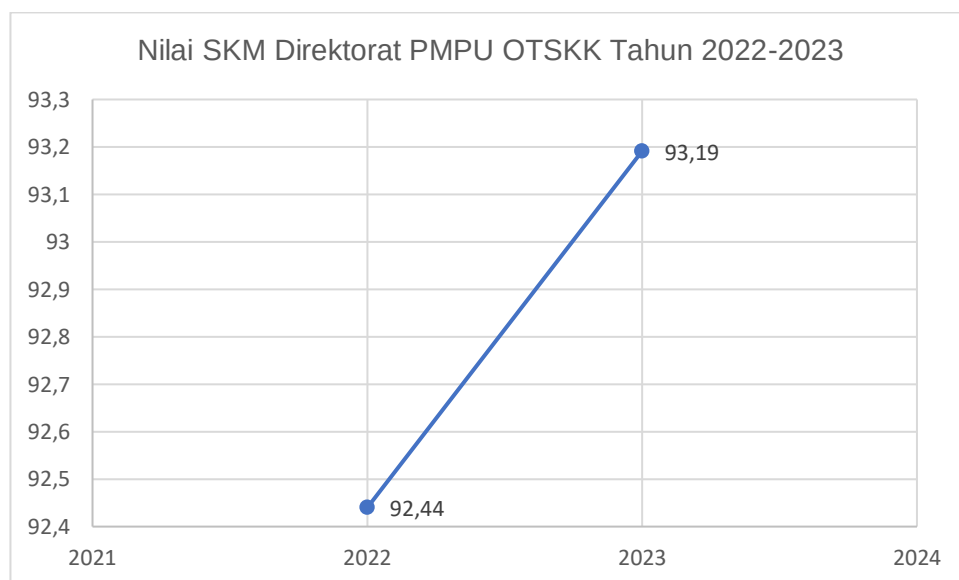
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 19 Juni 2023. Walaupun unsur Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; dan Waktu Penyelesaian merupakan 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah, namun unsur ini telah mengalami peningkatan sebesar 8,66 (delapan koma enam puluh enam) poin dibanding nilai pada tahun sebelumnya, dan ini ketiga unsur ini termasuk dalam kategori sangat baik. Untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah, akan dilakukan tindak lanjut. Adapun 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	Layanan Konsultasi Masyarakat Dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	Persyaratan	Pengguna layanan tidak memahami persyaratan layanan konsultasi	Sosialisasi persyaratan layanan konsultasi	Agustus 2023	Ka. Tim Yanblik
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengguna layanan tidak memahami Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan konsultasi	Sosialisasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan konsultasi	Agustus 2023	Ka. Tim Yanblik
		Waktu Penyelesaian	Pengguna layanan tidak memahami Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi	Sosialisasi Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi	Agustus 2023	Ka. Tim Yanblik

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

5.2 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik semakin membaik yang dibuktikan dengan meningkatkan indeks SKM.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,19. Nilai SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; dan Waktu Penyelesaian pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Jakarta, Agustus 2023
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat
dan Pelaku Usaha Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



Widha Dianasari, S.Si, Apt., M.K.M.
NIP. 19781007 200501 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotskk>

2. Hasil Olah Data SKM

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN									Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	26	S1	Pelajar /mahasiswa	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	Tingkatkan lagi kabaikan dalam pelayanan kepada masyarakat
2	Perempuan	48	S1	PNS/TNI/Polri	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Good Job, semangat
3	Laki-laki	24	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	6,00	6,00	5,67	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	
4	Perempuan	26	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6,00	6,00	5,33	5,00	5,00	6,00	6,00	5,00	5,00	Kegiatan sudah berjalan dengan sangat baik. Semoga ke depannya kami bisa mendapatkan fasilitas pendampingan kembali karena kami selalu mengharapkan masukan dan saran dari pejabat terkait dalam pemberdayaan pelaku usaha OTSKK demi meningkatkan kualitas dan mutu produk termasuk sarana dan fasilitas produksi
5	Perempuan	30	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5,00	5,00	4,67	4,00	5,00	6,00	6,00	5,00	4,00	Terimakasih atas kunjungan dan arahan dari Direkrtorat PMPU Bpom,, sangat menambah ilmu dan pemahaman baru terkait aplikaso cpotb di sarana kami.

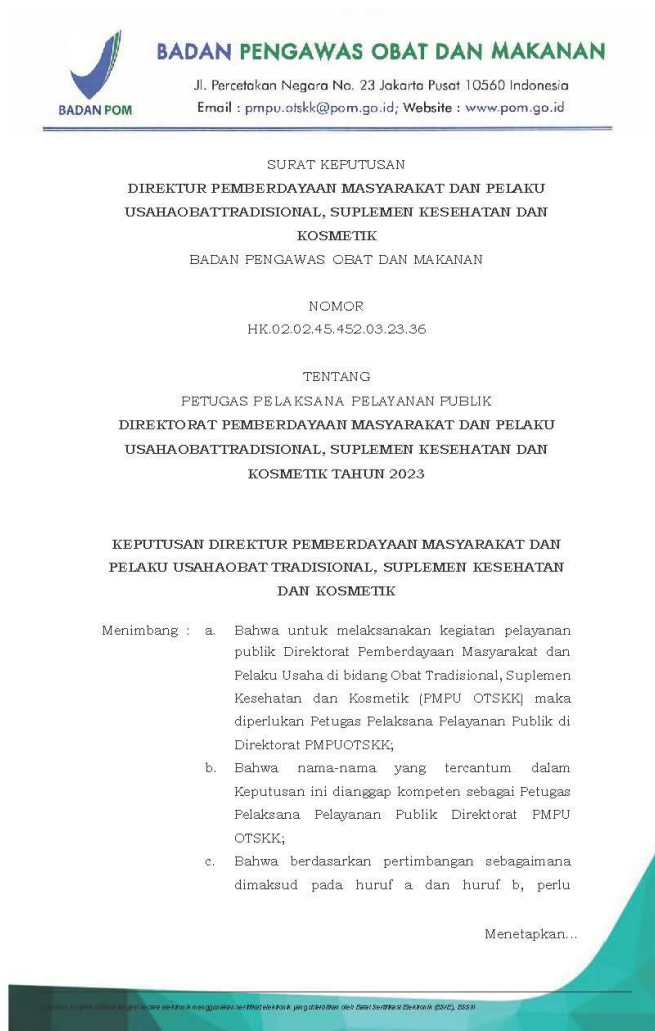
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN									Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
														Semoga sering diadakan acara seperti ini di kemudian hari.
6	Laki-laki	37	S1	Wiraswasta	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Terima kasih, pelayanan sangat informatif dan cepat
7	Perempuan	49	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	-
8	Laki-laki	36	S1	Wiraswasta	4,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	6,00	6,00	5,00	Pertahankan pelayanan yang baik seperti sekarang demi Indonesia Maju
9	Perempuan	33	S2/Profesi/S3	Lainnya	5,00	5,00	5,67	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	5,00	Sering- sering donk..BPOM mengadakan acara ke kabupaten. Kayak acara BPOM goes to community awal juni kemarin. Agar memudahkan para UMKM mengurus CPOTB
10	Perempuan	41	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Ok sekali
11	Laki-laki	46	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik emang oke. BPOM harus memperkuat direktorat pengawasan dan registrasi jika ingin pelayanannya tajam dan baik di semua lini.
12	Perempuan	43	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5,00	5,00	5,67	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Pelayanan yang diberikansudah baik semoga dapt dipertahankan dan ditingkatkan
13	Laki-laki	30	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Responsif memberikan solusi
14	Laki-laki	40	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	semoga terus meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN									Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
														demii UMKM yang berdaya saing
15	Perempuan	22	S1	Pegawai swasta	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Sudah baik
16	Perempuan	20	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00	6,00	5,00	Pelayanan sudah sangat baik, informasi selalu transparan
17	Perempuan	17	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	6,00	6,00	5,00	sudah sangat baik
18	Perempuan	53	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	5,00	6,00	6,00	5,00	5,00	6,00	6,00	6,00	5,00	Terimakasih
19	Perempuan	41	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6,00	5,00	5,33	6,00	5,00	6,00	6,00	5,00	5,00	Semoga makin mempermudah umkm obat tradisional
20	Perempuan	48	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6,00	6,00	5,67	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,00	Tetap kami di bimbing dan di awasi
21	Laki-laki	53	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Mohon dipertahankan dan buat koordinator di Banyuwangi terkait produk jamu dan obat Tradisional agar tdk melakukan hal hal yg berdampak pada kami sbg UMKM yg bergerak di bidang yg sama, terkena dampak negative akibat prilaku yang diluar prosedur yang dilakukan oleh pengusaha jamu yang sdh ada . Terutama di daerah muncar dan sekitarnya
22	Perempuan	24	D1/D2/D3	Lainnya	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	.
23	Perempuan	41	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5,00	5,00	5,00	5,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00	-
24	Laki-laki	47	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	5,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Fasilitator OT terus semangat bantu umkm
25	Laki-laki	29	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Sangat Profesional dan Integritas Tinggi.

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN									Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
26	Laki-laki	49	S1	Pelajar /mahasiswa	6,00	5,00	5,33	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Badan BPOM sekarang kereen
27	Perempuan	47	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Berikan pelayanan terbaik
28	Perempuan	26	S1	Pegawai swasta	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	6,00	6,00	5,00	5,00	Dalam waktu yang singkat tim dapat mengamati cukup banyak dan teliti, sehingga banyak memberikan saran pada perusahaan
29	Laki-laki	44	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5,00	5,00	4,67	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	LANJUTKAN, SUDAH SESUAI DENGAN PELAYANAN DAN KOMITMEN BPOM UNTUK EDUKASI TERHADAP PELAKU USAHA
30	Perempuan	44	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Terimakasih atas layanan, informasi, dan semua fasilitas dna bantuan yg diberikan
31	Perempuan	41	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	Terima kasih atas pelayanannya, semoga dapat ditingkatkan kembali untuk memberikan pelayanan terbaik.
32	Perempuan	43	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5,00	6,00	5,67	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	proses pendampingan sangat bagus untuk membantu para pelaku usaha dalam pemenuhan standar di bidang OTSK.
33	Laki-laki	29	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	-

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



- 2 -

Menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tentang Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Mengingat :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5337);
- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 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);
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN 2023.

Pertama : Membentuk dan menetapkan Petugas Pelaksanakan Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagaimana terlampir.

Kedua : Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama terdiri dari petugas pelayanan konsultasi dan petugas pelayanan khusus difabel.

Ketiga : Petugas pelayanan konsultasi bertugas menyelenggarakan pelayanan publik konsultasi terkait obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetika khusus kepada Calon Pelaku Usaha/Pelaku Usaha Mikro Kecil Mengengah (UMKM) Obat Tradisional dan Kosmetika.

Keempat : Petugas pelayanan khusus difabel bertugas memberikan bantuan mendampingi pelanggan difabel selama dalam proses pemberian layanan.

Kelima : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua, Petugas Pelayanan Publik:

- a. harus menandatangani surat pernyataan tidak memiliki pertentangan kepentingan (*conflict of interest*);
- b. harus berperilaku sebagai berikut:
 1. adil dan tidak diskriminatif;
 2. cermat, santun dan ramah;
 3. tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
 4. profesional; tidak mempersulit;
 5. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

6. menjunjung...

6. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 7. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 8. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 9. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 10. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 11. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 12. sesuai dengan kepatutan; dan
 13. tidak menyimpang dari prosedur
- c. Bersedia untuk mundur dan/atau diganti apabila tidak dapat memenuhi butir a dan b
- d. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah selesai melakukan pelayanan
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2023

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Maret 2023

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK



Dra. Asih Liza Restanti, Apt, M.Kes

- 5 -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK
NOMOR HK.02.02.45.452.03.23.36
TANGGAL 17 MARET 2023

**SUSUNAN PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU
USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK TAHUN 2023**

PETUGAS PELAYANAN KONSULTASI

1. Amatulloh Wajihah, S.Si
2. Ambar Setyorini, S.Si, Apt
3. Ardiyansyah Kahuripan, S.Si, Apt, M.Si
4. Ari Novianti N.B, SP
5. Christy Cecilia Sinaga, S.Farm, Apt.
6. Dewi Setyowulan, S.Si., Apt.
7. Dinny Anggraini, S.Si, Apt.
8. Dita Yustine Windaningrum, S.Si.
9. Dr. Fadjar Aju Tofiana, MT, Apt.
10. Dra. Sri Mulyani, Apt.
11. Dra. Yohana Sente Limbu, Apt.
12. Drs. Ronaldi Zainoeddin Ilyas, Apt
13. Drs. Slamet Sukarno, Apt., MP
14. Ester Junita Sinaga, S.Farm., Apt
15. Febriana Savitri, S.K.M
16. Fitria Rahmi, S.Farm., Apt., M.Sc.
17. Hermaniar, S.Farm., Apt.
18. Ida Farida, S.Si, Apt
19. Mastiur Hutagaol, S.Si
20. Rahadiyan Nur Widiawan, S.Gz.
21. Sri Lestari Mukti Rahayu, S.Sos

22. Widha...

- 6 -

22. Widha Dianasari, S.Si, Apt., M.K.M.
23. Widiastuti, S.Farm, Apt.
24. Widyana Siregar, SKM
25. Wiwi Hartuti, S.Farm., Apt.
26. Yoana Mima, S.Si, Apt
27. Yulinar, SKM.
28. Yustina Muliani Budijanto, S.Si, Apt, M.Si

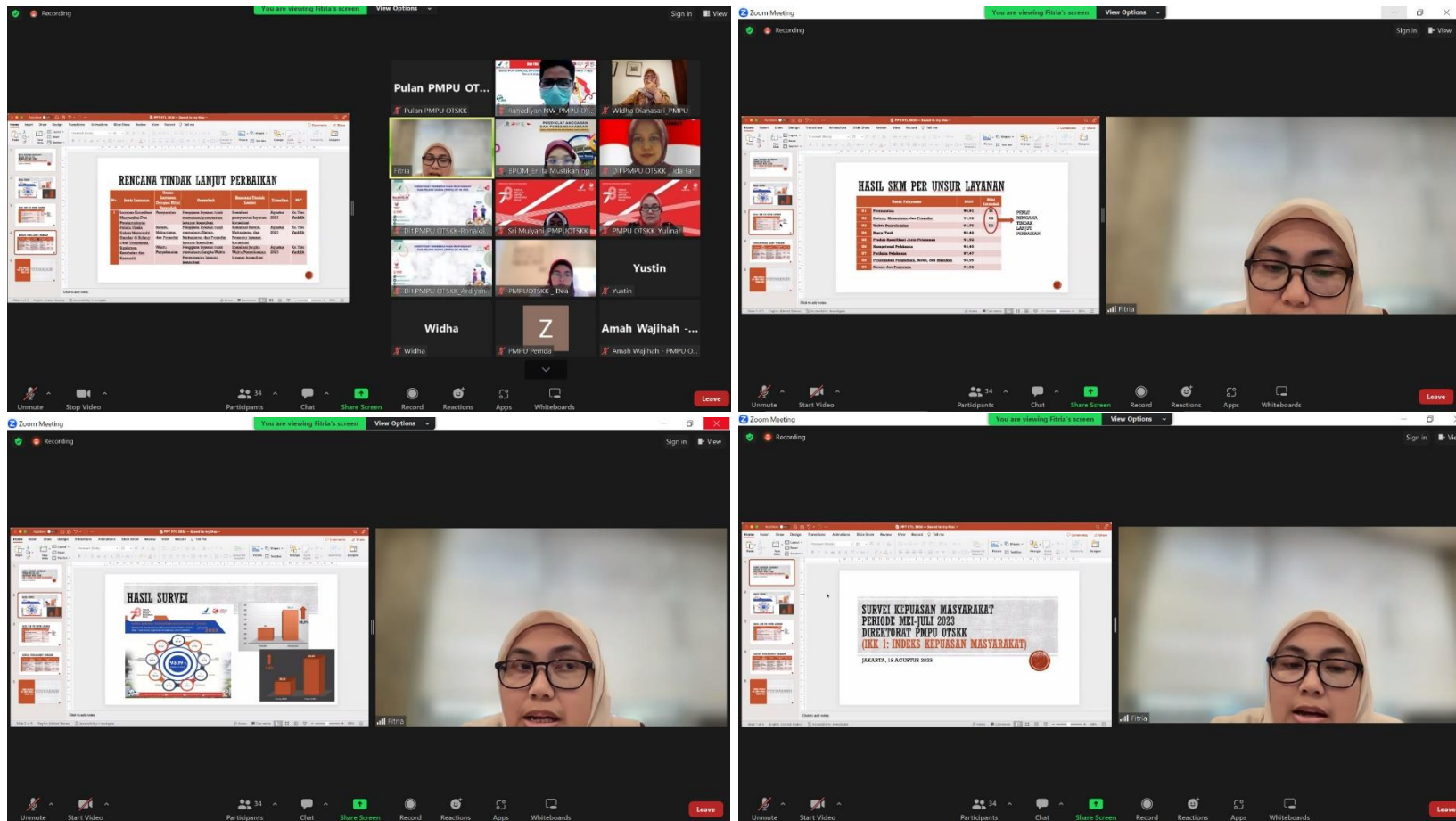
PETUGAS PELAYANAN KHUSUS DIFABEL

1. Dea Maulidia, A.Md.
2. Naufal Zuhdi Irshadi, A.Md.Ak.

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



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



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia

Email : pmpu.otskk@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

**BERITA ACARA PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN 2023**

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN 2023

Pada hari ini, Senin, 19 Juni 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Belum tersedia media layanan konsultasi berupa <i>google form</i>	Penambahan media layanan pada standar layanan berupa <i>google form</i>	Direktorat PMPU OTSKK mempunyai layanan konsultasi melalui subsite yang pada prinsipnya sama dengan pemberian layanan konsultasi melalui <i>google form</i> . Akan dilakukan publikasi media layanan di kanal media sosial Direktorat PMPU OTSKK pada tanggal 20 Juni 2023.

2	Belum optimalnya sosialisasi dan publikasi standar layanan dan maklumat pelayanan ke masyarakat.	Sosialisasi dan publikasi standar layanan dan maklumat pada berbagai media (media cetak, media elektronik, dan media sosial)	Publikasi Standar Layanan Direktorat PMPU OTSKK akan disosialisasikan melalui berbagai media (media cetak, media elektronik, dan media sosial) selambat-lambatnya pada 30 Juli 2023
---	--	--	---

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Bekasi, 19 Juni 2023

No	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Bambang Eko	089673993313	L	CV Ain Elgur (Pelaku Usaha)	
2.	Amelia Febriani	0818800404	P	Fakultas Farmasi ISTN (Akademisi)	
3	Maditus Sutopo	081280362559	L	PAFI (Organisasi Profesi)	
4	Hikmah Rafika	085697970160	P	KemenkoPMK (Kementerian/Lembaga)	

5	Muhammad Asmayadi	081519965190	L	Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) Pusat (Kementerian/Lembaga)	
6	Iwan Ginting	08151664364	L	Media Massa (Jurnal Nasional)	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetika  Dra. Asih Liza Restanti, Apt., M.Kes	Ketua Tim Pelayanan Publik  Ari Novianti Nugroho Basuki, SP
--	--

*) Penandatanganan adalah Pimpinan Instansi dan Penyelenggara Pelayanan.

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Tahun 2023

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Layanan Konsultasi Masyarakat Dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	Persyaratan	Pengguna layanan tidak memahami persyaratan layanan konsultasi	Sosialisasi persyaratan layanan konsultasi	Agustus 2023	Ka. Tim Yanblik
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengguna layanan tidak memahami Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan konsultasi	Sosialisasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan konsultasi	Agustus 2023	Ka. Tim Yanblik
		Waktu Penyelesaian	Pengguna layanan tidak memahami Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi	Sosialisasi Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi	Agustus 2023	Ka. Tim Yanblik

Tindak Lanjut SKM Tahun 2023

- a. Sosialisasi Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; dan Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi secara daring dan luring pada tanggal 25-27 Juli 2023 dalam acara Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Tradisional.





BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia

Email : pmpu.otskk@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

Nomor : B-PM.01.03.45.452.07.23.238 Jakarta, 11 Juli 2023
Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : Undangan Bimbingan Teknis
Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Tradisional

Yth.

Kepala Balai Besar/ Balai/ Loka POM

(Daftar Undangan (terlampir)

di Tempat

Dalam rangka peningkatan kompetensi dan penyamaan persepsi fasilitator pendampingan UMKM Obat Tradisional di UPT Badan POM seluruh Indonesia, Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik akan menyelenggarakan kegiatan Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan UMKM Obat Tradisional pada:

Hari/tanggal : Selasa-Kamis

Tanggal : 25-27 Juli 2023

Waktu : 08.30 WIB – selesai (jadwal terlampir)

Tempat : Luring : Novotel Jakarta Mangga Dua Square
Jl. Gn. Sahari No.1, RW.6, Ancol, Jakarta Utara

Daring : *Zoom Meeting*

(<https://us02web.zoom.us/j/87995537950>)

Meeting ID: 879 9553 7950

- Agenda :
- Paparan Materi
 - Panel Diskusi Permasalahan dalam Pendampingan
 - Praktek Kerja Lapangan (PKL) (Khusus peserta Luring)
 - Diskusi hasil PKL

Susunan acara lengkap terlampir.

- b. Sosialisasi Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; dan Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi melalui media sosial.

