



LAPORAN

Survey

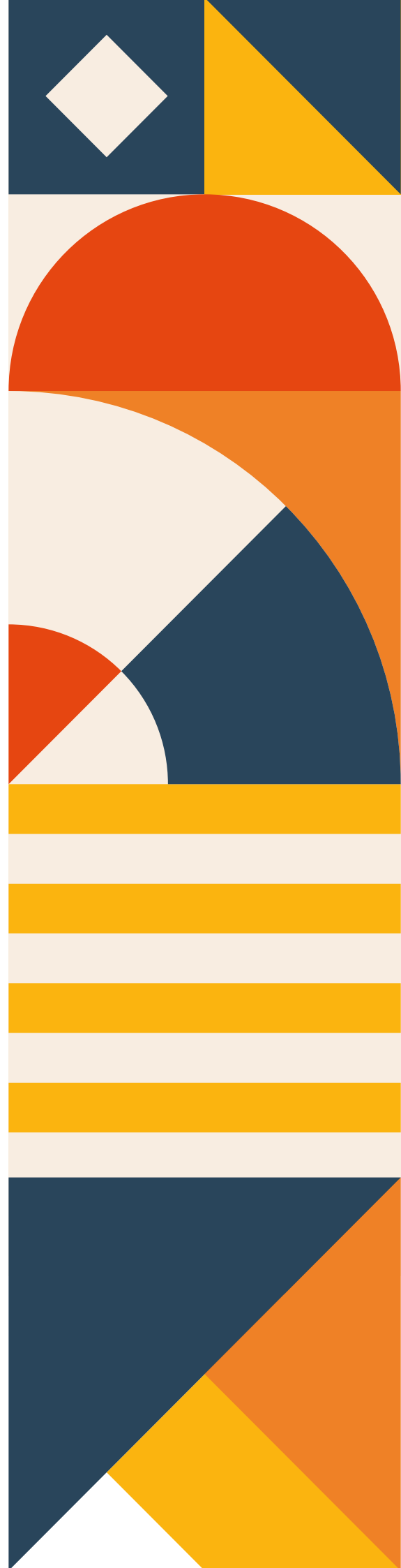
Kepuasan

Masyarakat

2023

Disusun oleh:

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



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	9
4.2 Tren Nilai SKM	20
BAB V KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
A. Kuesioner	22
B. Hasil Olah Data SKM	26
C. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	27

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 menjalankan amanat 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 panduan bagi unit 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 Registrasi 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 unit 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 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 Registrasi 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 Registrasi 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 secara online melalui aplikasi SapaAPIP dan *tinyurl.com* yang disebarakan 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 Registrasi 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 aplikasi sapaAPIP dan melalui tautan *tinyurl.com* pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun tautan *tinyurl.com* untuk setiap jenis layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Obat Tradisional: *tinyurl.com/PelayananOT*
- 2) Pelayanan Suplemen Kesehatan: *tinyurl.com/SuplemenKesehatan*
- 3) Pelayanan Kosmetik: *tinyurl.com/Pelayanankosmetik*
- 4) Pelayanan Iklan OT dan SK: *tinyurl.com/PelayananIklanOTdanSK*

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per semester dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari – Maret 2023	23
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	56
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Mei – Agustus 2023	55
4.	Pelaporan	Agustus – September 2023	42

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Registrasi 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 Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2023:

No.	Layanan	Populasi	Sampel
1	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	30	13
2	Izin edar obat tradisional	414	121
3	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	213	79
4	Izin edar kosmetika	1802	260
5	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	84	35
	TOTAL	2543	508

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 508 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	124	24,41%
		Perempuan	384	75,59%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	26	5,12%
		DI/D2/D3	24	4,72%
		D4/S1	190	37,40%
		S2/Profesi/S3	268	52,76%
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	6	1,18%
		Pegawai swasta	396	77,95%
		Pelajar/mahasiswa	33	6,50%
		Peneliti/dosen	9	1,77%
		PNS/TNI/Polri	2	0,39%
		Wiraswasta	41	8,07%
		Lainnya	21	4,13%
4	Usia	≤ 25 Tahun	56	11,02%
		26 – 30 Tahun	148	29,13%
		31 – 35 Tahun	102	20,08%
		36 – 40 Tahun	80	15,75%
		41 – 50 Tahun	80	15,75%
		>50 Tahun	42	8,27%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
1.	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	91.03	92.31	91.88	94.87	93.59	96.15	97.44	96.15	94.87	94.25
2.	Izin edar obat tradisional	83.61	85.81	80.62	88.98	85.40	88.57	92.70	87.60	86.78	86.67
3.	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	85.86	89.24	86.22	91.14	87.97	91.35	93.67	90.30	90.30	89.56
4.	Izin edar kosmetika	87.31	87.12	86.65	91.67	88.08	90.58	92.63	88.91	89.23	89.13
5.	Persetujuan iklan obat	90.95	93.33	90.16	94.29	92.38	93.81	97.14	94.29	92.38	93.19

No.	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
	tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan										

b. Nilai SKM per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,86	86,55	1,99
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,5	87,70	1,39
U3	Waktu Penyelesaian	83,2	85,52	2,79
U4	Biaya/Tarif	90,45	91,21	0,84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,63	87,86	1,42
U6	Kompetensi Pelaksana	88,07	90,58	2,85
U7	Perilaku Pelaksana	90,45	93,24	3,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,79	89,37	2,97
U9	Sarana dan Prasarana	85,72	89,17	4,02
Nilai SKM Unit Layanan		86,96	89,02	2,37

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 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 rapat internal pada tanggal 23 Juni 2023. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Izin Edar Obat Tradisional	Waktu Penyelesaian	<p>a. Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas.</p> <p>b. Terdapat beberapa proses evaluasi yang memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu.</p> <p>c. Untuk evaluasi variasi perubahan importir dan perubahan alamat importir memerlukan hasil pemeriksaan sarana distribusi (BAP) yang memerlukan waktu sehingga akan memperpanjang proses evaluasi.</p> <p>d. Adanya isu EG DEG pada sediaan sirup maka sebagai bentuk mitigasi risiko diperlukan dokumen tambahan terkait mutu dan keamanan produk, sehingga</p>	<p>Untuk mendukung dan meningkatkan timeline evaluasi, dilakukan beberapa kegiatan antara lain:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK.</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah.</p> <p>c. Coaching Clinic untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pelaku usaha.</p> <p>d. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar.</p> <p>2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.</p>	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			memerlukan waktu evaluasi yang lebih lama			
		Persyaratan	<p>a. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru terkait regulasi Obat Tradisional.</p> <p>b. Terdapat pelaku usaha baru di bidang Obat Tradisional yang belum terpapar persyaratan registrasi.</p> <p>c. Adanya isu EG DEG pada sediaan sirup maka sebagai bentuk mitigasi risiko diperlukan dokumen tambahan terkait mutu dan keamanan produk, sehingga untuk beberapa pelaku usaha baru belum terpapar dengan hal tersebut</p>	<p>1. Akan dilakukan sosialisasi terkait regulasi OT ter-update pada kegiatan:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK.</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah</p> <p>c. Coaching Clinic untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pelaku usaha.</p> <p>d. Pendampingan UMKM di daerah Juntuk percepatan izin edar.</p> <p>2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loket Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.</p> <p>3. Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot (Pop up) dan informasi ter-update juga diinformasikan pada media sosial Dit. Registrasi OTSKK (instagram, WhatsApp,)</p> <p>4. Akan dilakukan kegiatan magang Fasilitator UPT Badan POM, sehingga diharapkan para fasilitator di UPT Badan POM mendapatkan informasi terkini terkait update regulasi dan kebijakan dibidang registrasi produk. Fasilitator merupakan perpanjangan tangan Dit. Registrasi OTSKK dalam melakukan pendampingan secara lebih intensif, terutama kepada para pelaku usaha baru di masing-masing daerahnya.</p>	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
		Produk Spesifikasi jenis layanan	<p>a. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terkini terkait jenis pelayanan.</p> <p>b. Terdapat pelaku usaha baru yang belum terpapar jenis layanan registrasi Obat Tradisional.</p>	<p>1. Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi produk OT, OK, dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic dan di media sosial seperti Instagram, whatsapp dan Youtube</p> <p>2. Akan dilakukan kegiatan magang Fasilitator UPT Badan</p>	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
				POM, sehingga diharapkan para fasilitator di UPT Badan POM mendapatkan informasi terkini terkait update regulasi dan kebijakan di bidang registrasi produk. Fasilitator merupakan perpanjangan tangan Dit. Registrasi OTSKK dalam melakukan pendampingan secara lebih intensif, terutama kepada para pelaku usaha baru di masing-masing daerahnya.		
2.	Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	Persyaratan	<p>a. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi ter-update terkait regulasi OK dan SK</p> <p>b. Terdapat pelaku usaha baru yang baru melakukan registrasi produk OK maupun SK belum terpapar persyaratan Registrasi secara lengkap</p> <p>c. Adanya isu EG DEG pada sediaan sirup maka sebagai bentuk mitigasi risiko diperlukan dokumen tambahan terkait mutu dan keamanan produk, sehingga untuk para pendaftar registrasi SK yang baru belum terinformasikan</p>	<p>1) Akan dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi dalam kegiatan:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK.</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah</p> <p>c. Coaching Clinic untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pelaku usaha.</p> <p>d. Pendampingan UMKM di daerah Juntuk percepatan izin edar. • Peraturan dan informasi terbaru di-update pada sistem Asrot dan media sosial lain seperti instagram</p> <p>2) Dilakukan pembahasan lintas sektor dengan unit terkait di lingkungan Badan POM dan kajian bersama Tim Ahli mengenai persyaratan mutu pendukung yang berkaitan dengan cemaran EG DEG untuk produk sediaan cairan dalam dan kapsul lunak menggunakan 5 pelarut</p>	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
		Waktu Penyelesaian	<p>a. Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas.</p> <p>b. Terdapat beberapa permohonan registrasi yang memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam yang berkaitan dengan kemanfaatan produk</p>	<p>1) Akan dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi dalam kegiatan:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK.</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah</p> <p>c. Coaching Clinic untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pelaku usaha.</p> <p>d. Pendampingan UMKM di daerah Juntuk percepatan izin edar.</p>	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu. d. Adanya isu EG DEG pada sediaan sirup maka sebagai bentuk mitigasi risiko diperlukan dokumen tambahan terkait mutu dan keamanan produk, sehingga memerlukan waktu evaluasi yang lebih lama.	2) Pembahasan persyaratan mutu pendukung yang berkaitan dengan cemaran EG DEG untuk produk sediaan cairan dalam dan kapsul lunak menggunakan 5 pelarut melalui rapat lintas sektor kedeputian di lingkungan Badan POM dan kajian dengan Tim Ahli yang relevan.		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi ter-update terkait jenis pelayanan OK dan SK b. Meningkatnya pelaku usaha baru registrasi OK dan SK yang masih minim informasi	1) Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi produk OK dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic 2) Akan dilakukan penayangan informasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan produk OK dan SK melalui media sosial seperti Instagram dan youtube 3) Menambah informasi terkait jenis pelayanan melalui konten yang lebih beragam agar mudah dipahami pelaku usaha	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
3.	Persetujuan iklan OT, OK dan SK	Persyaratan Pelayanan	Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum terpapar dengan persyaratan persetujuan iklan OT, OK dan SK termasuk integrasi dengan sistem OSS	1) Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan media booklet 2) Akan dilakukan sosialisasi pada fasilitator di UPT BPOM terkait persyaratan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK	Oktober 2023 - Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
		Waktu Penyelesaian	Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru mengenai waktu penyelesaian sesuai PERBPOM No 34 tahun 2022	1) Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait waktu penyelesaian persetujuan iklan OT, OK dan SK diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan media booklet 2) Akan dilakukan sosialisasi pada fasilitator di UPT BPOM terkait waktu penyelesaian persetujuan iklan OT, OK dan SK	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum terpapar standar pelayanan dan peraturan baru terkait persetujuan iklan OT, OK dan SK	Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic dan media booklet	Oktober 2023 – Desember 2024	Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
4	Izin Edar Kosmetik	Waktu Penyelesaian	1) Peningkatan jumlah permohonan notifikasi kosmetika	Dilakukan evaluasi bisnis proses	Oktober 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			2) Adanya ketidaksesuaian data administrasi yang menyebabkan penerbitan nomor notifikasi harus ditunda	Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi	September 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah	September 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Dilakukan coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi	September 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Evaluasi pelaksanaan clustering yang sebelumnya telah disiapkan untuk percepatan kepada pelaku usaha dengan timeline 3 Hari Kerja.	Oktober 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Adanya kendala dari pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait prosedur notifikasi kosmetika 2) Perlu dilakukan upaya untuk mempermudah pelaku usaha dalam pengajuan notifikasi kosmetika	Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan: a. Updating terkini bisnis intelijen bahan baku dilarang system Notifkos b. Pembuatan fitur Update Data Administrasi Perusahaan pada sistem NOTIFKOS agar pelaku usaha dapat melakukan pengajuan update data secara online dan selanjutnya dilakukan verifikasi oleh petugas melalui sistem NOTIFKOS	Oktober 2023 – Desember 2024	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Dilakukan layanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui zoom meeting	September 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah	September 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini kosmetik dalam bentuk Infografis melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis	September 2023 – Desember 2023	Kelompok Registrasi Kosmetik
				Evaluasi pelaksanaan clustering yang sebelumnya telah disiapkan untuk percepatan kepada pelaku usaha dengan timeline 3 Hari Kerja.	Oktober 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
		Persyaratan	Adanya perubahan regulasi yang belum diketahui pemohon notifikasi	Dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan terkait notifikasi kosmetik melalui coaching clinic dan bimbingan teknis	September 2023 – Desember 2023	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik
				Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	Oktober 2023 – Desember 2024	Koordinator Kelompok Registrasi Kosmetik

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
				dengan usulan penambahan layanan dengan timeline 3 Hari Kerja yaitu Notifikasi Baru Kosmetik khusus ekspor		
5.	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	Persyaratan	Adanya perubahan regulasi yang belum diketahui pemohon PPUPK/PPUK	Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar	Oktober 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK
				Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui publikasi infografis	September 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK
			Untuk pengajuan persetujuan pelaksanaan uji praklinik/ klinik (PPUPK/PPUK) diperlukan beberapa persyaratan yang harus dilampirkan oleh pendaftar, diantaranya standardisasi bahan baku	Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email serta zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang disubmit sudah memenuhi persyaratan.	TW III dan IV 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum tersedia aplikasi yang memfasilitasi pengajuan PPUPK dan PPUK	Pelaksanaan <i>coaching clinic</i> Implementasi Aplikasi Pendaftaran Uji Praklinik dan Uji Klinik (SIAP-UK)	Oktober 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK dan Pusdatin
		Waktu Penyelesaian	Kurang nya pemahaman pendaftar bahwa 20 HK merupakan time to respond	Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar	Oktober 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK
				Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui publikasi infografis	September 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK
				Rencana implementasi proses evaluasi permohonan uji praklinik/klinik melalui aplikasi SIAP-UK agar pemohon dapat mengetahui status permohonan PPUPK/PPUK yang diajukan secara otomatis melalui sistem	TW IV 2023	Tim Penilaian Uji Praklinik/Klinik OT, OK, SK dan Pusdatin

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.	Izin Edar Obat Tradisional	<p>Bagi UMKM masih merasa agak sulit untuk mendapatkan akses komunikasi dan diskusi dalam hal registrasi produk maka besar harapan kami untuk dapat lebih dipermudah.</p> <p>Time line penyelesaian evaluasi mohon bisa disesuaikan dgn timeline yang diinformasikan/disosialisasikan. Perlu adanya peningkatan waktu dalam merespon konsultasi.</p>	<p>Secara rutin telah dilakukan kegiatan berikut yang diharapkan dapat mempercepat proses penerbitan izin edar dan meningkatkan akses komunikasi antara pelaku usaha dengan petugas registrasi:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi</p> <p>c. Coaching Clinic</p>	Oktober 2023 – Desember 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
			<p>d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia</p> <p>Kegiatan tersebut juga akan dilanjutkan untuk dilaksanakan secara berkala, disesuaikan dengan kebutuhan pelaku usaha.</p>	
		Semoga bisa rutin proaktif berkunjung ke masing-masing lokasi usaha, agar kami dapat terbantu dan masalah lebih cepat clear.	<p>Secara rutin telah diadakan beberapa kegiatan pendampingan ke daerah, seperti kegiatan Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi; maupun kegiatan Coaching Clinic, untuk membantu para pelaku usaha dalam melakukan registrasi produk</p> <p>Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.</p>	Oktober 2023 – Desember 2024
		Tolong jumlah tatap muka di tambah quota nya. Supaya lebih mudah dan ga harus menunggu 1 minggu kedepan.	<p>Kuota untuk konsultasi secara tatap muka, terutama dengan Duty Manager menggunakan sistem "Melalui Perjanjian" dimana pelaku usaha diharuskan untuk mendaftar sejak satu minggu sebelum hari konsultasi dilakukan. Kuota Duty Manager telah ditambahkan untuk 2 pelaku usaha yang akan mendaftar secara langsung pada hari konsultasi (on the spot).</p> <p>Selain itu, konsultasi tatap muka juga dibuka untuk layanan Customer service yang dapat diambil on the spot pada saat hari-H konsultasi, sehingga untuk konsultasi yang bersifat umum dapat dilakukan melalui loket Customer service.</p>	Oktober 2023 - Desember 2024
		Mohon diperbaiki sistem antrian online agar memudahkan pelaku usaha untuk mengambil antrian konsultasi, karena terkadang sistem crack dan menyebabkan kesulitan pengambilan antrian.	Akan dilakukan koordinasi secara lebih intensif bersama dengan pengelola sistem antrian untuk dapat melakukan maintenance sistem antrian secara berkala untuk menjaga kelancaran pengajuan konsultasi, baik secara tatap muka maupun secara online.	Januari - Desember 2024
		Jika diperlukan persyaratan tambahan dalam proses pra-registrasi/registrasi, mohon cantumkan kolom khusus persyaratan tersebut (misal, coa bahan baku dalam proses pra-reg), sehingga tidak ditolak terlebih dahulu, kemudian diharuskan pra-reg ulang dengan waktu yang tidak sesuai ketentuan.	Akan dilakukan pembahasan terlebih dahulu terkait hal ini dan menjadi masukan dalam pengembangan sistem ASROT selanjutnya.	Januari - Desember 2024
		Desk registrasi agar dilaksanakan lebih sering.	Akan dilakukan pembahasan internal terkait rencana pelaksanaan kegiatan desk registrasi dengan juga mempertimbangkan masukan akan kebutuhan desk dari para pendaftar/pelaku usaha	Oktober 2023 – Desember 2024
2	Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	Mohon bantuan untuk menambah kuota desk konsultasi harian (Duty Manager) di antrian BPOM selain desk percepatan registrasi bulanan.	<p>a. Kuota untuk konsultasi dengan Duty Manager menggunakan sistem "Melalui Perjanjian" dimana pelaku usaha diharuskan untuk mendaftar sejak satu minggu sebelum hari konsultasi dilakukan. Kuota Duty Manager telah ditambahkan untuk 2 pelaku usaha yang akan mendaftar secara langsung pada hari konsultasi (on the spot).</p> <p>b. Telah tersedia berbagai kanal media konsultasi selain Duty Manager yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha seperti</p>	Oktober 2023 - Desember 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
			konsultasi melalui email, telepon, chat online hingga WhatsApp.	
		Mohon untuk dapat diagendakan rutin acara desk konsul. Sangat solutif dan membantu pelaku usaha. Terima kasih.	Kegiatan desk konsultasi telah diagendakan secara rutin dengan mempertimbangkan kuota pelaku usaha dalam setiap kegiatannya	Oktober 2023 – Desember 2024
		Dalam penyampaian tambahan data pada detail log mohon lebih jelas diarahkan kembali, sehingga kami bisa lebih mengerti. Terima kasih banyak	Telah dilaksanakan pelatihan pelayanan prima dan in house training yang berkaitan dengan permasalahan registrasi terkini sebagai upaya peningkatan kompetensi pelaksana dalam penyampaian informasi	Oktober 2023 – Desember 2024
		Mohon ditingkatkan lagi pelayanannya agar menjadi pelayanan yg legendary. Terkait dgn timeline registrasi agar dpt dijalankan sesuai dgn ketentuan ya. Thank you	Untuk mendukung dan meningkatkan timeline evaluasi, dilakukan beberapa kegiatan antara lain: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi	Oktober 2023 – Desember 2024
		Lebih komunikasi apabila ada yang belum kami ketahui mengenai aturan dan cara-cara registrasi.	a. Telah dilakukan update Peraturan terbaru, materi paparan terbaru, dan informasi terkini pada sistem ASROT dan berbagai media sosial . b. Telah dilakukan sosialisasi dalam paparan di berbagai kegiatan dengan pelaku usaha sebagai upaya penyebaran informasi terkini. c. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.	Oktober 2023 - Desember 2024
3	Persetujuan iklan OT , OK dan SK	Mohon jika memungkinkan rapat iklan dapat dilakukan lebih cepat dari 2 minggu sekali terutama jika banyak permohonan yang diajukan. Dan proses update hasil rapat iklan dapat segera dipublikasikan di sistem sireka karena pihak terkait sangat menunggu hasil penilaian rapat iklan ini. Terimakasih dan semoga makin baik pelayanan sistemnya	Rapat iklan dilakukan setiap 2 minggu terhadap iklan mayor (kompleks), untuk iklan minor tidak dirapatkan sehingga hasilnya dapat segera diperoleh pendaftar dan masih memenuhi timeline. Dilakukan sosialisasi jadwal rapat iklan sehingga pendaftar dapat mengajukan persetujuan iklan tepat waktu dan jika ada perubahan jadwal rapat akan diinformasikan pada sistem.	Oktober 2023 - Desember 2024
		Selain mempertimbangkan poin-poin yang disetujui dalam SK Produk yang didaftarkan iklannya, alangkah dipertimbangkan juga aspek kreatif dan komersial dalam konten yang ditambahkan dlm iklan. Karena iklan sejatinya adalah kombinasi antara informasi produk dan seni. Diberikan kelonggaran dalam penyampaian bahasa dan ilustrasi penyampaian informasi iklan	Iklan harus memenuhi kriteria objektif, lengkap dan tidak menyesatkan, akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan media booklet	Oktober 2023 – Desember 2024
		Ada sosialisasi tentang peraturan periklanan yang ditujukan kepada regulatory dan tim komersial perusahaan	Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan media booklet	Oktober 2023 – Desember 2024
		Untuk revisi pada iklan jika bisa dibuat sekaligus sehingga tidak	Mengkomunikasikan iklan revisi dengan cara konsultasi registrasi iklan OT, OK dan SK	Oktober 2023 – Desember 2024

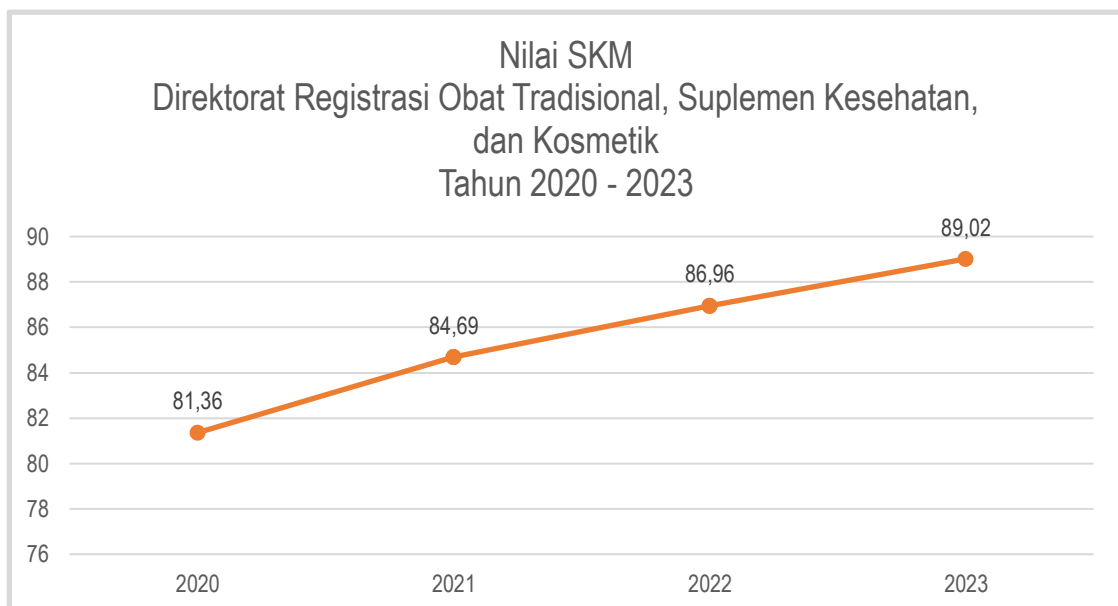
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		revisi berkali-kali	melalui konsultasi duty manager (online dan tatap muka), chat online SIREKA, whatsapp, dan email serta kegiatan desk registrasi	Oktober 2023 – Desember 2024
		Pada saat proses evaluasi iklan, mohon agar dapat dilakukan secara komprehensif sehingga tidak terjadi tambahan data (TD) berulang, karena kami sebagai pendaftar sebelum melakukan submission TD mengusahakan sebisa mungkin memenuhi TD awal yang diminta BPOM atau melakukan konsultasi terlebih dahulu melalui WA konsultasi BPOM dan telah disetujui melalui WA. Namun ketika proses submission, masih mendapatkan TD kembali dari BPOM. Semoga kedepannya proses evaluasi dapat lebih cepat dan komprehensif. Terima kasih		
		Pelayanan sudah baik, mohon dapat ditingkatkan lagi. Untuk evaluasi materi iklan, kami harap dapat dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif pada diskusi/ evaluasi awal. Sehingga tidak ada permintaan revisi/ feedback baru yang sebelumnya tidak ada untuk materi yang persis sama		
4	Izin Edar Kosmetik	<ol style="list-style-type: none"> sudah cukup baik, saran saya setiap bulan rutin diadakan desk konsultasi terkait pelayanan verifikasi BU, update dokumen/bahan baku dan produk konfirmasi. Agar pelayanan desk konsultasi dapat dilakukan lebih sering Lebih sering diadakan desk, terutama untuk daerah 	Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah	September - Desember 2023
		<ol style="list-style-type: none"> Agar kedepannya untuk evaluasi produk baru atau produk terkonfirmasi bisa lebih dipersingkat masa evaluasinya atau minimal disesuaikan dengan timeline yang telah disepakati 14 HK. UNTUK produk konfirmasi mohon dibantu dipercepat. 	Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi	September - Desember 2023
		Lakukan target penyelesaian cukup 3 hari kerja utk semua produk tanpa terkecuali	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan evaluasi Service Level Agreement Layanan Notifikasi Kosmetik Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dengan usulan penambahan layanan dengan timeline 3 Hari Kerja yaitu Notifikasi Baru Kosmetik khusus ekspor Evaluasi pelaksanaan clustering yang sebelumnya telah disiapkan untuk percepatan kepada pelaku usaha dengan timeline 3 Hari Kerja. 	<ol style="list-style-type: none"> Oktober - Desember 2023 Oktober 2023 – Desember 2024 Oktober 2023 – Desember 2023
		Untuk perusahaan yang berkelas UMKM, kami merasa agak sulit untuk mendapatkan akses komunikasi dan diskusi dalam hal notifikasi produk. maka besar harapan kami untuk dapat lebih dipermudah.	Dilakukan coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi	September - Desember 2023
		<ol style="list-style-type: none"> Tolong untuk sistem jangan sering ngedown serta eror 	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan pemeliharaan (maintenance) sistem notifikasi online dan koordinasi 	Oktober 2023 – Desember 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		<p>eror lainnya yang terjadi seperti billing yang statusnya belum berubah ubah setelah dilakukan pembayaran</p> <p>2. Untuk saat ini mohon kendala di sistem bisa cepat teratasi</p> <p>3. • Mungkin dapat diberikan pelayanan via chat wa atau live chat di website notifikasi kosmetik</p>	<p>secara intensif dengan PUSDATIN</p> <p>2. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online berupa pengembangan fitur konsultasi via Live Chat</p>	
		<p>1. untuk sistem antrian online lebih banyak kuota nya</p> <p>2. Mohon untuk update badan usaha kalau bisa tidak ada zoom lagi karena ribet dan agak menyulitkan dalam mencari nomor antrian</p> <p>3. Kuota untuk antrian online diperbanyak terutama untuk konsultasi via zoom (Loket D), dan website diperbaiki karena terlalu sering overload.</p>	<p>1. Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah</p> <p>2. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online berupa Pembuatan fitur Update Data Administrasi Perusahaan pada sistem NOTIFKOS agar pelaku usaha dapat melakukan pengajuan update data secara online dan selanjutnya dilakukan verifikasi oleh petugas melalui sistem NOTIFKOS</p> <p>3. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online berupa pengembangan fitur konsultasi via Live Chat</p>	<p>1. September - Desember 2023</p> <p>2. Oktober 2023 – Desember 2024</p> <p>3. Oktober 2023 – Desember 2024</p>
		<p>1. Sering melakukan sosialisasi terkait perijinan agar pelaku usaha tetap update ilmunya</p> <p>2. Saya berharap akan ada seminar-seminar bpom yang di infokan melalui WA atau sms karena tidak semua orang sering membuka situs notifikos, saya pribadi membuka situs notifikos jika ada keperluan pendaftaran dan hal-hal lain yang berhubungan dengan bpom</p>	Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini kosmetik dalam bentuk Infografis melalui media sosial ataupun sistem Notifikos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis	September - Desember 2023
		<p>1. Untuk kemampuan evaluator bagi yang baru ditingkatkan karena kami sering mendapatkan feedback yang berbeda beda</p> <p>2. Standarisasi jawaban atas pengajuan merk terkesan pihak sebelumnya memberikan syarat yang berbeda-beda dengan yang terbaru.</p> <p>3. Pelayanan makin ditingkatkan Petugas loket diharapkan tidak terlalu kaku dalam menjalankan tugasnya Petugas loket lebih ditingkatkan lg untuk kompetensinya</p>	<p>1. Dilakukan kegiatan Pembekalan evaluator untuk meningkatkan kompetensi terkait notifikasi kosmetik</p> <p>2. Dilakukan komunikasi dan diskusi antara evaluator/petugas loket melalui Whatsapp group</p>	September - Desember 2023
		semoga staff pelayananan konsultasi ditambah agar tidak terlalu lama menunggu	Dilakukan penambahan jumlah evaluator (PPPK/CASN)	Oktober 2023 – Desember 2024
5	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi,	Mohon BPOM sering mengadakan pelatihan, workshop, seminar bagi peneliti/dosen tentang syarat untuk mendapatkan izin edar hasil penelitian menjadi produk. Pelayan yang sudah baik dipertahankan dan ditingkatkan	Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar dan publikasi infografis di media sosial Direktorat (Instagram), juga dengan pendampingan langsung ke perguruan tinggi/lembaga penelitian	Oktober 2023

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
	suplemen kesehatan, dan kosmetik	Sebaiknya diadakan konsultasi bertahap terkait proses yang telah kami lakukan sehingga antara industri, peneliti dan BPOM memiliki kesamaan pandangan	Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email serta zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang disubmit sudah memenuhi persyaratan.	TW III dan TW IV 2023
		Jika memungkinkan proses otorisasi dokumen yang diterbitkan bisa menjadi lebih cepat secara elektronik, sehingga stakeholder yang butuh melengkapi informasi dapat lebih cepat memprosesnya	Rencana implementasi proses evaluasi permohonan uji praklinik/klinik melalui aplikasi SIAP-UK agar pemohon dapat mengetahui status permohonan PPUPK/PPUK yang diajukan secara otomatis melalui sistem	Oktober 2023
		Mohon diadakan lagi bimtek untuk mengetahui update terkait permohonan uji praklinis dan klinis	Melaksanakan Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik kepada Peneliti, Sponsor, Organisasi Riset Kontrak, serta melaksanakan webinar uji praklinik	Juni, Agustus dan Oktober 2023
		Harapannya BPOM memiliki guideline untuk uji klinik secara spesifik berdasarkan teurapetic area, meliputi minimal sample size, endpoint yang harus diperiksa, berapa lama evaluasi dsb. Sehingga diharapkan protokol yang disubmit untuk permohonan PPUK sudah lebih mendekati apa yang bisa disetujui BPOM	Melaksanakan Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik kepada Peneliti, Sponsor, Organisasi Riset Kontrak, serta melaksanakan webinar uji praklinik	Agustus dan Oktober 2023
			Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan protokol maupun pelaksanaan uji klinik melalui email dan zoom	TW III dan TW IV 2023
			Finalisasi revisi Pedoman Uji Klinik Herbal	TW III dan TW IV 2023
		Tingkatkan pelayanannya	Berupaya terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan monitoring dan evaluasi berkala, inovasi baru antara lain pendampingan uji praklinik dan uji klinik ke Indonesia Timur	TW III dan TW IV 2023
		1) Petugas yang memberikan konsultasi dan inspeksi sangat ramah dan membantu 2) Masukan-masukan yang diberikan petugas sangat membantu dalam pelaksanaan dan perbaikan penerapan uji klinis 3) Kecepatan waktu dalam memberikan informasi atas perbaikan protokol yang harus dilakukan agar dapat ditingkatkan dan lebih komprehensif	Petugas mendapatkan pelatihan pelayanan publik, <i>in house training</i> uji praklinik dan uji klinik secara berkala untuk meningkatkan kompetensi	TW III dan TW IV 2023
		Terus Melakukan berbagai inovasi untuk mempercepat proses penyelesaian permohonan registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik melalui simplifikasi bisnis proses serta Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terkait pelayanan publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.	Intensifikasi Pendampingan kepada Peneliti/Pelaku Usaha dalam upaya menggali potensi kekayaan alam lokal menuju Obat Herbal Terstandar (OHT) dan Fitofarmaka.	TW III dan TW IV 2023
		Supaya pelayanan optimal perlu ditambah tenaga staf.	Penambahan staf sulit dilakukan secara mandiri, sehingga yang dilakukan adalah pembagian tugas yang jelas dan pemastian beban kerja yang merata kepada SDM yang ada, dengan adanya SKP pegawai untuk PNS dan job desk yang jelas untuk pramubakti	TW III dan TW IV 2023

4.2 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 Registrasi 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 2020 hingga 2023 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,02. Nilai SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, dan Kompetensi Pelaksana.

Jakarta, 15 September 2023
Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen
Kesehatan, dan Kosmetik



(Dra. Dwiana Andayani, Apt)
NIP.196708071993032001

LAMPIRAN

A. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar kosmetika
Tahun 2023

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	3	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	4	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Keterangan Responden

Nama Lengkap	<input type="text"/>
Umur	<input type="text" value="Isi dengan angka saja"/>
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
No. HP	<input type="text"/>

Keterangan Responden

Nama Lengkap	<input type="text"/>
Umur	<input type="text" value="Isi dengan angka saja"/>
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
No. HP	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir	<input type="text" value="<= SMA atau sederajat"/>
Pekerjaan Utama	<input type="text" value="Pelajar /mahasiswa"/>
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	<input type="text"/>
Presentase tahapan penyelesaian Layanan	<input type="text" value="Hitungan dalam %"/>

[Top](#)[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar kosmetika
Tahun 2023

- | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|
| 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas | 2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik | 3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi | 4 SARAN & MASUKAN
Selesai |
|--|--|--|-------------------------------------|

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Top

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Top

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Top

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Top

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

< Kembali

Selanjutnya >

Top

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar kosmetika
Tahun 2023

- 1 RESPONDEN**
Keterangan Identitas
- 2 KUESIONER**
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 3 KUESIONER**
B. Persepsi Anti Korupsi
- 4 SARAN & MASUKAN**
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

← Kembali

Selanjutnya >

Top

- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

B. Hasil Olah Data SKM

The screenshot displays the 'Survei Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Survey) results for the year 2023. The interface is divided into a sidebar menu and a main content area.

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Copyright © 2023. All Rights Reserved . Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun: 2023

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

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1	View	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	13	13	91.03	92.31	91.88	94.87	93.59	96.15	97.44	96.15	94.87	94.25
2	View	Izin edar obat tradisional	121	121	83.61	85.81	80.62	88.98	85.40	88.57	92.70	87.60	86.78	86.67
3	View	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	79	79	85.86	89.24	86.22	91.14	87.97	91.35	93.67	90.30	90.30	89.56
4	View	Izin edar kosmetika	260	260	87.31	87.12	86.65	91.67	88.08	90.58	92.63	88.91	89.23	89.13
5	View	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	35	35	90.95	93.33	90.16	94.29	92.38	93.81	97.14	94.29	92.38	93.19

C. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

1) SK Tim Pelaksana SKM



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4244819, Fax : 4244819
Email : ditregatskkr@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK
NOMOR: HK.02.02.42.423.01.2023.21.A

TENTANG

TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK TAHUN 2023

DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan, diperlukan adanya Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

b. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Keputusan ini dianggap kompeten sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

Mengingat : 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan makanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK TENTANG TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT (SKM) DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

Pertama : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, yang selanjutnya disebut Tim Pelaksana dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam diktum Kedua.

Kedua : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama terdiri atas:

Penanggung Jawab : Dra. Dwiana Andayani, Apt.

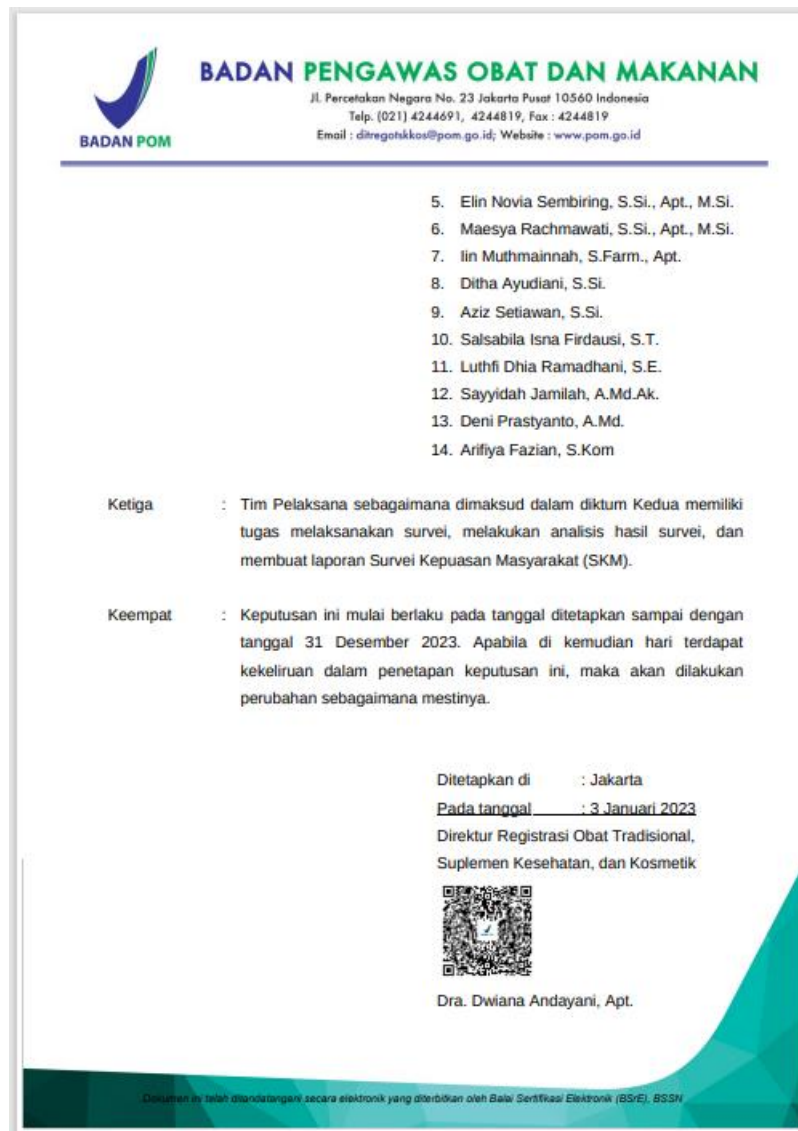
Ketua : Pujiati, S.Si., Apt.

Anggota : 1. Ideasanti, S.Si., Apt.

2. Lia Ardiana K.N., S.Si., Apt., M.Si.

3. Andry Sulistyowati, S.Si., Apt., M.M.

4. Rita Kholilah, S.Si., Apt.



2) Publikasi Hasil SKM



3) Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

➤ Dokumentasi Rapat



➤ Daftar Hadir














Daftar Hadir Kegiatan Kelompok Substansi Penilaian Uji Praktikum/klinik Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, Dan Penilaian Dokumen Informasi Produk Kosmetik

Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 23 Juni 2023

Lokasi : Jakarta

Waktu : Jumat, 23 Juni 2023 09:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
1	Alfian Nasir Maidin	198706202019031003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Pria	081210749781	alfian.n.maidin@gmail.com	Luring / WFO	
2	Anita Marbun	198709202010122004	Pranata Komputer Terampil	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	085275515545	anita.marbun@pom.go.id	Luring / WFO	
3	Arifiya Fazian	3201022312930005	Analisis Sistem Informasi	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Pria			Luring / WFO	
4	Diatri Mariana Heryana	199007102012122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita			Dinas	
5	Dwiana Andayani	196708071993032001	Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	081310356946	dwiana_a@yahoo.com	Luring / WFO	
6	Eka Novita Christianti Bangun	198711252015022004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	08988298303	eka.novita@pom.go.id	Daring / WFH	
7	Elin Novia Sembiring	198011092003122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	08159095094	elin.novia.s@gmail.com	Luring / WFO	
8	Farida Anwar	196408181992032001	Koordinator Kelompok Substansi Registrasi Kosmetik	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	0818906564	farida.anwar@pom.go.id	Daring / WFH	
9	Frida Musyarofah	199802052019032001	Pranata Komputer Terampil	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita			Luring / WFO	
10	Ideasanti	197102241998032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	081905427002	ideasanti@pom.go.id	Luring / WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
11	Iin Muthmainnah	198906232014022006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	08568099960	iinmthmnnh@pom.go.id	Daring / WFH	
12	Indah Septiana Dewi	198909072014022005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	085881533729	indahseptianadewi@gmail.com	Luring / WFO	
13	Khonsa'	3317104702980004	Analisis Penilai Obat Dan Makanan	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	08995585079	khonsa.efendi@gmail.com	Luring / WFO	
14	Maesya Rachmawati	197905232003122001	Analisis Anggaran Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita			Dinas	
15	Noviati Panca Sari	197811232005012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita			Luring / WFO	
16	Pujiati	197902042005012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	081321200638	Pujiatikhti@gmail.com	Daring / WFH	
17	Rachmi Setyorini	196801171994032001	Pfm Madya	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	08128885606	rachmi.setyorini@pom.go.id	Daring / WFH	
18	Randi Hari Putra	199001142015021002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Pria	082122590964	hprandi@yahoo.com	Luring / WFO	
19	Rani Putri Wardani	198803312015022002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	081329364072	rani.wardani@pom.go.id	Luring / WFO	
20	Rita Kholillah	198009262003122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	08129841380	rita.kholillah@gmail.com	Daring / WFH	
21	Sayyidah Jamilah	199908072021012002	Pranata Keuangan Apbn Terampil	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	082298519853	sayyidah.jamilah@pom.go.id	Luring / WFO	
22	Senjani Nurul Aeni	198904072015022001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	085721493845	nurul.aeni@pom.go.id	Luring / WFO	
23	Sri Pujiati	196411071989032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	081289248215	sri.pujiati@pom.go.id	Luring / WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD
24	Wahyudi Martomo, SAP	197203101997031002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Penyelia	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Pria	081387424483	wahyudimartomo@gmail.com	Luring / WFO	
25	yusrina nur amalina	198908272015022003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	Wanita	081809413842	yusrina.amalina@pom.go.id	Daring / WFH	
26	Amiral Hafidz	3276042108980001	Analisis Penilai Obat Dan Makanan	Subkelompok Substansi Registrasi Kosmetik Dekoratif	Pria			Luring / WFO	

Penanggung Jawab Kegiatan
Pengawas Farmasi dan Makanan Keahlian

Sri Pujiati