Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

BADAN POM

BADAN POM
DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI & PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTOPIKA DAN PREKURSOR

LAPORAN Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tahun 2024

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik 8
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V KESIMPULAN 13
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data SKM 17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya 28

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

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,
Nama : Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.
NIP : 19780128 200312 2 001
Jabatan : Direktur
Unit Kerja : Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

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, 20 Agustus 2024
Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor 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.

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

- 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 Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.

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. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

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

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor 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 Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor 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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	73
4.	Pelaporan survei	Minggu V Juli s.d. Minggu I Agustus 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor. 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

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

sampel Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	98	24
Jumlah		**98**	**24**

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	7	29%
		Perempuan	17	71%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		DI/D2/D3	1	4%
		D4/S1	3	13%
		S2/Profesi/S3	20	83%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	21	88%
		Wiraswasta	1	4%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	2	8%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	8%
		26 – 30 Tahun	5	21%
		31 – 35 Tahun	5	21%
		36 – 40 Tahun	8	33%
		≥ 41 Tahun	4	17%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	90,28	90,97	92,82	97,92	91,67	97,92	99,31	95,83	89,58	**94,03**

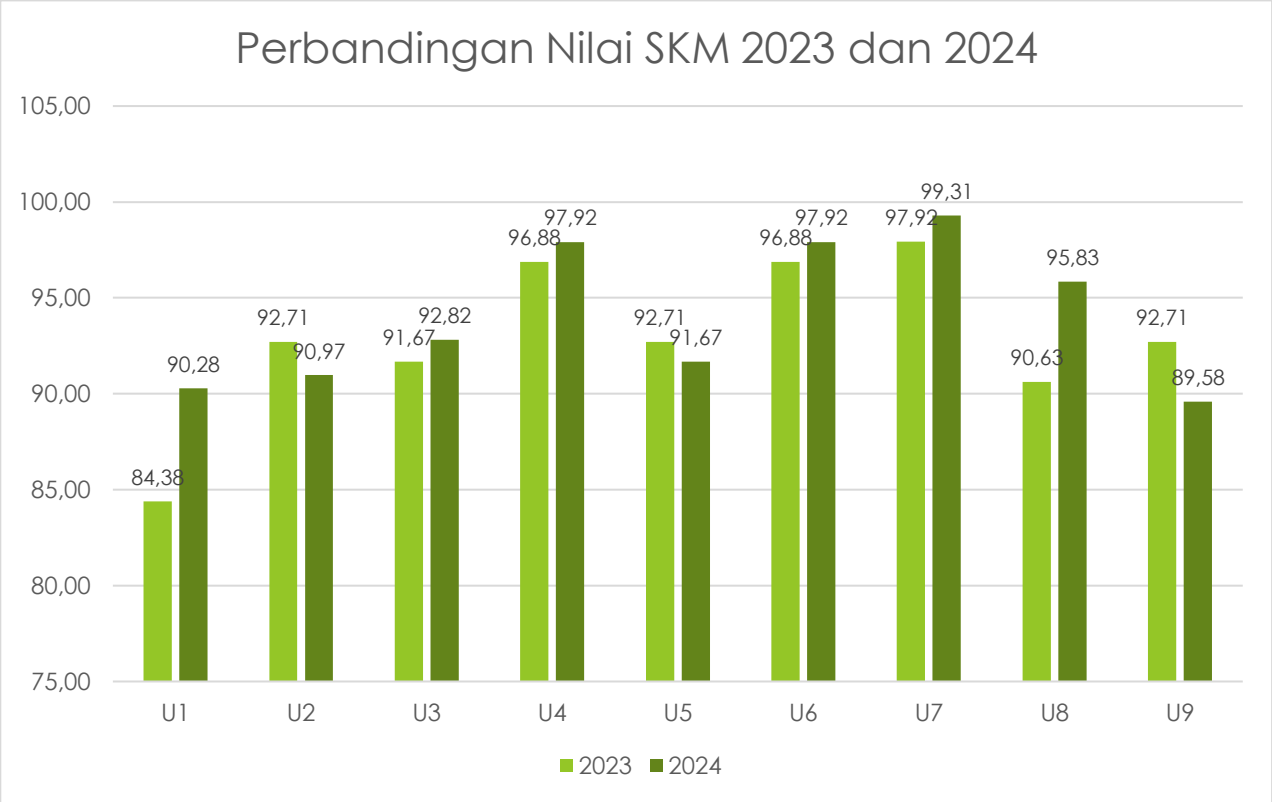
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,38	90,28	5,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,71	90,97	-1,74
U3	Waktu Penyelesaian	91,67	92,82	1,15
U4	Biaya/Tarif	96,88	97,92	1,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,71	91,67	-1,04
U6	Kompetensi Pelaksana	96,88	97,92	1,04
U7	Perilaku Pelaksana	97,92	99,31	1,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,63	95,83	5,20
U9	Sarana dan Prasarana	92,71	89,58	-3,13
Nilai SKM Unit Layanan		92,94	94,03	3,77

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)



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

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 89,58, dengan penurunan sebesar 3,13 dibandingkan tahun 2023. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 90,28 adalah nilai terendah kedua. Meskipun rendah namun Unsur ini mengalami kenaikan yang paling besar dibandingkan tahun 2023 sebesar 5,90. Begitu juga unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 90,97, dengan penurunan sebesar 1,74 dibandingkan tahun 2023.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas dengan nilai 99,31, dilanjutkan dengan Biaya/Tarif Pelayanan dan Kompetensi Petugas dengan nilai yang sama 97,92.

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

1. “Mungkin dapat dilakukan sosialisasi Sertifikasi CDOB tiap tahun baik secara offline atau daring”.
2. “Harus ada petugas pembimbingan untuk apoteker yang bertugas di Sarana Distribusi”.

Dalam rangkaian kegiatan Forum Konsultasi Publik Sertifikasi CDOB tanggal 1 Juli 2024, dilakukan diskusi dengan pelaku usaha terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat. Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur-unsur penilaian survei dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha merasa kekurangan sumber daya dan pemahaman karena terbatasnya mendapatkan penjelasan terkait persyaratan serta penafsiran yang berbeda terhadap pemenuhan persyaratan sehingga diharapkan adanya sosialisasi/workshop mengenai *update* peraturan terbaru terkait Sertifikasi CDOB.
2. Masih terdapat pelaku usaha yang mengalami kesulitan memahami CDOB.
3. Jalur konsultasi telah disediakan secara luring melalui tatap muka di gedung Athena dan daring melalui layanan live chat di website, namun diharapkan adanya konsultasi tatap muka secara daring. Untuk konsultasi tatap muka secara daring telah rutin dilaksanakan oleh Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP terhadap konsultasi yang bersifat audiensi serta verifikasi.
4. Dengan adanya isu keamanan di server Pusat Data Nasional, pelaku usaha turut mengkhawatirkan keamanan data di aplikasi Sertifikasi CDOB.

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen pada tanggal 25 dan 26 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Persyaratan pelayanan	Pelaku usaha merasa kekurangan sumber daya dan pemahaman karena terbatasnya mendapatkan penjelasan terkait persyaratan serta penafsiran yang berbeda terhadap pemenuhan persyaratan sehingga diharapkan adanya sosialisasi/workshop mengenai *update* peraturan terbaru terkait Sertifikasi CDOB	Melengkapi materi terkait persyaratan sertifikasi / resertifikasi / adendum pada kegiatan SMART CDOB bets 14	Closed	Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor
		Sistem, Mekanisme, Prosedur	Masih terdapat pelaku usaha yang mengalami kesulitan memahami CDOB	Publikasi pembelajaran mandiri menu SMART CDOB di Website	Closed	
		Sarana Prasarana	a. Jalur konsultasi telah disediakan	1) Desk capa online melalui	Closed	

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

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			secara luring melalui tatap muka di gedung Athena dan daring melalui layanan live chat di website, namun diharapkan adanya konsultasi tatap muka secara daring	ptafform zoom sudah dilakukan pada capa ke-2 2) Pada surat pemberitahuan pemeriksaan sertifikasi CDOB ke PBF ditambahkan informasi "Badan POM berkomitmen melakukan pendampingan penyusunan CAPA sebagai upaya pemenuhan timeline Sertifikasi CDOB"	Closed	
			b. Dengan adanya isu keamanan di server Pusat Data Nasional, pelaku usaha turut mengkhawatirkan keamanan data	Keamanan data sudah dilakukan pergantian password dengan strong password	Closed	

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

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			di aplikasi Sertifikasi CDOB			

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 :

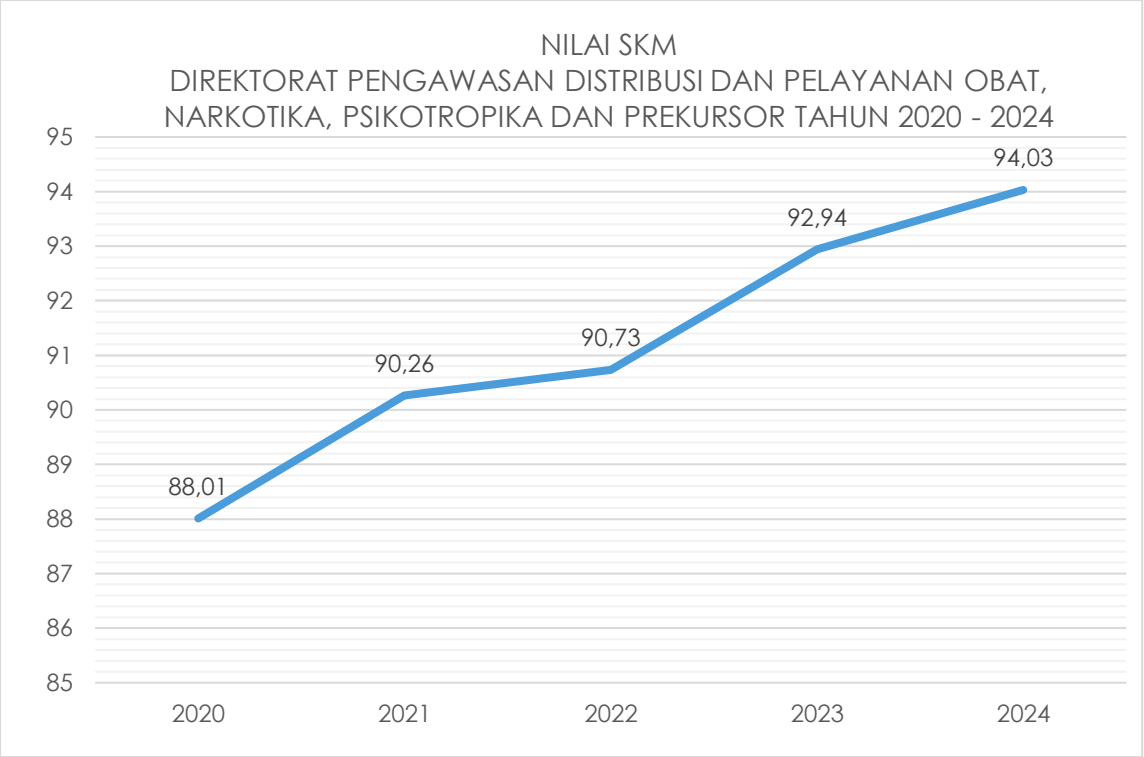
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Sertifikasi CDOB	a. Sosialisasi Sertifikasi CDOB tiap tahun baik secara offline atau daring b. Petugas pembimbing untuk apoteker yang bertugas di Sarana Distribusi	Program SMART CDOB diselenggarakan secara berkala sebagai bentuk pendampingan asistensi regulatori dalam rangka persiapan pemenuhan Sertifikasi CDOB, dengan publikasi jadwal melalui instagram.	Sudah terlaksana https://www.instagram.com/p/C4xM3VVpyz7/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==
2	Layanan unit lain	Terdapat pertanyaan di luar lingkup pengawasan distribusi dan pelayanan ONPP, namun seharusnya ditujukan untuk unit lain	Melakukan inventarisasi data layanan unit pelayanan publik pusat sebagai acuan tim pelayanan publik untuk mengarahkan pelanggan berkonsultasi ke unit yang tepat	Sudah terlaksana https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q5W0vi9GQ2Vaqg8nb0pByNQZer3NMmOT/edit#gid=1792367284

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren)

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

layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.

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

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,03 dan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan pelayanan, unsur sistem, mekanisme, prosedur, dan unsur sarana prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi Petugas dan Perilaku Petugas.

Jakarta, 20 Agustus 2024
Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan
Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.
NIP 19780128 200312 2 001

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

https://bit.ly/skmcdob

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik
Tahun 2024

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

Keterangan Responden

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

Selanjutnya ›

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

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

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

- ○ Sangat Lambat
- ○ Lambat
- ○ Kurang Cepat
- ○ Cukup Cepat
- ○ Cepat
- ○ Sangat Cepat

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

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 kesesuian 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

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

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

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

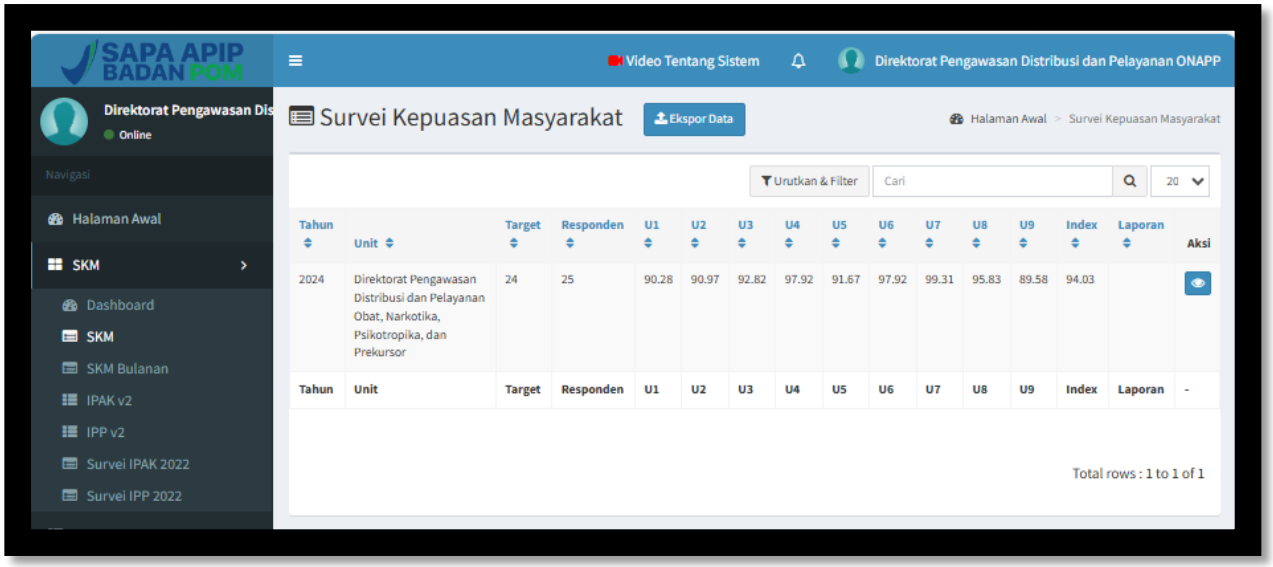
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

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

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

2. Hasil Olah Data SKM



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

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	✔	2024-04-25 10:11:21	Rachmaudini	24	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih sudah melayar dengan baik, sukses terus untu pelugas pelayanan direktori pengawasan distribusi da pelayanan obat ng
2	✔	2024-04-30 16:30:43	Andi Rohana,S.E	39	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	Seluruh pelugas yang terlibu Reverifikasi CDOB Sangi Kompeten,Informatifdalle,Sopa dan Membantu,Terimkasi Supportnya ,Jaya Selalu BPON
3	✔	2024-04-30 16:51:06	Latif Adi dewangga	32	Laki-laki	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Pelayanan sangat bai
4	✔	2024-05-20 07:46:05	Apt. Dhani Febryan, S.Farm.	34	Laki-laki	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	Pelayanan sudah baik da mohon dipertahanka
5	✔	2024-05-20 08:16:08	Haya Luciana Rubiaringtyas	27	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	Pelayanan yang diberika sangat baik, sangat informat dan memiliki wawasan yan baik dibidangnya. Pelugas yan ramah dalam berkomunika dan melakukan tugasny dengan sangat baik. Membant kami selaku pelaku usah dengan pelayanan yang sangi baik sehingga kami mengetahu mengenai bidang distribu yang baik dan benar sesu aturan yang berlaku
6	✔	2024-05-22 07:03:17	Atik Sriwidajati	55	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Dalam kurun waktu 1 tahu sebelum CDOB berakhir, ja PBF terjadi pergantian APJ, ad pemeriksaan Balai ataupu perubahan lain seper addendum gudang, mohu diberikan pengecualian ata prosedur yang berbed sehingga PBF tidak mendapu kendala masalah waktu Terimakasi
7	✔	2024-05-22 12:44:01	Apt. Chanif Fajar Setiawan, S.Si	42	Laki-laki	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah bai
8	✔	2024-05-23 07:50:55	apt. Dina Limbong Tandidatu, S.Farm	33	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	Pelayanannya sudah cuku kompeten, dipertahankan da ditingkatkan demi keamana peredaran makanan dan oba obatan di seluruh wilaya Indonesi
9	✔	2024-05-23 08:33:05	apt.sarina rahmat s.farm	33	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	SEMOGA SEMAKIN BAI KEDEPANNYA AMI
10	✔	2024-05-28 07:02:38	Abdel Tauffiqhy Shafagira	29	Laki-laki	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat bai

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
11	✔	2024-05-28 16:01:37	Nurhalima M. Radi	25	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	6	6	6	5	5	6	6	5	4	Semoga selalu memberiku yang terbai
12	✔	2024-05-30 15:57:57	Nuyun Sugiyarti	39	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	Terus pertahanku pelayanan terbaik pad pelayanan di BPO
13	✔	2024-05-31 19:59:20	Rista Romelyn S.Farm.,Apt	40	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	Sejauh ini tidak ada kendal dan pelayanan bai
14	✔	2024-06-06 18:54:38	Monica Marcella	29	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan BPOM suda sangat Baik dan membanti Manta
15	✔	2024-06-06 19:28:24	Donda Sinegar	45	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	
16	✔	2024-06-07 16:47:16	Dian Niken Kapsari	37	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	Sudah Bai
17	✔	2024-06-17 11:18:07	Anggara Adhe	28	Laki-laki	S2;Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	✔	2024-06-17 14:55:00	Novi Mega Lestari	33	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5	Disediakan layanz konsultasi langsung dengg evaluator berkait konfirma temuan pemeriksaa sertifikasi CDOB agar has diskusi lepat sasara
19	✔	2024-06-18 12:07:49	Intan Rahayu	29	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	
20	✔	2024-06-18 [illegible]	Maria Ulfa Panjaitan	38	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Untuk lokat konsul agi [illegible]

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
21	✔	2024-06-28 21:29:27	Dian Primita Rini	48	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	Pelayanan Ditwas Distribu dan Pelayanan Obat, NI telah baik dan semoga bi dipertahankan. Terimakas atas bantuan yang diberiku
22	✔	2024-07-04 15:49:10	Satria Sukma Yudhibrata	40	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Keren pelayanann
23	✔	2024-07-04 17:17:04	apt. Dewi Febriani, S.Farm.	38	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	Terima kasih telah beker sama dengan baik di diskusiny
24	✔	2024-07-05 12:39:42	AGUSTIAN TRI ASTUTI	40	Perempuan	S2;Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus dan ter tingkatkan kemb pelayanan oab

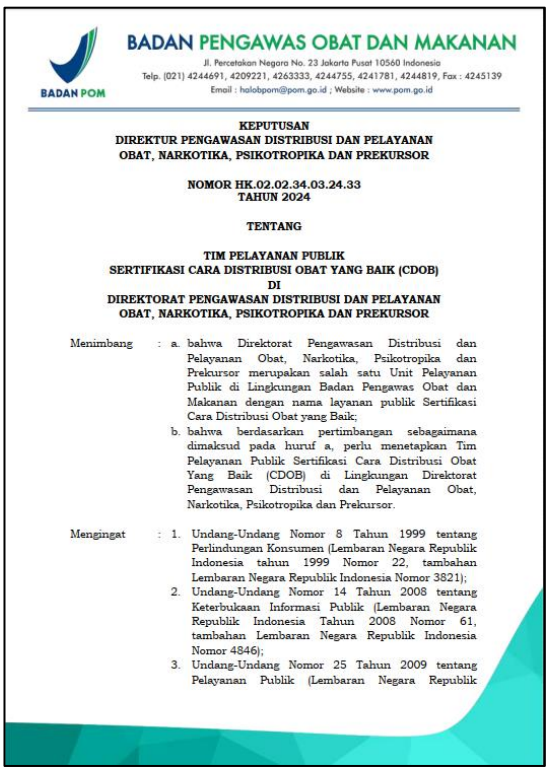
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Tahun	: 2024
Unit Kerja	: Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1 1	U2 2	U3 3	U3 4	U3 5	U4 6	U5 7	U6 8	U7 9	U8 10	U9 11	Saran
1	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	25/04/2024 10.11	Rachmaudini	24	Perempuan	89513811579	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT ANINDOJAYA SWAKARSA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih sudah melayani dengan baik, sukses terus untuk petugas pelayanan direktorat pengawasan distribusi dan pelayanan obat npp
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	30/04/2024 16.30	Andi Rohana,S.E	39	Laki-laki	82210558927	S1	Wiraswasta	PT.KEBAYORAN PHARMA CAB JAKARTA SELATAN	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	Seluruh petugas yang terlibat Resertifikasi CDOB Sangat Kompeten,Informatifable,Sopan dan Membantu.Terimkasih Supportnya ,Jaya Selalu BPOM.
3	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	30/04/2024 16.51	Latif Adi dewangga	32	Laki-laki	81567822847	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT distriversa buanamas cab semarang	100	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Pelayanan sangat baik
4	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	20/05/2024 07.46	Apt. Dhani Febryan, S.Farm.	34	Laki-laki	81214388616	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Bina San Prima Cabang Pontianak	100	6	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	Pelayanan sudah baik dan mohon dipertahankan
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	20/05/2024 08.16	Hasya Lusiana Rubianingtyas	27	Perempuan	88222794170	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT VASHA BIOTECH INDONESIA	100	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	Pelayanan yang diberikan sangat baik, sangat informatif dan memiliki wawasan yang baik dibidangnya. Petugas yang ramah dalam berkomunikasi dan melakukan tugasnya dengan sangat baik. Membantu kami selaku pelaku usaha dengan pelayanan yang sangat baik sehingga kami mengetahui mengenai bidang distribusi yang baik dan benar sesuai aturan yang berlaku.
6	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	22/05/2024 07.03	Atik Sriwidajati	55	Perempuan	8151819116	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT San Prima Sejati	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Dalam kurun waktu 1 tahun sebelum CDOB berakhir, jika PBF terjadi pergantian APJ, ada pemeriksaan Balai ataupun perubahan lain seperti addendum gudang, mohon diberikan pengecualian atau prosedur yang berbeda sehingga PBF tidak mendapat kendala masalah waktu. Terimakasih
7	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	22/05/2024 12.44	Apt. Chanif Fajar Setiawan, S.Si	42	Laki-laki	85719180433	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT San Prima Sejati	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah baik
8	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	23/05/2024 07.50	apt. Dina Limbong Tandidatu, S.Farm	33	Perempuan	8539915536 1	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT.Sarana Adhimukti Rejeki	100	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	Pelayanannya sudah cukup kompeten, dipertahankan dan ditingkatkan demi keamanan peredaran makanan dan obat-obatan di seluruh wilayah Indonesia
9	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	23/05/2024 08.33	apt sarina rahmat s.farm	33	Perempuan	82291580889	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	pt siporennu	100	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	SEMOGA SEMAKIN BAIK KEDEPANNYA AMIN
10	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	28/05/2024 07.02	Abdel Tauffiqhy Shafajira	29	Laki-laki	81289837503	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Indesso Niagatama	100	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
11	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	28/05/2024 16.01	Nurhalima M. Radi	25	Perempuan	82187288420	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Distribusi Anugerah Nusantara	100	4	4	6	6	6	5	5	6	6	5	4	Semoga selalu memberikan yang terbaik
12	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	30/05/2024 15.57	Yuyun Sugiyarti	39	Perempuan	85694171986	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT Indofarma Global Medika	95	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	Terus pertahankan pelayanan terbaik pada pelayanan di BPOM
13	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	31/05/2024 19.59	Rista Romelyn S.Farm., Apt	40	Perempuan	82126122261	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Kalibata Sarana Distrindo	100	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	Sejauh ini tidak ada kendala, dan pelayanan baik
14	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	06/06/2024 18.54	Monica Marcella	29	Perempuan	8982456222	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Enseval Putera Megatrading tbk. Cabang Bandung2	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan BPOM sudah sangat Baik dan mambantu, Mantap
15	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	06/06/2024 19.28	Donda Siregar	45	Perempuan	8115498551	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. BRATACO	100	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	-
16	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	07/06/2024 16.47	Dian Niken Hapsari	37	Perempuan	87885874491	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Kallista Prima Cabang Jakarta I	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	Sudah Baik
17	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	17/06/2024 11.16	Anggara Adhe	28	Laki-laki	81229550296	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. Eka Pratama Pharmindo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
18	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	17/06/2024 14.55	Novi Mega Lestari	33	Perempuan	81214600594	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Sapta Sari Tama	100	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5	Disediakan layanan konsultasi langsung dengan evaluator terkait konfirmasi temuan pemeriksaan sertifikasi CDOB agar hasil diskusi tepat sasaran
19	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	18/06/2024 12.07	Intan Rahayu	29	Perempuan	899737089	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Mensa Binasukses Cabang Depok	100	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-
20	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	18/06/2024 12.14	Maria Ulfa Panjaitan	38	Perempuan	81370077304	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Dos Ni Roha	100	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Untuk loket konsul agar ditambah jumlah nya
21	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	28/06/2024 21.29	Dian Primita Rini	48	Perempuan	81330726370	S1	Pegawai swasta	PT. Bangja Inti Ingridien	100	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	Pelayanan Ditwas Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP telah baik dan semoga bisa dipertahankan. Terimakasih atas bantuan yang diberikan
22	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	04/07/2024 15.49	Satria Sukma Yudhibrata	40	Laki-laki	85323090803	S1	Pegawai swasta	Bhineka usada raya	100	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Keren pelayanannya
23	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	04/07/2024 17.17	apt. Dewi Febriani, S.Farm.	38	Perempuan	81310909588	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Era Sehat Sejahtera	100	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	Terima kasih telah bekerja sama dengan baik dan diskusinya.
24	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	05/07/2024 12.39	AGUSTIAN TRI ASTUTI	40	Perempuan	81291218944	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT MILLENNIUM PHARMACON INTERNATIONAL Tbk	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus dan terus tingkatkan kembali pelayanan publik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN
DIREKTUR PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

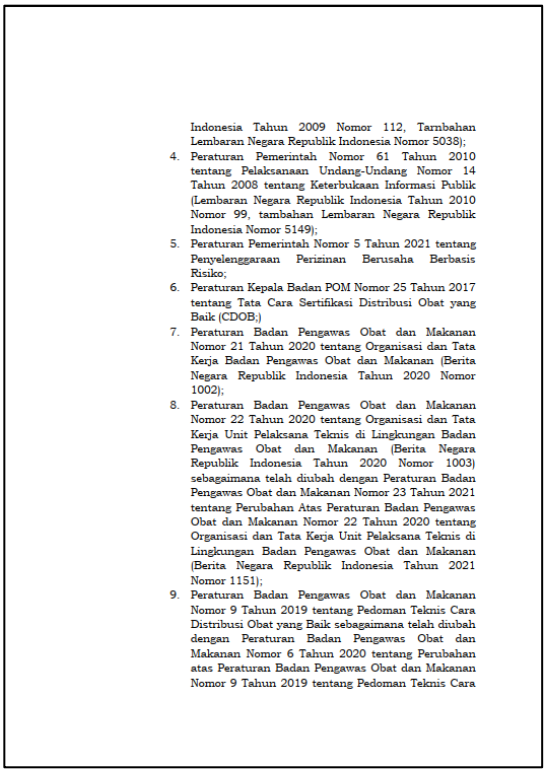
NOMOR HK.02.02.34.03.24.33
TAHUN 2024

TENTANG

TIM PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)
DI
DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

Menimbang : a. bahwa Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor merupakan salah satu Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan nama layanan publik Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Tim Pelayanan Publik Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) di Lingkungan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 22, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik



Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tarnbahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
6. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Distribusi Obat yang Baik (CDOB;)
7. 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);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara

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

Distribusi Obat yang Baik.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI CDOB DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

Pertama : Membentuk dan menetapkan Tim Pelayanan Publik Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) di Lingkungan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanaan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Tim Pelayanan Publik Sertilikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) sebagimana dimaksud dalam diktum pertama mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan publik terkait Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
2. Memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada Pelaku Usaha baik melalui layanan tatap muka di Gedung Athena Badan POM maupun layanan online (*live chat*, telp, SMS/WA, email, media sosial);
3. Memberikan bimbingan teknis kepada pelaku usaha dan petugas UPT terkait Sertifikasi CDOB;
4. Melakukan pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik;
5. Melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat;
6. Melakukan survey terkait kepuasan masyarakat terhadap layanan Sertifikasi CDOB kepada pelaku usaha;
7. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya secara berkala.

Ketiga : Tim Pelayanan Publik Sertifikasi Cara Distrihusi Obat yang Baik (CDOB) bertanggung jawab kepada Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor;

Keempat : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Pengawas Obat dan Makanan satuan kerja Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor;

Kelimaa : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 5 Maret 2024
Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.
NIP. 19780128 200312 2 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR NOMOR HK.02.02.34.03.24.33 TAHUN 2024 TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI CDOB DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

TIM PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI CDOB DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Afrizal, S.Farm., Apt.	Ketua Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor
2.	Teti Hastati, S.Si., Apt	PFM Ahli Madya
3.	Diamayasa Putri, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda
4.	Septi Hanna Dwisari, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda
5.	Polanda Angelia, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda
6.	Rini Setyowati, S.Farm, Apt	PFM Ahli Muda
7.	Untung Setiawan, S.Si, Apt.,M.K.M	PFM Ahli Muda
8.	Ardiansyah Kadir, S.Farm	PFM Ahli Pertama
9.	Nur Kamila, S.Si.	PFM Ahli Pertama
10.	Mayliga Nor Permana, S.Si.	PFM Ahli Pertama
11.	Karamina Ahsani Fauziah, S.Si.	PFM Ahli Pertama
12.	Nira Tiarani Wisastra, S.Farm., Apt	PFM Ahli Pertama
13	Qurrotu Aini, S.E.	Pramubakti
14.	Anindita Wulan Asri, S.Farm., Apt.	Pramubakti

Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.
NIP. 19780128 200312 2 001

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

b. Publikasi Hasil SKM

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

1) Diskusi hasil SKM pada kegiatan forum konsultasi publik (FKP)

a) Foto

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

b) Daftar hadir FKP

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Dra. Rita Endang, Apt., M.Kes	P	Deputi Bidang Pengawasan Obat dan NAPPZA	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.	P	Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Ferryanto Kokro	L	GP Farmasi Indonesia	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Hanky Febriandi	L	Hisfardis IAI	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Eme Stepani Sitepu, M.Sc.	P	Fakultas Farmasi Universitas Indonesia	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Dewi	P	PT VOI Media Informasi	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Raissa Nabliah, S.I.P	P	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Rudiawati Sari Endah	P	Kongres Wanita Indonesia (KOWANI)	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Hasti Ristina Sari	P	Kemeneterian Kesehatan	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	N A M A	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Egi Gustiana	P	PBF PT Natco Lotus Farma	1 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda
Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

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

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	NAMA	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Theresia Novani	P	PBF PT Enseval Putera Megatrading	1 .....
2	Khoirun Nisa	P	PBF PT Dos Ni Rohaa	2 .....
3	Anton	L	PBF PT Anugrah Argon Medica	3 .....
4	Andi Rahmanto	L	PBF PT Daya Muda Agung	4 .....
5	Yusuh Setiawan	L	PBF PT Millenium Pharmacon International, Tbk	5 .....
6	Edy J. Tanuwiharja	L	PBF PT Tempo	6 .....
7	Donda Siregar	P	PBF PT Brataco	7 .....
8	Nur Aman	P	PBF PT Marga Nusantara Jaya	8 .....
9	Masnah	P	PBF PT Rajawali Nusindo	9 .....
10	James Kartolo	L	PBF PT Lekania Handal Perdana	10 .....
11	Noor Septia Reyhana	P	PBF PT Kebayoran Pharma	11 .....
12	Emmy Cholida	P	PBF PT Natco Lotus Farma	12 .....
13	Nur Aida F.	P	PBF PT Parit Padang Global	13 .....
14	Mery Diana	P	PBF PT Mensa Bina Sukses	14 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda

Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	NAMA	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Afrizal	L	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	1 .....
2	Diamayasa Putri	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	2 .....
3	Teti Hastati	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	3 .....
4	Polanda Angelia	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	4 .....
5	Septi Hanna Dwisari	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	5 .....
6	Nur Kamila	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	6 .....
7	Karamina Ahsani Fauziah	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	7 .....
8	Mayliga Nor Permana	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	8 .....
9	Ardiansyah Kadir	L	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	9 .....
10	Yoga Pratama Sukandar	L	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	10 .....

No.	NAMA	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
11	Nira Tiarani Wisastra	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	11 .....
12	Amatul Syukra Tampubolon	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	12 .....
13	Lela Amelia	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	13 .....
14	Ferry Tri Aryati	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	14 .....
15	Agung Wicakasana	L	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	15 .....
16	Lina Sulistia Nurrahmani	P	Direktorat Standardisasi Obat NPPZA	16 .....
17	Marchelina One Kusumaningati	P	Direktorat Pengawasan KMEI ONAPPZA	17 .....
18	Ghina Sophia Azmi	P	Direktorat Registrasi Obat	18 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda

Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	NAMA	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Anindita Wulan Asri	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	1 .....
2	Qurrotu Aini	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	2 .....
3	Dwi Rini Alkatya	P	Direktorat Registrasi Obat	3 .....
4	Sandi Arsyad	L	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	4 .....
5	Fitri Ulfiyani	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	5 .....

Pejabat yang bertanggung jawab
PFM Ahli Muda

Diamayasa Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 19810220 200604 2 004

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

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT SERTIFIKASI CDOB DALAM RANGKA PENGAWASAN PENERAPAN CDOB UNTUK MENDUKUNG KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA
Jakarta, 1 Juli 2024

No.	NAMA	JENIS KELAMIN	UNIT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Arniz Desmaniar	P	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	1 .....
2	Anggoro C. Ramadhany	L	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP	2 .....
3	Dena Pratama Putro	L	Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP	3 .....

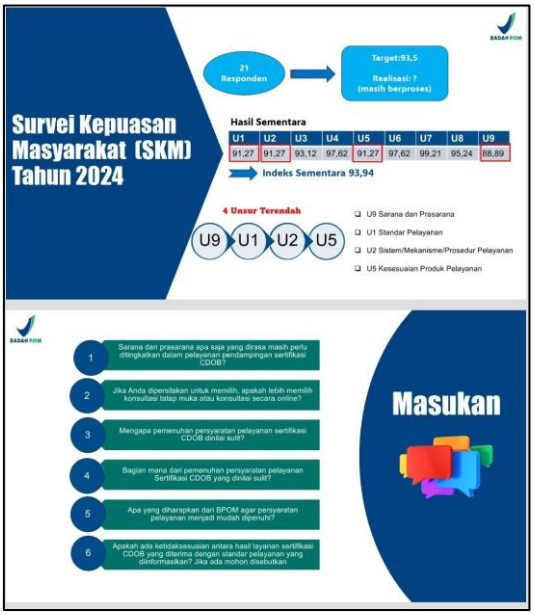
Pejabat yang bertanggung jawab
PPM Ahli Muda

Desmaryana Putri, S.Farm., Apt.
NIP. 198810220 200604 2 004

c) Agenda

Tentative Agenda
Forum Konsultasi Publik Layanan Sertifikasi CDOB Tahun 2024

Waktu Pelaksanaan	Agenda	Pembicara
09.30 – 10.00	Registrasi	Panitia
10.00 – 10.05	Pembukaan	MC
10.05 – 10.15	Laporan Direktur	Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP
10.15 – 10.30	Pembukaan dan Arahan	Deputi Bidang Pengawasan Obat NPPZA
10.30 – 11.00	Paparan Standar Pelayanan Sertifikasi CDOB	Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP
11.00 – 11.30	Tanggapan Lintas Sektor terkait	1. Kementerian PANRB 2. GP Farmasi Bidang Distribusi 3. Universitas Indonesia 4. Hisfardis 5. Kongres Wanita Indonesia (Kowani) 6. Media massa (Vol Media Informasi)
11.30 – 12.00	Diskusi	
12.00 – 12.15	Pembacaan dan penandatanganan BAP	1. Kementerian PANRB (Stake holder pelayanan publik) (lintas sektor) 2. GP Farmasi Bidang Distribusi (Pengguna layanan) 3. Universitas Indonesia (Ahli/Praktisi) 4. Hisfardis (Asosiasi profesi) 5. Kongres Wanita Indonesia (Organisasi Masyarakat Sipil) Wartawan Vol Media Informasi (Media massa)
12.15 – 13.15	ISHOMA	Panitia
13.15 – 14.00	Paparan terkait hasil SKM serta tindak lanjut hasil SKM tahun 2023 dan 2024	Ketua Tim Kerja Penilaian dan Bimtek Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, NPP
14.00 – 15.30	Diskusi dan Pemberian masukan untuk rencana tindak lanjut SKM	
15.30 – 16.00	Penutupan	Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat NPP



2) Pembahasan tindak lanjut SKM pada Rapat Tinjauan Manajemen

a) Foto

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

b) Daftar Hadir

DAFTAR HADIR
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN DALAM RANGKA PERKUATAN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
JAKARTA, 25 JULI 2024

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
1	Mimin Jiwo Winanti, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	1

Penanggung Jawab Kegiatan,
Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya

Dra. Lela Amelia, Apt, M.Epid
NIP. 19680408 199303 2 002

DAFTAR HADIR
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN DALAM RANGKA PERKUATAN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
JAKARTA, 26 JULI 2024

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
1	Mimin Jiwo Winanti, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	1

Penanggung Jawab Kegiatan,
Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya

Dra. Lela Amelia, Apt, M.Epid
NIP. 19680408 199303 2 002

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

DAFTAR HADIR
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN DALAM RANGKA PERKUATAN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
JAKARTA, 25 JULI 2024

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
1	Amatul Syukra Tampubolon, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	1
2	Dra. Lela Amelia, Apt, M.Epid	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	2
3	Diamayasa Putri, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	3
4	Teti Hastati, S.Si, Apt.,M.K.M	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	4
5	Arga Tri Kusuma, S.Farm,Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	5
6	Tuti Indriyawati, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	6
7	Melur Agustina Nila Wardhani, SKM	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	7
8	Suci Yunita Sari, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	8
9	Cisca Ribkah Tandaju, S.AP	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	9
10	Untung Setiawan, S.Si, Apt.,M.K.M	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	10
11	Arniz Desmaniar, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	11
12	Henny Poerbowati, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	12
13	Fatriani, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	13

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
14	Mochamad Lanjar Sayoga, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	14
15	Polanda Angelia, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	15
16	Rini Setyowati, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	16
17	Septi Hanna Dwisari, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	17
18	Singgih Prabowo Adi, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	18
19	Pratri Priya Wijaya, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	19
20	Ervinda Putri Subandriyo, S.Farm., Apt.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	20
21	Lailan Rafiqoh Rambe, S.E	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	21
22	Th Ratna Prasetyaningtyas, S.Farm.,Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	22
23	Thohir Perdana Putra, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	23
24	Yosita Aulia Mustofa, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	24
25	Arsi Murti Hidayah, A.Md	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	25
26	Karamina Ahsani Fauziah, S.Si	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	26
27	Mayliga Nor Permana, S.Si.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	27
28	Nur Kamila, S.Si.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	28

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
29	Purnomo Siddhi, S.Si	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	29
30	Rusnadi Tirto Wijanarko, S.H.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	30
31	Sri Nur Hayani, S.E.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	31
32	Zevanya Emmanuela Issubagyo, S.H	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	32
33	Vony Widiastuti, A.Md.Kom.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	33
34	apt. Elsa Putri Kartika, S.Farm	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	34
35	apt. Jenny Macson, S.Farm	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	35
36	apt. Shafira, S.Farm.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	36
37	Anggoro Cahyo Ramadhany, S.E	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	37
38	Hamid Ardy Arryanto, A.Md.Kb.N	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	38
39	Adiba Hasna Ramadhani, S.Farm., Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	39
40	Yoga Pratama Sukandar, A.Md	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	40
41	Anisah Anggraeni, S.KM	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	41
42	Dhea Sanggita Armando, S.Si	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	42
43	Dian Anggraeni, S.Si, Apt.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	43

DAFTAR HADIR
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN DALAM RANGKA PERKUATAN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
JAKARTA, 26 JULI 2024

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
1	Amatul Syukra Tampubolon, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	1
2	Dra. Lela Amelia, Apt, M.Epid	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	2
3	Diamayasa Putri, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	3
4	Teti Hastati, S.Si, Apt.,M.K.M	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	4
5	Arga Tri Kusuma, S.Farm,Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	5
6	Tuti Indriyawati, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	6
7	Melur Agustina Nila Wardhani, SKM	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	7
8	Suci Yunita Sari, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	8
9	Cisca Ribkah Tandaju, S.AP	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	9
10	Untung Setiawan, S.Si, Apt.,M.K.M	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	10
11	Arniz Desmaniar, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	11
12	Henny Poerbowati, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	12
13	Fatriani, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	13

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

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
14	Mochamad Lanjar Sayoga, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	14
15	Polanda Angelia, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	15
16	Rini Setyowati, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	16
17	Septi Hanna Dwisari, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	17
18	Singgih Prabowo Adi, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	18
19	Pratri Priya Wijaya, S.Kom	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	19
20	Ervinda Putri Subandriyo, S.Farm., Apt.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	20
21	Lailan Rafiqoh Rambe, S.E	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	21
22	Th Ratna Prasetyaningtyas, S.Farm.,Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	22
23	Thohir Perdana Putra, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	23
24	Yosita Aulia Mustofa, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	24
25	Arsi Murti Hidayah, A.Md	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	25
26	Karamina Ahsani Fauziah, S.Si	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	26
27	Mayliga Nor Permana, S.Si.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	27
28	Nur Kamila, S.Si.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	28

No.	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
29	Purnomo Siddhi, S.Si	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	29
30	Rusnadi Tirto Wijanarko, S.H.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	30
31	Sri Nur Hayani, S.E.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	31
32	Zevanya Emmanuela Issubagyo, S.H	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	32
33	Vony Widiastuti, A.Md.Kom.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	33
34	apt. Elsa Putri Kartika, S.Farm	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	34
35	apt. Jenny Macson, S.Farm	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	35
36	apt. Shafira, S.Farm.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	36
37	Anggoro Cahyo Ramadhany, S.E	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	37
38	Hamid Ardy Arryanto, A.Md.Kb.N	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	38
39	Adiba Hasna Ramadhani, S.Farm., Apt	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	39
40	Yoga Pratama Sukandar, A.Md	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	L	40
41	Anisah Anggraeni, S.KM	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	41
42	Dhea Sanggita Armando, S.Si	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	42
43	Dian Anggraeni, S.Si, Apt.	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP	P	43

c) Matriks RTM

MATRIKS RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR TAHUN 2024

No.	Topik	Perihal	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Selesai	Status
			radiofarmaka untuk menetapkan kebijakan dalam sertifikasi dan pengawasannya, termasuk pembahasan dengan Direktorat Pengawasan Produksi ONPP, BAPETEN.	2. Katimja 2 3 Katimja 3 (Kirwanto) 4. Katimja 4		
C.1	Kepuasan Pelanggan dan Umpan Balik dari Pihak Berkepentingan	Hasil SKM Tahun 2023	Tindak Lanjut SKM Tahun 2023 telah dibuat dan dilaporkan melalui SAPA APIP, dan telah dinyatakan closed oleh Inspektorat			
		Hasil SKM Tahun 2024 yaitu 94.03, dapat mencapai target 93.5 Terdapat 9 unsur penilaian SKM 2024, yaitu: **U1 (Persyaratan) nilai 90,28 (3 terendah)** **U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) nilai 90.97 (turun dan 3 terendah)** U3 (Waktu Penyelesaian) nilai 92.82 U4 (Biaya/Tarif) nilai 97.92 U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) nilai 91.67 U6 (Kompetensi Pelaksana) nilai 97.92 U7 (Perilaku Pelaksana) nilai 99.31 U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) nilai 95.83 **U9 (Sarana dan Prasarana) nilai 89.58 (turun dan 3 terendah)** Dari 9 unsur tersebut, yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2023 adalah butir U2 dan U9. Sedangkan 3 terendah yaitu butir U1, U2 dan U9 TL akan dilakukan terhadap unsur yang mengalami penurunan dan 3 unsur	U1: Menambahkan materi terkait persyaratan sertifikasi/resertifikasi/adendum pada kegiatan SMART CDOB bets 14 (Agustus) U2: Publikasi pembelajaran mandiri melalui menu SMART CDOB U9 sebagai berikut: 1. Keamanan data sudah dilakukan pergantian password dengan strong password (done) 2. Desk capa online melalui ptafform zoom sudah dilakukan pada capa ke-2 (done) 3. Pada surat pemberitahuan pemeriksaan sertifikasi CDOB ke PBF ditambahkan informasi "bahwa BPOM akan melakukan pendampingan penyusunan CAPA bagi PBF, dapat berupa desk CAPA terutama pada saat CAPA ke-2, sebagai upaya pemenuhan timeline CAPA PBF yaitu 2x40 Hk"	Katimja 2	TW III 2024	

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023

DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN

OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

2023

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

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,38	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,71	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	91,67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96,88	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,71	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96,88	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97,92	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,63	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92,71	Sangat Baik

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

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

nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

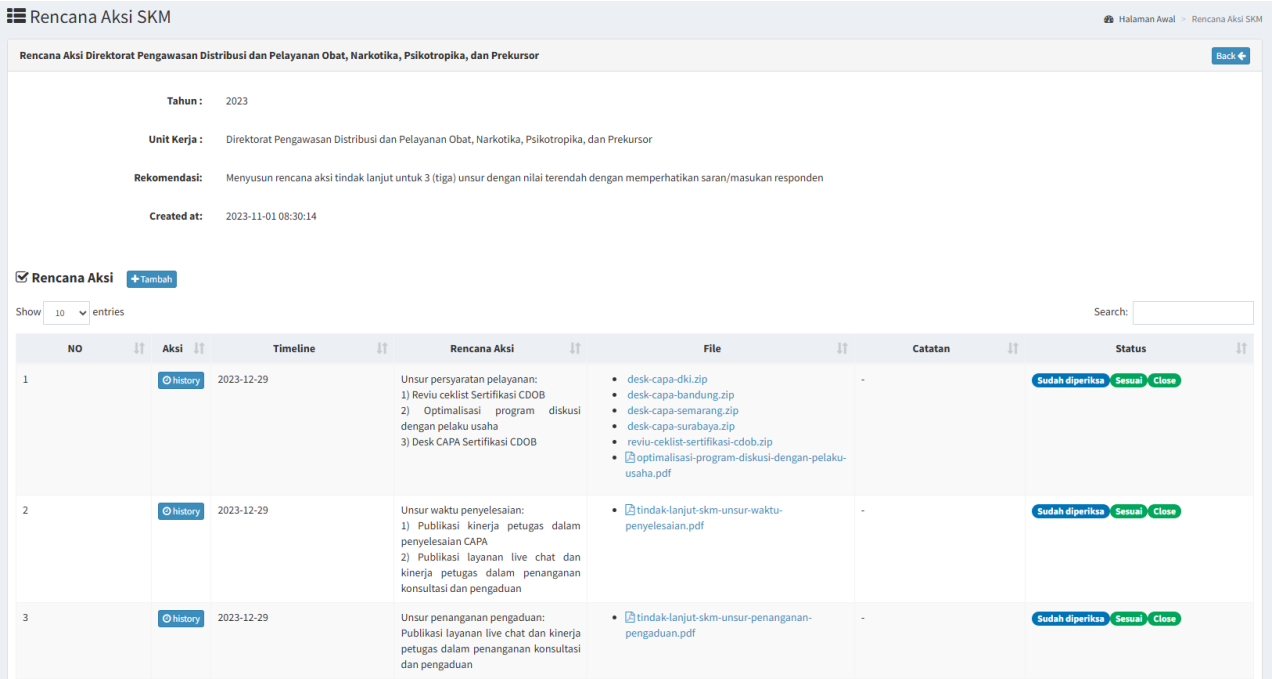
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Reviu Ceklist Sertifikasi CDOB					Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor
		1.2 Optimalisasi program diskusi dengan pelaku usaha					
		1.3 Desk CAPA Sertifikasi CDOB					
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Publikasi kinerja petugas dalam penyelesaian CAPA					
		2.2 Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan					
3	Penanganan Pengaduan	3.1 Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan					

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

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan dilaporkan melalui aplikasi SAPA APIP, sesuai matriks sebagai berikut:



Rencana Aksi SKM

Halaman Awal > Rencana Aksi SKM

Rencana Aksi Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Back

Tahun : 2023

Unit Kerja : Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Rekomendasi: Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden

Created at: 2023-11-01 08:30:14

Rencana Aksi + Tambah

Show 10 entries Search:

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File	Catatan	Status
1	history	2023-12-29	Unsur persyaratan pelayanan: 1) Reviu ceklist Sertifikasi CDOB 2) Optimalisasi program diskusi dengan pelaku usaha 3) Desk CAPA Sertifikasi CDOB	• desk-capa-dki.zip • desk-capa-bandung.zip • desk-capa-semarang.zip • desk-capa-surabaya.zip • reviu-ceklist-sertifikasi-cdob.zip • optimalisasi-program-diskusi-dengan-pelaku-usaha.pdf	-	Sudah diperiksa Sesuai Close
2	history	2023-12-29	Unsur waktu penyelesaian: 1) Publikasi kinerja petugas dalam penyelesaian CAPA 2) Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan	• tindak-lanjut-skm-unsur-waktu-penyelesaian.pdf	-	Sudah diperiksa Sesuai Close
3	history	2023-12-29	Unsur penanganan pengaduan: Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan	• tindak-lanjut-skm-unsur-penanganan-pengaduan.pdf	-	Sudah diperiksa Sesuai Close

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

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan yaitu Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Jakarta, 29 Desember 2023
Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan
Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Mimin Jiwo Winanti, S.Si., Apt.

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