

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
TAHUN 2021****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 No. 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 permohonan informasi publik melalui PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) harus terus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mendorong peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Obat dan Makanan. Salah satu upaya untuk peningkatan layanan, yaitu melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID Badan POM 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 Badan POM.

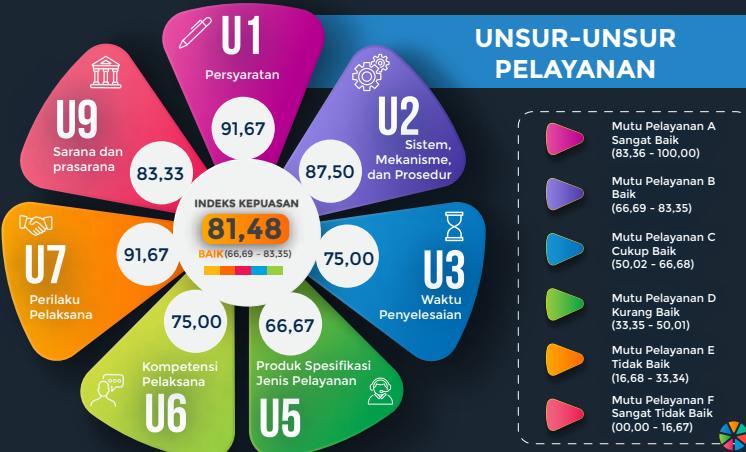
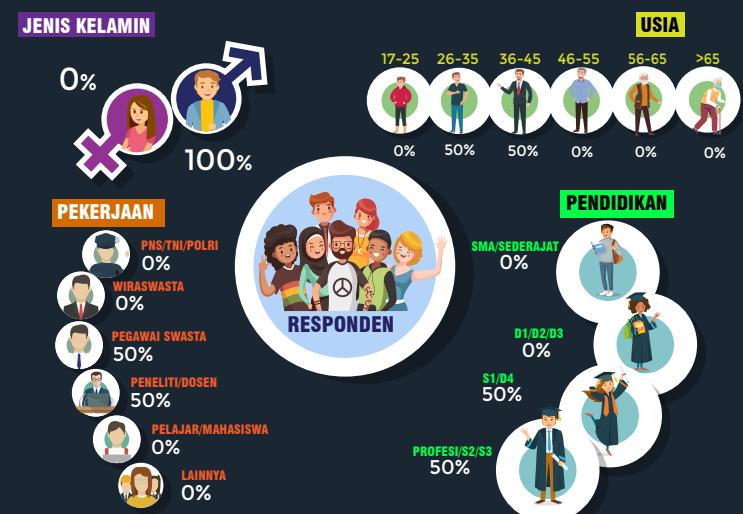
Pelaksanaan Survei

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:

U1 Persyaratan	U2 Sistem Mekanisme, dan Prosedur	U3 Waktu Penyelesaian
U4 Biaya/Tarif	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U6 Kompetensi Pelaksana
U7 Perilaku Pelaksana	U8 Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan	U9 Sarana dan Prasarana

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 survey* terhadap masyarakat yang pernah menggunakan layanan PPID Badan POM mulai Juli 2020 sampai dengan Juni 2021 sebanyak 7 orang. Jumlah responden yang memberikan respon balik hanya 2 orang.

Hasil Survei

Harapan masyarakat terhadap PPID Badan POM adalah semakin baik dalam memberikan layanan informasi publik dan memudahkan masyarakat untuk dapat memperoleh informasi yang lengkap dan termutakhir.

