

## Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan memiliki peranan strategis dalam mendukung penguatan tiga pilar pengawasan Obat dan Makanan. Implementasi keterbukaan informasi publik yang merupakan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diwujudkan melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yaitu pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Layanan permintaan informasi publik melalui PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) harus terus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mendorong peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Obat dan Makanan. Layanan permintaan informasi publik saat ini mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Salah satu upaya untuk peningkatan layanan, yaitu melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID BPOM setiap tahun. Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, serta memperoleh rekomendasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan mutu layanan PPID BPOM.

## Pelaksanaan Survei

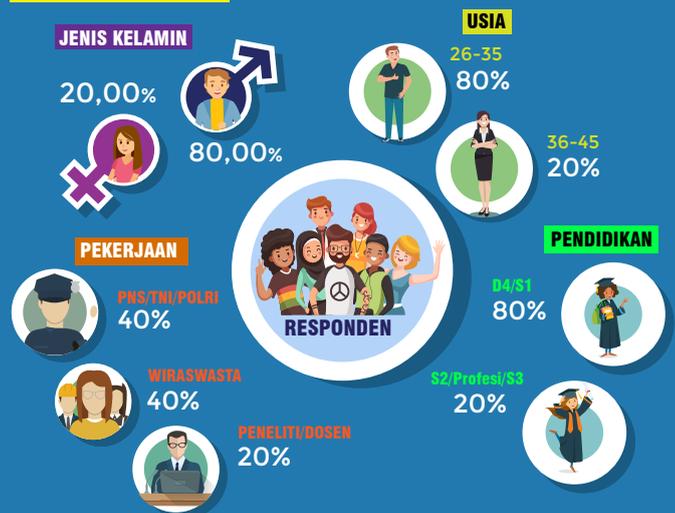
Pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik layanan informasi publik. Terdapat 9 (sembilan) unsur/indikator penilaian kepuasan masyarakat yaitu:



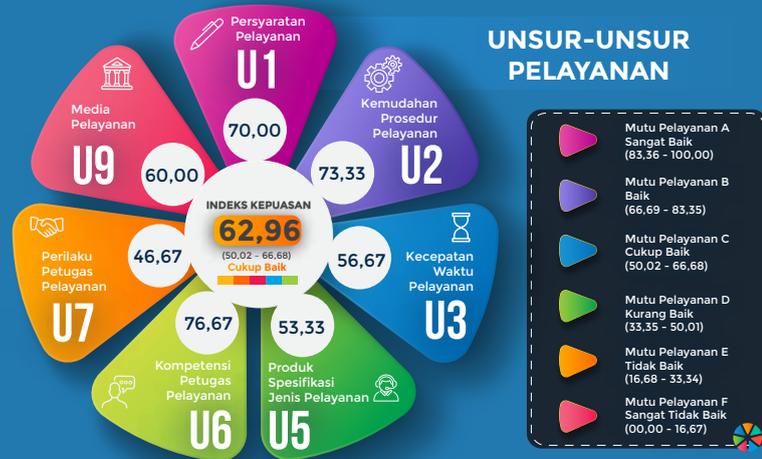
Unsur/indikator biaya/tarif tidak diukur karena berdasarkan Pasal 16 Peraturan Kepala Badan POM Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, layanan PPID tidak berbayar, kecuali biaya penggandaan dokumen.

Survei dilakukan melalui *email blast/online* survei terhadap masyarakat yang pernah menggunakan layanan PPID BPOM mulai Juli 2021 sampai dengan Juli 2022 sebanyak 43 orang. Jumlah responden yang memberikan respon balik hanya 5 orang.

## Hasil Survei



## UNSUR-UNSUR PELAYANAN



Harapan masyarakat terhadap PPID BPOM adalah semakin baik dan cepat dalam memberikan layanan informasi publik dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi. Selain itu juga, PPID BPOM diharapkan semakin meningkatkan kemudahan masyarakat untuk dapat memperoleh informasi yang lengkap dan termutakhir.